



# Diagrama de Afinidades

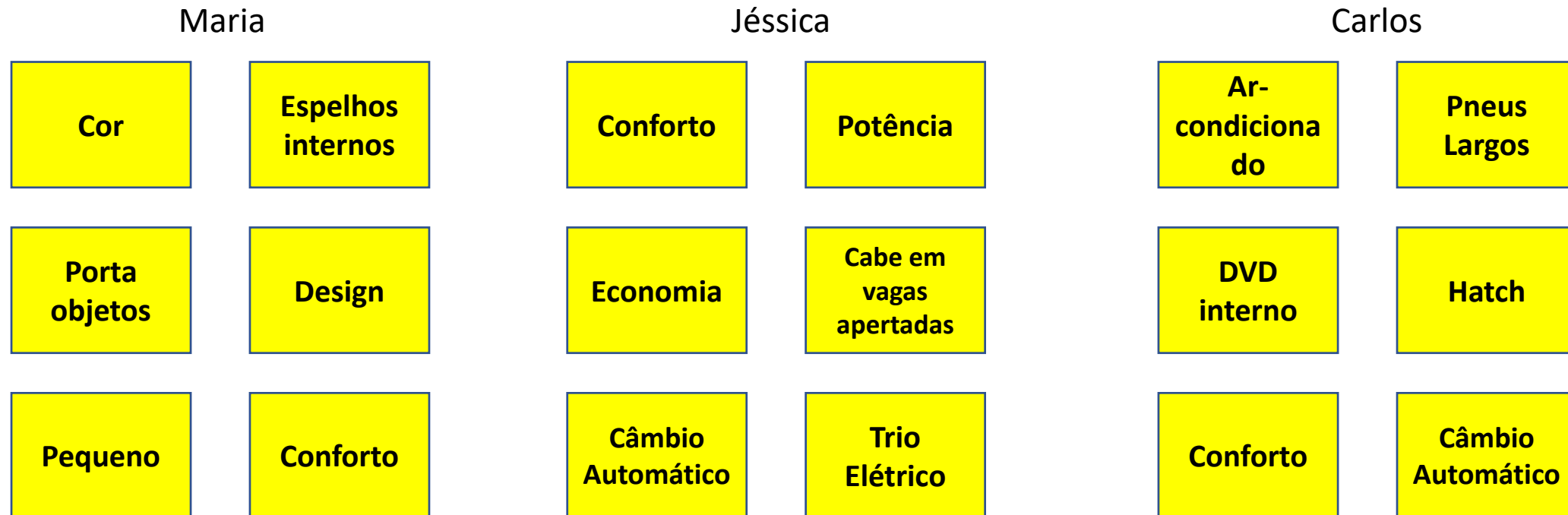
# Diagrama de Afinidades – Exemplo Inicial

## Voz do Cliente – Ferramenta Diagrama de Afinidades

- Esta ferramenta é muito útil para captar e priorizar a voz do cliente.
- Vejamos o exemplo passo à passo:
  - a) perguntamos a Maria, Jéssica e Carlos os 6 itens mais importantes na escolha de um carro novo, e que escrevessem em um post-it cada item.
  - b) pedimos que colassem cada post-it na parede, e vejamos como ficou no próximo slide.

# Diagrama de Afinidades – Exemplo Inicial

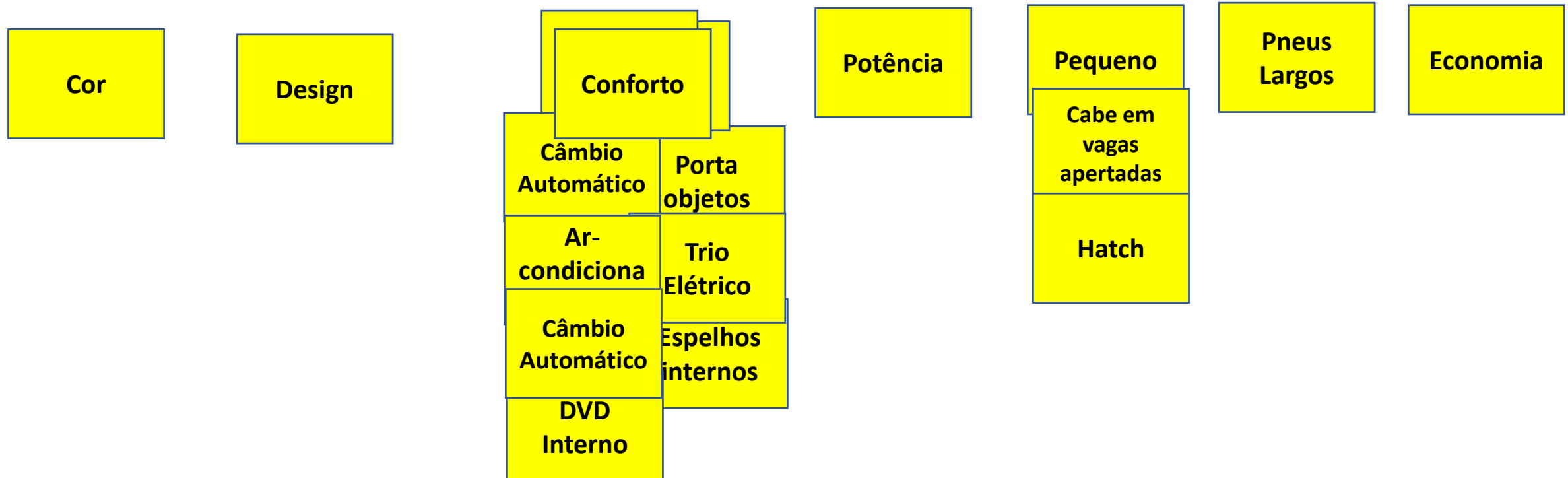
## Voz do Cliente – Ferramenta Diagrama de Afinidades



# Diagrama de Afinidades – Exemplo Inicial

## Voz do Cliente – Ferramenta Diagrama de Afinidades

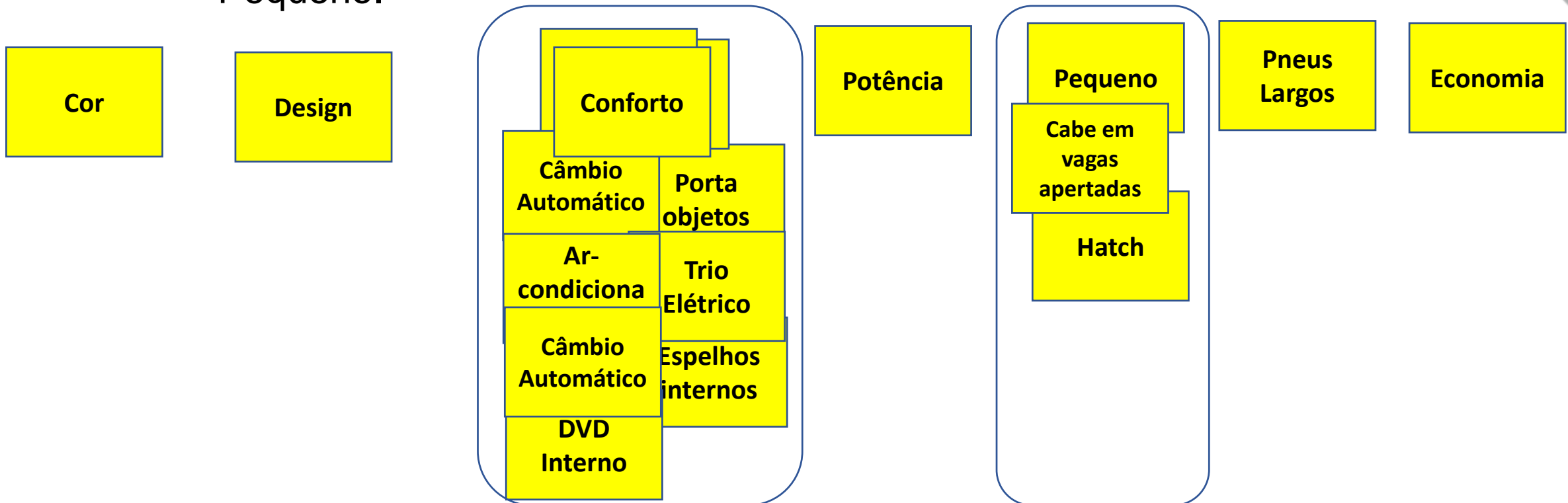
c) pedimos para o Carlos agrupar os post-its por similaridade, e ficou assim:



# Diagrama de Afinidades – Exemplo Inicial

## Voz do Cliente – Ferramenta Diagrama de Afinidades

d) Os 2 itens mais importantes (com mais post-its) foram Conforto e Pequeno.



# Diagrama de Afinidades – Exemplo na área de Manufatura

## Voz do Cliente – Ferramenta Diagrama de Afinidades

- a) Uma empresa de fabricação de bobinas de aço, preocupada com o atendimento dos clientes do produto bobina aço escovado, solicitou que seu departamento de atendimento ao cliente fizesse o seguinte trabalho:
  - Conversasse com os 5 principais clientes e perguntasse quais seriam os 6 itens mais críticos para eles na relação com os seus fornecedores.

# Diagrama de Afinidades – Exemplo na área de Manufatura

– Veja quais foram os post-its por Cliente:

Cliente Brasf

Entrega no Prazo	Qualidade
------------------	-----------

Assistência Técnica	Preço
---------------------	-------

Descontos	Brindes
-----------	---------

Cliente Urfi

Qualidade	Disponibilidade 24 h
-----------	----------------------

Seguro	Entrega no Prazo
--------	------------------

Redução preço anual	Preço
---------------------	-------

Cliente Creti

Tempo de Entrega	Entrega Completa
------------------	------------------

Respostas Rápidas	Qualidade
-------------------	-----------

Seguro Produção	Redução do preço vs. Volume
-----------------	-----------------------------

Cliente Alba

Preço	Estoque no fornecedor
-------	-----------------------

Qualidade	Entrega just in time
-----------	----------------------

Proximidade	Multa por atraso
-------------	------------------

Cliente Cora

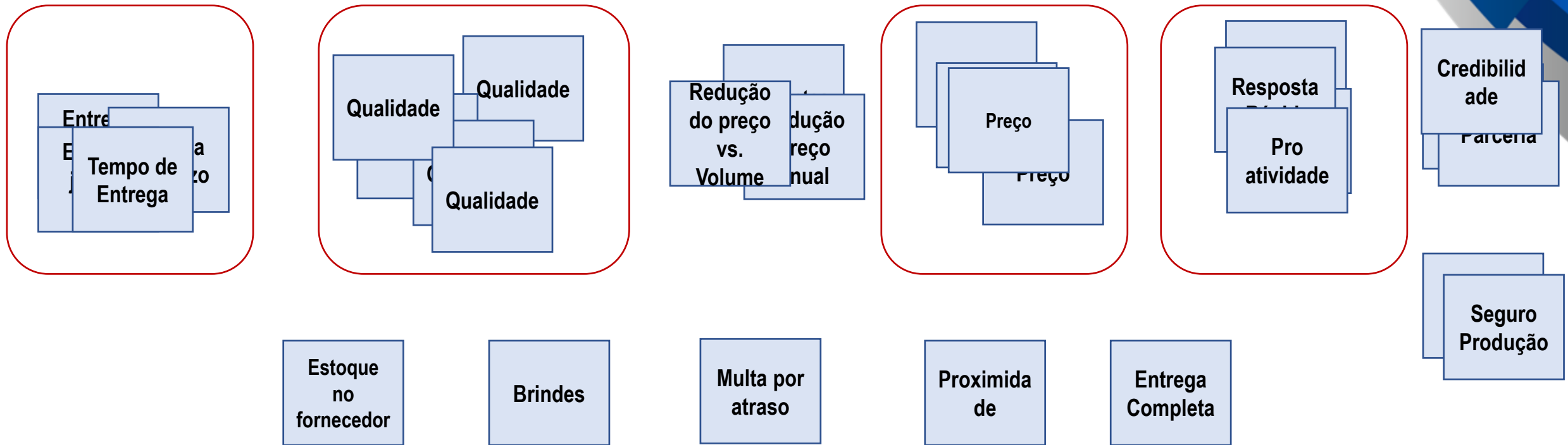
Confiança	Parceria
-----------	----------

Qualidade	Custo
-----------	-------

Credibilidade	Pró atividade
---------------	---------------

# Diagrama de Afinidades – Exemplo na área de Manufatura

– Agrupando os post-its por similaridade de assunto:



– Os 4 itens mais importantes são: Qualidade, Preço, Tempo de Entrega e Descontos



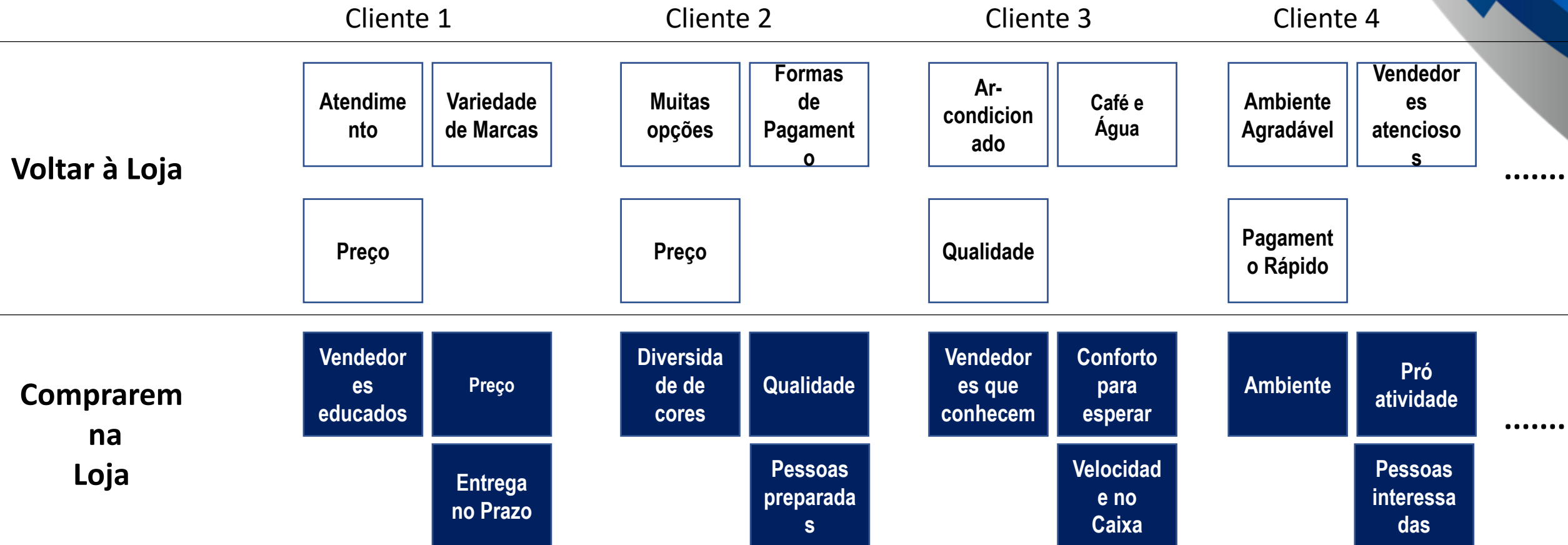
# Diagrama de Afinidades – Exemplo na área de Varejo

## Voz do Cliente – Ferramenta Diagrama de Afinidades

- Uma loja de vendas de roupas, alimentos e eletrodomésticos percebeu uma queda significativa no volume de pessoas visitando a loja, e conseqüentemente nas vendas dos produtos.
- O gerente solicitou que o responsável pela área de clientes (Lucas) fizesse uma análise do que estava acontecendo.
- Lucas então resolveu usar o diagrama de afinidades e planejou o seguinte:
  - Coletar as 3 principais razões que trariam os clientes de volta à loja e os 03 principais fatores importantes para os clientes comprarem na loja.

# Diagrama de Afinidades – Exemplo na área de Varejo

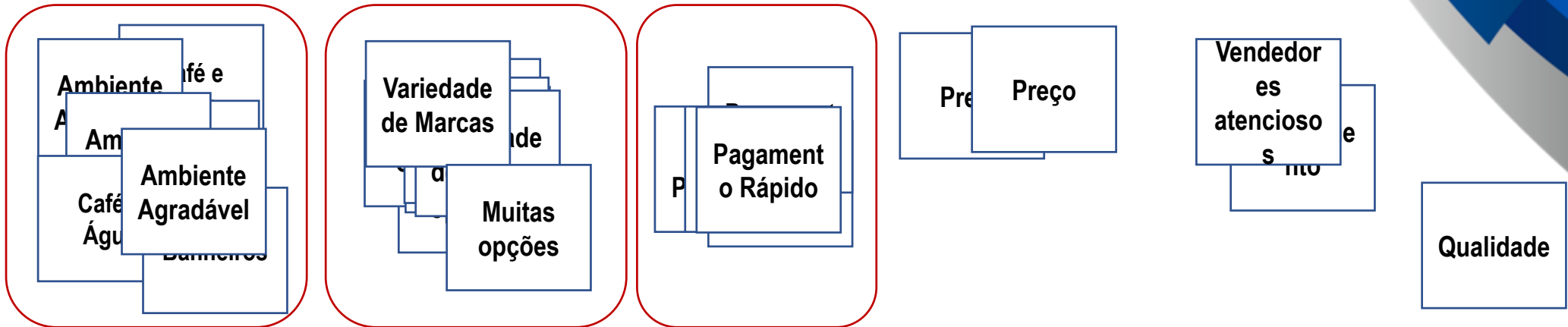
- Lucas coletou dados durante 10 dias, entrevistando 5 pessoas por dia, ou seja,  $10 \times 5 \times 6 = 300$  opiniões:



# Diagrama de Afinidades – Exemplo na área de Varejo

- Lucas agrupou os post-its por similaridade de assunto:

**Voltar à Loja**



**Comprarem na Loja**



# Diagrama de Afinidades – Exemplo na área de Varejo



- As três prioridades para cada item ficaram assim:

---

**Voltar à Loja:** Ambiente Agradável, Variedade de Marcas e Opções e Pagamento Rápido

---

**Comprarem  
na  
Loja:**

Vendedores Atenciosos e preparados, Preço e Velocidade no Caixa

# Diagrama de Afinidades – Exemplo na Área de Saúde

## Voz do Cliente – Ferramenta Diagrama de Afinidades

- Um hospital preocupado com a melhoria no atendimento designou um belt para avaliar quais seriam os serviços que são mais importantes para os casos de internamento com gravidade baixa:
  - O belt foi o Luiz, que montou um plano de coleta de dados contemplando 30 dias de coleta, pesquisando somente a ala “baixa gravidade” e solicitando aos familiares e internados 4 itens mais importantes para eles durante a estadia no quarto.

# Diagrama de Afinidades – Exemplo na Área de Saúde

– Veja alguns dos post-its:

Paciente 1

Paciente 2

Paciente 3

Paciente 4

Paciente 5

Cama

Ar-  
condicion  
ado

Atendime  
nto  
Enfermeir  
as

Limpeza

Lugar  
para os  
Pais

Tv

Remédio  
na hora  
certa

Atualizaçã  
o pelo  
Médico

Sofá para  
visitas

Ar-  
condicion  
ado

Comida

Silêncio

Tranquilid  
ade

Cama

Comida

Paz

Comida

Tv

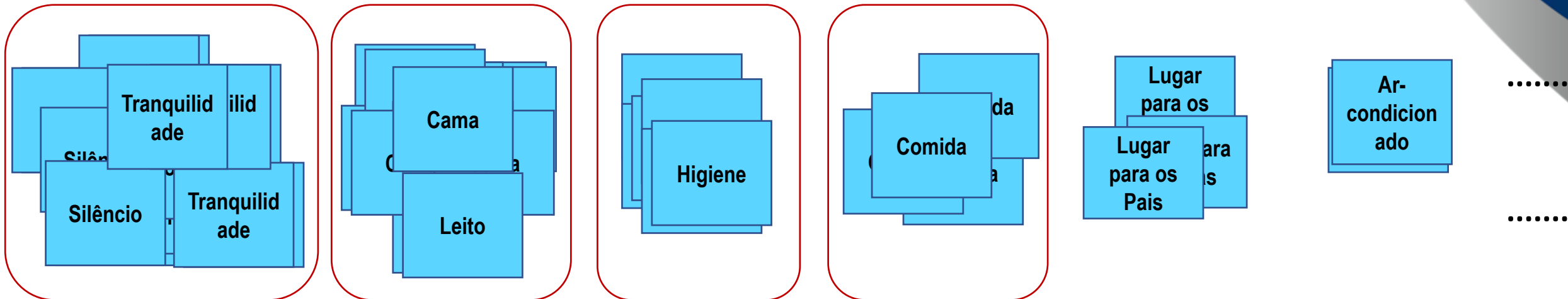
Sem  
barulho

Limpeza

– O Luiz coletou durante 30 dias e gerou 360 opiniões!

# Diagrama de Afinidades – Exemplo na Área de Saúde

- Agrupando os post-its por similaridade de assunto:



- Os 4 itens mais importantes são: Silêncio, Leito, Higiene e Comida.

## Diagrama de Afinidades – Exercício:

- Agora é com você, aplique esta ferramenta no seu trabalho, estudo ou na sua casa. Exemplos:
  - Principais prioridades para os clientes.
  - Principais intenções de compras.
  - Itens importantes para venda de algo (produto, serviço, etc.).
  - Atividades mais procuradas nos finais de semana por estudantes.
  - Etc.
- Faça pelo menos dois exemplos completos.





**GRADUS**

FLYIN' TO NEXT LEVEL

[www.gradusct.com.br](http://www.gradusct.com.br)



**GRADUS**

FLYIN' TO NEXT LEVEL