
 [masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
#masempresas

# WEBINAR: DESCUBRIENDO A NUESTRO CLIENTE DIGITAL

## Contenidos

- Del cliente tradicional al cliente digital
- ¿Qué espera el cliente digital?
- ¿Qué proceso utiliza un cliente digital en sus procesos de compra?
- Definir mi buyer-cliente.

Fomento de la Cultura Emprendedora  **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía

 [masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
#masempresas

## Del cliente tradicional al cliente digital

Convivimos con dos tipos de clientes:


### CLIENTE TRADICIONAL





### CLIENTE DIGITAL


Fomento de la Cultura Emprendedora  **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía


 [masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
#masempresas

# ¿Que permanece en este cambio de época?

El cliente tiene la misma necesidad pero puede cubrirla o conseguirla de forma digital

**NO CAMBIA EL “QUE”**  
**LO QUE CAMBIA ES EL “COMO”**



Fomento de la Cultura Emprendedora  **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía

 [masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
#masempresas


# Necesitamos ir de un sitio a otro...




**Uber**


 **cabify**

Fomento de la Cultura Emprendedora  **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía


[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

# ¿Quién es “ese” EL CLIENTE DIGITAL?




**CEA** Confederación de  
 Empresarios de Andalucía

Fomento de la Cultura Emprendedora


[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

## PERFIL : EL CLIENTE DIGITAL

### 1- TRANSPARENCIA



1  PODER BUSCAR

2  PODER COMPARAR.

3  PODER CONTRASTAR



- Una de cada tres personas interactúa con la marca antes de comprar un producto.
- Sus procesos de compra no son lineales.
- Es un consumidor más informado.


**CEA** Confederación de  
 Empresarios de Andalucía

Fomento de la Cultura Emprendedora

CEA mpresas [masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
#masempresas

## PERFIL : EL CLIENTE DIGITAL

### 2- PASA DE LA COMPLEJIDAD A LA SIMPLICIDAD

- De tener que tratar con un **complejidad** a buscar un modelo de máxima **simplicidad**




Fomento de la Cultura Emprendedora  CEA Confederación de Empresarios de Andalucía

CEA mpresas [masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
#masempresas


## PERFIL : EL CLIENTE DIGITAL

### 3- PERSONALIZACIÓN Y SENSIBLE AL CONTEXTO

- Se adapta al contexto donde estas y busca dentro de su estandarización un entorno personalizable.



Adaptarse exactamente a sus necesidades y momentos.

Fomento de la Cultura Emprendedora  CEA Confederación de Empresarios de Andalucía


[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

## PERFIL : EL CLIENTE DIGITAL

### 4- CLIENTE ACTIVO



- PARTICIPA EN EL MODELO











Fomento de la Cultura Emprendedora


**CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía


[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

## PERFIL : EL CLIENTE DIGITAL

### 5- DE ESPERAR RETRASOS A LA INMEDIATEZ



- El cliente digital quiere una respuesta rápida a su demanda, desde un tramite de un parte de un seguro, hasta la entrega de un producto.



Fomento de la Cultura Emprendedora


**CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía


[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

## PERFIL : EL CLIENTE DIGITAL


### 6- EL AUTOSERVICIO Y LA PRIVACIDAD



- El cliente si puede evitar una interacción humana innecesaria, la evita.
- Los clientes eligen que canal de comunicación le conviene más para interactuar con la empresa.
- Internet es un medio que te esta viendo mientras tu lo ves...



Fomento de la Cultura Emprendedora  **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía


[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

## PERFIL : EL CLIENTE DIGITAL

### 7- LA OFERTA SE HACE MOVIL



- El tiempo que le dedicamos al móvil es cada vez mayor. (más de tres horas al día)



Fomento de la Cultura Emprendedora  **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía

CEAmpresas masempresas.cea.es #masempresas

## PERFIL : EL CLIENTE DIGITAL

### 8- LA OFERTA SE ESPECIALIZA POR SITUACIÓN

- Las apps ofrecen una solución para una situación concreta.
- Oferta vertical.



Fomento de la Cultura Emprendedora CEA Confederación de Empresarios de Andalucía

CEAmpresas masempresas.cea.es #masempresas

## PERFIL : EL CLIENTE DIGITAL


### 9- LA OFERTA SE NATIVA



substitución a digital      transformación a servicio


Fomento de la Cultura Emprendedora CEA Confederación de Empresarios de Andalucía





[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

## ¿QUE ESPERA EL CLIENTE DIGITAL?


1. Transparente en el mercado.	¿Soy visible y transparente.?
2. Cliente Activo	¿Mi cliente puede interactuar conmigo?
3. Simplicidad	¿Mi cliente puede comprar, acceder, etc. de forma sencilla?
4. Instantáneo	¿Cuál es mi capacidad de respuesta?
5. Personalizable y en contexto.	¿Mi oferta está segmentada?
6. Autoservicio	¿Mi cliente puede comprar cuando quiera?
7. Privado	¿Tengo canales para atenderlo de forma directa?
8. Móvil	¿Mi oferta está digitalizada?
9. Verticalidad.	¿Puedo ofrecer una solución de forma completa?
10. Nativo	¿Mi negocio es exclusivo de internet?


Fomento de la Cultura Emprendedora  **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía




[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)


## ¿Qué cambios nos ha traído internet en los hábitos de compra?

¿Cómo es la compradora online?


  
**48%**

  
**52%**


  






14%	19%	26%	30%	11%
16-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-65 años





← 41 años en promedio →


 90%


 55%


 87%

 36%


 65%

 33%

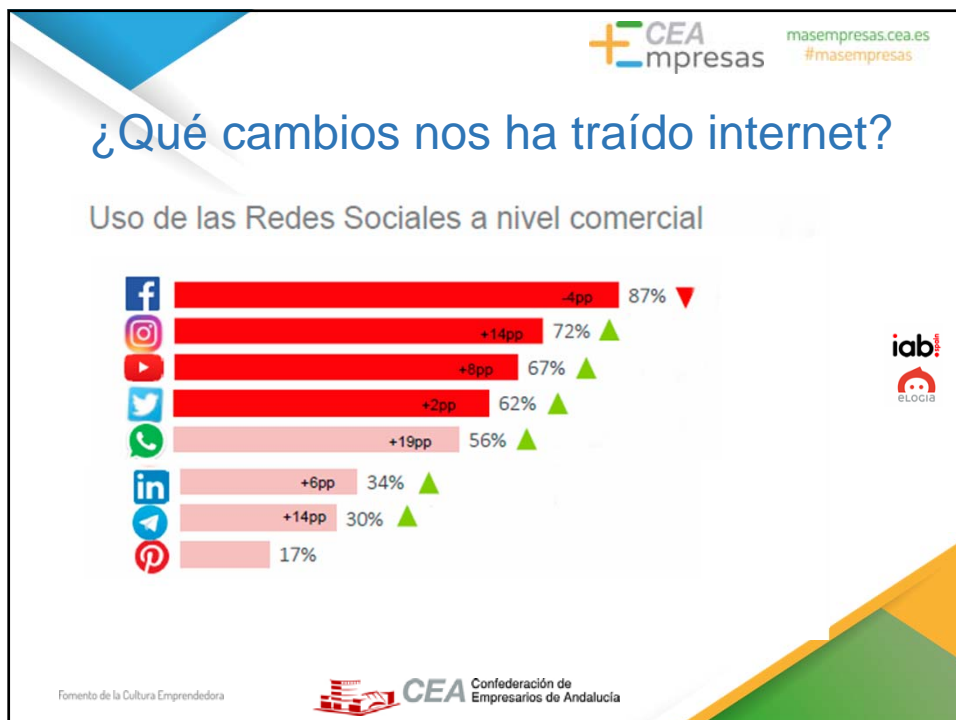
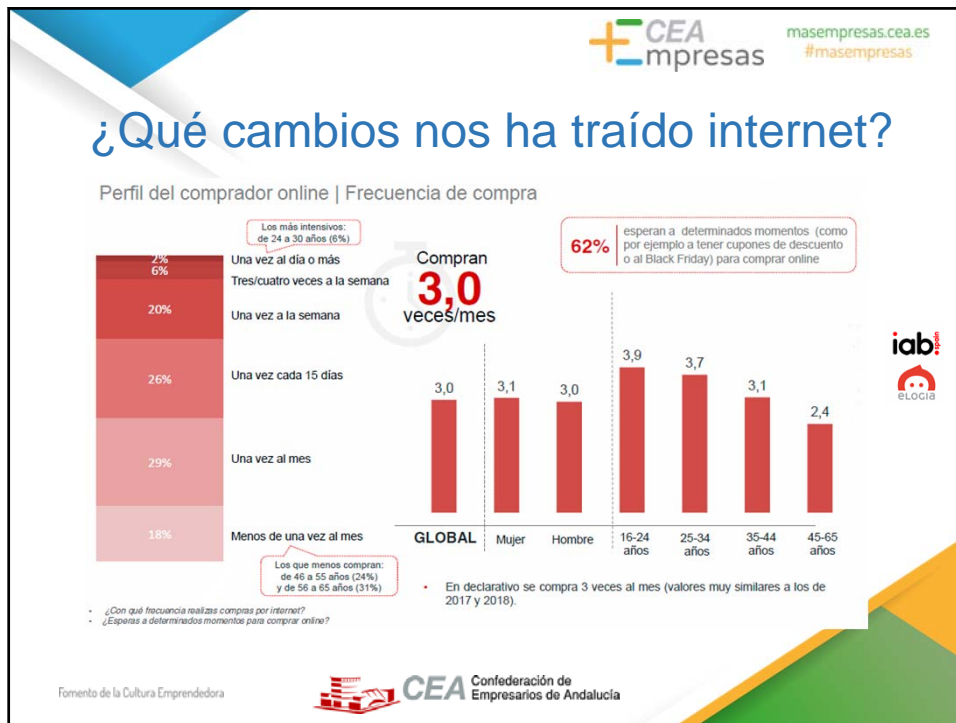
 60%


 31%

← Activa en RRSS (84%) →

Fomento de la Cultura Emprendedora  **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía






[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)


## ¿Qué cambios nos ha traído internet En covid y post-covid?

### Covid


- El canal en línea de gran consumo ha conseguido de promedio un 40% más de compradores que en 2019.
- Los mayores de 55-60 años, ahora es el que más ha necesitado hacerlo, sobre todo los mayores de 70 años,

### Post-covid

- El 44% de los consumidores piensa que gastará menos en regalos y celebraciones de Navidad este año en comparación con el año pasado.
- El 33% de los consumidores da mayor importancia a la compra de productos de origen local desde la irrupción del COVID-19.
- El 73% de los nuevos consumidores de ropa online declara que continuará comprando ropa en Internet una vez se haya contenido la pandemia.


**CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía  
Fomento de la Cultura Emprendedora





[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

## CLAVES PARA BUSCAR NUESTRO CLIENTE DIGITAL

### VISION

- Invertir esfuerzos en **anticipar amenazas** y visualizar brechas de oportunidad.
- Entender qué valor puede aportar lo digital a la empresa.
- La dirección de la empresa **es esencial** para empujar el proceso de transformación digital.

Fomento de la Cultura Emprendedora  **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía


[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)


## CLAVES PARA BUSCAR NUESTRO CLIENTE DIGITAL

Modelo  
de  
negocio

### Reconsiderar / adaptar el modelo de negocio.

- **Redefinir la interacción** con tus clientes desde la comunicación hasta el servicio/producto .
- **Combinar On line /Off line** debe ser prioritario si tu negocio no es nativo de internet.
- Distinguir entre **nativo digital** y **digitalización** de la empresa.

Fomento de la Cultura Emprendedora  **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía


[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

## CLAVES PARA BUSCAR NUESTRO CLIENTE DIGITAL

Puntos De Contactos

- 1


Define tu tipos de clientes:


  - Buyer persona
  - Mapa de empatía
- 2

Define el viaje del cliente Customer Journey
- 3

Identifica los puntos de contactos y define que tipo de comunicación tendrás con él cliente

**Analiza el ciclo de compra desde su perspectiva y no desde la tuya.**

Fomento de la Cultura Emprendedora

Confederación de Empresarios de Andalucía



[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

## BUYER PERSONA


Puntos De Contactos

1.- Define tu tipos de clientes : Buyer persona


"Una representación semi-ficticia de nuestro cliente o consumidor final, que nos permita saber qué motiva su comportamiento, cómo piensan, cómo compran, dónde comparan y cuando deciden comparar." (Tony Zambito)




**Perfil A**



**Perfil B**



**Perfil C**

Fomento de la Cultura Emprendedora

Confederación de Empresarios de Andalucía


masempresas.cea.es  
#masempresas

## LUCÍA GARCÍA



<p style="text-align: center;"><b>PERFIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auxiliar de producción</li> <li>- Graduada en Comunicación Audiovisual.</li> <li>- Madre primeriza de un bebé de un año. Vive en pareja pero no está casada.</li> </ul>		<p style="text-align: center;"><b>RETOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar sus ahorros en un 30% durante los próximos 3 años.</li> <li>- Combinar estabilidad laboral y familiar.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>DATOS DEMOGRÁFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mujer. 34 años.</li> <li>- Vive de alquiler en Chamartín (Madrid)</li> <li>- Autónoma con ingresos mensuales de alrededor de 1500€</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>INTERESES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Va dos veces al mes al cine.</li> <li>- Practica yoga y corre maratones.</li> <li>- Abonada a Netflix y HBO.</li> <li>- Pasa una media de dos horas diarias en Instagram</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>FRUSTRACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No obtener el suficiente reconocimiento laboral. Quedarse estancada profesionalmente.</li> <li>- Pasar poco tiempo con la familia.</li> <li>- Atravesar problemas económicos.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>HÁBITOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compra mucho online, pero no le gusta Amazon.</li> <li>- Última compra: Ropa para su hijo</li> </ul>		<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Montar su propia productora en 4 años</li> </ul>

Fomento de la Cultura Emprendedora

CEA Confederación de Empresarios de Andalucía
25


masempresas.cea.es  
#masempresas

## MAPA DE EMPATIA

Puntos De Contactos

1.- Define tu tipos de clientes : Mapa de empatía

El mapa de empatía es un formato que busca describir el cliente ideal de una empresa por medio de análisis de 6 aspectos, relacionados a los sentimientos del ser humano.



**Perfil A**




**Perfil B**



**Perfil C**

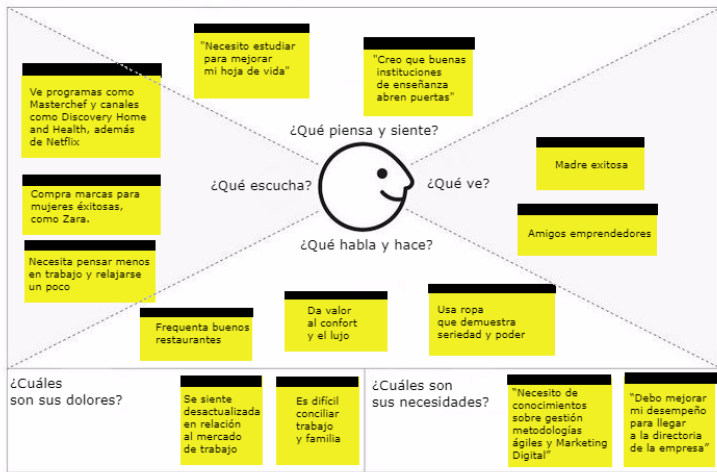
Fomento de la Cultura Emprendedora

CEA Confederación de Empresarios de Andalucía


  
[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)
  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

## MAPA DE EMPATIA


Nombre Juliana      Edad 36 años



¿Qué piensa y siente?

¿Qué escucha?      ¿Qué ve?      ¿Qué habla y hace?

¿Cuáles son sus dolores?      ¿Cuáles son sus necesidades?

Fomento de la Cultura Emprendedora

CEA Confederación de Empresarios de Andalucía
27


  
[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)
  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

Puntos De Contactos

2.- Define el viaje del cliente Customer Journey



El customer journey map, es una herramienta de Design Thinking que permite plasmar en un mapa, cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa nuestro cliente desde un punto a otro de nuestro servicio.

Fomento de la Cultura Emprendedora

CEA Confederación de Empresarios de Andalucía



[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

**Puntos De Contactos**

**3.- Identifica los puntos de contactos principales. y define que tipo de comunicación tendrás con él cliente**


 <p><b>DESCRIPCIÓN DEL CLIENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Datos descriptivos, sociales, familiares.</li> <li>Estilo de vida: cómo es su día a día.</li> <li>Valores de vida.</li> <li>Relación con el servicio o producto en genérico.</li> <li>Relación con mi empresa, producto o servicio.</li> </ul> <p><b>OBJETIVO QUE TIENE EN RELACIÓN A NOSOTROS</b></p>	<b>FASES</b> Descritas por el cliente			
	CANALES, PUNTOS DE CONTACTO, EMPRESAS IMPLICADAS			
	<b>NECESIDADES</b> Del cliente en cada momento de las fases.			
	<b>ACTIVIDADES</b> del cliente para satisfacer necesidad			

Fomento de la Cultura Emprendedora  **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía


[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

**Procesos Y Herramientas**

## CLAVES PARA BUSCAR NUESTRO CLIENTE DIGITAL




**ON Line:**

- Marketing de contenidos
  - Redes Sociales
  - Blogs
  - Newletters.
- Correo masivo con ofertas.
- Conversaciones de bots
- CRM
- Big data
- Propuestas personalizadas


**OFF Line:**

- Contacto continuo con el cliente
- Conocimiento de sus necesidades
- Generación de confianza en nuestros criterios
- Realización de una oferta con "Creación de valor"

Fomento de la Cultura Emprendedora  **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía








[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

## CLAVES PARA BUSCAR NUESTRO CLIENTE DIGITAL

Plan de Acción

- 1 Realiza un plan de acciones para tu cliente On line
- 2 Cuantifica el esfuerzo personal ó económico que supone.
- 3 Hay que estar en la mente del cliente y eso requiere constancia y automatización


Fomento de la Cultura Emprendedora  **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía


[masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

## CLAVES PARA BUSCAR NUESTRO CLIENTE DIGITAL

### CULTURA/ORGANIZACIÓN

El principal desafío consiste en **transformar la mentalidad de las personas** y la cultura de la organización. Las **resistencias al cambio** y la falta de liderazgo son los principales caballos de batalla

Fomento de la Cultura Emprendedora  **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía



Y recuerda... tú ya eres un cliente digital para otra empresa.

Conviértete en tu propio cliente digital

Fomento de la Cultura Emprendedora

 **CEA** Confederación de Empresarios de Andalucía

 [masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)  
[#masempresas](https://twitter.com/masempresas)

Información y Consultas en [masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)

[/CEA.es](http://CEA.es)   [@CEA.es](https://twitter.com/CEA.es)   [/CEA.es](http://CEA.es)



Gracias

Financiado por:

 **CEA**  
Confederación de Empresarios de Andalucía

 **Junta de Andalucía**  
Consejería de Economía, Conocimiento, Empresa y Universidad

Fomento de la Cultura Emprendedora

Información y Consultas en [masempresas.cea.es](http://masempresas.cea.es)

[/CEA.es](http://CEA.es)   [@CEA.es\\_](https://twitter.com/CEA.es)   [/CEA.es](https://www.youtube.com/channel/UC...)



Coraboran:

Financiado por:



Fomento de la Cultura Emprendedora