

JTBD (Jobs to be done)



Clientes

Trabalhos

Soluções

Empty space for notes or additional information.



Com mais de 25 anos de existência, esta ferramenta finalmente vai se tornando mais conhecida. Graças, particularmente, aos trabalhos de Clayton Christensen (**O Dilema da Inovação, *Competing Against Luck***) e Anthony Ulwick (***Jobs to be Done: Theory to Practice***).

JTBD (Trabalhos a Executar) foi concebida originalmente para guiar a criação de produtos inovadores. Ultimamente, a ferramenta vem sendo adaptada para outras finalidades, inclusive a definição de requisitos em projetos.

Por quê

Para se concentrar no domínio do problema (no QUE precisa ser feito. No domínio da solução definimos COMO será feito).

O cliente contrata seu produto ou serviço para *executar um trabalho*. Trabalhos não podem ser inventados - eles são descobertos. E são perenes, ao contrário das soluções.

Considere, por exemplo, o seu trabalho de se deslocar para o trabalho. Você tinha as opções do transporte público, veículo próprio ou táxi. O Uber representa uma nova forma de executar o trabalho. Bicicletas e ciclovias podem ser boas alternativas.

Quando

Para a criação de novas ofertas ou, como em nosso caso, na concepção ou revisão de um modelo de negócio. Neste caso, é um ponto de partida.

Como

Um Trabalho a Executar é expresso como uma frase completa: **Verbo + Substantivo [+ Contexto]**.

Exemplos:

- Ir para o trabalho [sem gastar muito dinheiro].
- Lavar roupa [em casa].
- Colocar um quadro na parede / Deixar a sala mais bonita.

(Não deixe o instrutor se esquecer de contar a história deste último JTBD)

Na elaboração do Trabalho, além do aspecto funcional (o que precisa ser feito), é importante considerar também:

- **Emocional:** o que o cliente espera sentir.
- **Social:** como o cliente espera aparecer.

Não ignore a possibilidade de Trabalhos **Correlatos** ou **Auxiliares**. O quadro inferior, sem nome, foi reservado para suas anotações adicionais.

No quadro SOLUÇÕES, neste momento, nos limitaremos a colocar nomes e sugestões. Elas (o COMO) serão trabalhadas de forma específica no decorrer do evento.

Antes, porém, vamos voltar a apreciar o todo. Muita atenção na próxima ferramenta que é nova, muito nova.