

07

O que aprendemos?

Para conseguirmos diferenciar um desejo, uma meta ou um objetivo do cliente precisamos entender quais são as diferenças de cada um:

- O **desejo** é algo subjetivo e abstrato, ou seja, não há uma missão para cumprir, é algo que a pessoa quer alcançar mas ainda não há nada definido.
- Já o **objetivo** é quando já tem algo decidido, a pessoa já sabe o que ela deseja alcançar.
- A **meta** estabelece um prazo, o caminho e o resultado.

Meta SMART

- Specific/Específico: é necessário identificar qual é o resultado desejado.
- Mensurable/Mensurável: estabeleça objetivos mensuráveis e concretos.
- Attainable/Atingível: é importante que as metas estabelecidas sejam atingíveis e alcançáveis.
- Realistic/Realista: defina as metas relevantes para o seu negócio, pois são elas que, ao serem atingidas, farão total diferença para o seu negócio.
- Time-based/Temporal: determine um prazo limite para concluir a sua meta SMART.

Design Thinking

- Exploração: se aproxime do contexto do problema, monte um briefing a partir deste diagnóstico.
- Entendimento: entenda quais são as expectativas do cliente.
- Ideação: pense em possibilidades de como resolver este problema.
- Experimentação: colha os feedbacks do cliente, veja se a expectativa dele foi atingida, e a partir dessas informações, analise se é necessário fazer ajustes em sua estratégia, lapidando ou acrescentando algo em seu briefing.

Jobs to be done

Os consumidores não irão comprar o seu produto só pelo produto em si, mas sim pela sua funcionalidade, e a partir do JTBD é possível entender melhor o porquê das pessoas consumirem o seu produto.