

O que aprendemos?

O que aprendemos sobre o Modelo Kano:

- A premissa dessa ferramenta é receber apenas uma parte da “fórmula de sucesso” do seu produto através do cliente, para descobrir o resto juntos.
- As funcionalidades lineares são aquelas que quanto mais a necessidade do cliente for suprida, melhor.
- As funcionalidades Musts são aquelas que sem elas, o produto já não faz mais sentido.
- As funcionalidades Exciters são aquelas que fazem o encantamento do cliente, já que é algo a mais que está sendo entregue.
- No método de Kano precisamos responder duas perguntas: como você se sente caso essa funcionalidade existe no produto? E como você se sente caso ela não exista no produto?
- De acordo com as respostas, é possível fazer uma tabela para saber onde aquela funcionalidade se encaixa no gráfico mostrado abaixo.

