

Mapa de Expectativas



Trabalho:

Indesejável

Desejável

Cliente

Seu Negócio

Mapa de Expectativas



Nesta etapa do trabalho, é um erro comum se concentrar no que um cliente deseja. O Mapa de Expectativas nos faz pensar naquilo que ele não deseja, além de considerar a perspectiva do próprio negócio.

Por quê

Para melhorar o nosso entendimento sobre o Trabalho a Ser Executado.

Quando

Na sequência ou em paralelo ao desenvolvimento dos Trabalhos a Executar (JTBD) e do Mapa de Transformações.

Como

Comece com a perspectiva do cliente e liste tudo o que ele deseja e não deseja quando contrata um produto ou serviço para este trabalho. Depois registre como o seu negócio interpreta este trabalho.

Desenvolvemos um Mapa de Expectativas para cada JTBD. Não temos tempo para extrapolar todos os trabalhos que você descobriu até aqui. Portanto, selecione aquele que você considera o mais importante ou que mereça este tratamento. Selecione com carinho porque este trabalho e respectiva solução serão estudados em várias ferramentas a seguir.