

Saper ascoltare la “voce del cliente”

|QFD Game|



Trasformare in modo efficace i
bisogni del cliente in requisiti di
prodotto e di processo

Saper ascoltare la “Voce del Cliente”

|QFD Game|



Il QFD Game è una delle offerte ludico-formative proposte da JMAC.

Il corso intende simulare un percorso su come trasformare in modo efficace i bisogni dei clienti in requisiti di prodotto e di processo.

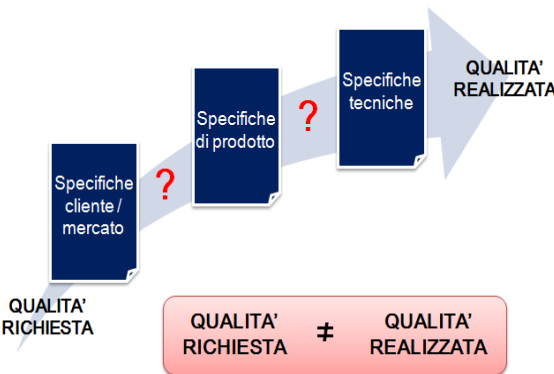
Ai partecipanti vengono assegnati specifici ruoli, tipici del **processo di sviluppo prodotto** e saranno parte attiva nell'identificazione del **valore per il cliente**, e nella sua corretta **traduzione per gli enti tecnici interni**.

Obiettivo: apprendere in modo naturale, immediato e divertente le logiche di base e gli strumenti operativi del *Quality Functional Deployment*, imparando a tradurre in modo corretto le richieste del mercato in specifiche tecniche, assicurando al tempo stesso il giusto livello di qualità e tutto e solo il valore riconosciuto dai clienti.

Articolazione: il corso si sviluppa in una giornata attraverso un'alternanza di sessioni teoriche e di esercitazioni pratiche di gioco.

Docenza: due esperti di JMAC Europe sullo sviluppo prodotto.

Destinatari: referenti di area marketing e R&D, progettisti, product managers.



Saper ascoltare la “Voce del Cliente” |QFD Game|

Step 1 – “Scomposizione dei bisogni del cliente”

- I partecipanti vengono suddivisi in gruppi che devono sviluppare prodotti differenti per cluster di mercato.
- Ogni gruppo riceve uno studio di mercato che descrive i bisogni dei clienti parte del proprio cluster, da soddisfare con il nuovo prodotto.
- Tramite la scala d’importanza di Kano, i gruppi devono valutare i bisogni.

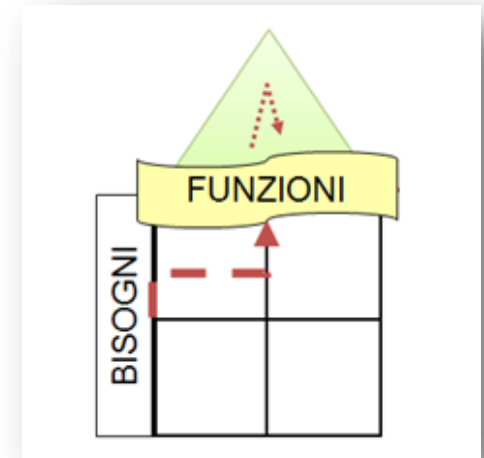
Step 2 – “Scomposizione funzionale del prodotto”

- Indicare la funzione principale del prodotto che rappresenta lo scopo per cui il cliente lo utilizza.
- Ogni gruppo scompone la funzione principale del “proprio” prodotto in sottofunzioni e crea il baraschi funzionale.
- Ogni gruppo individua le funzioni di supporto e relative prestazioni.

Step 3 – “Valutazione del prodotto e prestazioni obiettivo”

- Valutare il prodotto attuale rispetto ad ogni caratteristica.
- Far considerare ad ogni gruppo le valutazioni migliori tra il proprio prodotto e quello della concorrenza e definire le prestazioni obiettivo per il nuovo prodotto.
- Inserire i requisiti di prodotto così determinati nella prima casa della qualità.

Step 4 – “Creazione della prima casa della Qualità”



La tabella mostra la prima casa della qualità con adesivi colorati (verde, giallo, arancione) che indicano i requisiti e le prestazioni. Le colonne sono etichettate con "FUNZIONI" e "BISOGNI".

	FUNZIONE 1	FUNZIONE 2	FUNZIONE 3	FUNZIONE 4	FUNZIONE 5
BISOGNO 1	2	5	5	7	9
BISOGNO 2	1	3	3		4
BISOGNO 3	9	3		3	9
BISOGNO 4	9	1		3	7
BISOGNO 5	9		3		9
BISOGNO 6	1			3	9