Ejemplo

AC-8.0 Embudo de marketing y palabras clave

AC-8.2 El viaje del cliente

MEJORPYME
APRENDIZAJE EN LÍNEA

BANCO PICHINCHA

DISRUPTIVE
ASESORÍA ESTRATÉGICA

Este es el viaje de un

🦄 Nuevo Cliente

Asumimos que este nuevo cliente no ha escuchado nada de nosotros, y no nos está buscando en particular. Solo está buscando descubrir una nueva opción. Pueden haber varios viajes de acuerdo a los diferentes tipos de clientes.

¿Cuál es la propuesta de valor ideal que busca?

- Ser tu compañera en tu esfuerzo por tener más vitalidad y sentirte mejor contigo misma a través de un producto saludable, natural y socialmente responsable
- Somos como esa amiga que te acompaña a correr, que te acompaña en la dieta, que sufre contigo por no poder comer todo lo que quisieras, pero que también sabe lo feliz y la satisfacción de alcanzar las metas.
- En redes sociales: Acompañarte, motivarte, contarte historias, no estas sola, hay miles como tú
- Que la compra sea fácil, rápida y segura. Que me den la seguridad que si no estoy satisfecho no se me vayan a hacer los locos.
- ✅ Ofrecer una experiencia de compra y entrega bien coordinada y comunicada, molestando lo menos posible. Facilitarle la vida, no complicarle
- ✅ Crear una experiencia del producto súper chévere, hacer un empaque práctico, reusable, sostenible (lo posible), pensar en cada detalle desde que recibe hasta que abre, consume y desecha el producto. **Comunicar esto en redes sociales**
- Poder contar con un medio de pago que no me ponga en riesgo mis datos personales y que esté respaldado por un banco grande
- ✅ En redes sociales: Comunicar nuestra política de devoluciones, generar validación social constantemente de clientes reales y hablar de que contamos con el respaldo de un botón de pago del banco más grande del país
- En redes sociales: Comunicarle concretamente los beneficios del chocolate negro orgánico. Comunicar lo fácil que es nuestro envío.

Volver al embudo

Etapas del viaje ¿Qué paso de la experiencia estás describiendo?	**Descubrimiento** ¿Por qué incluso comienzan el viaje?	**Interacción** ¿Por qué confiarían en nosotros?	**Primera Compra y Primer Uso** ¿Cómo pueden sentirse satisfechas?	**Seguir y Compartir** ¿Por qué compartirian nuestro contenido?
Acciones Lo que hace el hacer el cliente? ¿Qué información buscan? ¿Cuál es su contexto?	Busco ayuda para lograr mis meta, de sentirme bien, bajar de peso, dejar de comer mucho, busco algo que comer cuando tengo ansiedad	Leí su contenido, ví su página web y sus redes sociales y encontré cosas interesantes Me parece que sí se interesan por los clientes en verdad, veo que si hacen esfuerzos por ayudar de verdad y dar un buen producto, además veo que tienen cosas chéveres de sostenibilidad y Resp. Social Los testimonios y taggeos que veo de sus clientes si parecen auténticos y genuinos...parece que si es de verdad	Añado productos al carrito, voy a comprar unos tres sabores distintos para probar Confirmo mi pedido, pongo mi dirección y los datos para la factura La página me lleva a un botón de pagos de Banco Pichincha, esto me da seguridad porque han de ser un negocio más formal Pago, me confirman el envío y en 10 minutos me escribe el delivery a decir que salen a entregarme... todo bien entonces Recibo un mail con mi factura, dos horas más tardes recibo mi pedido Abro la envoltura, el paquete es reciclado y se ve súper bien, está bien decorado y súper cool El chocolate está delicioso, veo que me incluyeron unas galletas de regalo...están deliciosas	Me gustó, buena calidad...voy a seguir en redes sociales Un día veo un post interesante y lo comparto en mi perfil
Necesidades y problemas ¿Qué quiere lograr o evitar el cliente? Sugerencia: reduzca la ambigüedad, p. utilizando el narrador en primera persona.	Quiero una solución de calidad, quiero ver algo nuevo y que en verdad sirva Me encanta el chocolate y los postres, pero me hacen mal	No quiero que me den gato por liebre, que resulte que si tiene azúcar el chocolate, o que tiene full calorías Quiero ver de dónde son, quiénes son, dónde reclamar si sale algo mal, etc. Quiero ver si tienen todo en regla, registro sanitario, si no son tan nuevos, si si han vendido antes	Quiero ver las calorías y el semáforo, también estar seguro del tamaño de la barra Me aseguro que la página web tenga el candadito, además leo que tienen política de devolución si no me gusta el producto Quiero estar seguro que la info de mi tarjeta no sale de esta página, pero me siento tranquilo porque es botón del Banco Pichincha Confirmo mi dirección y estoy atento que ya me vienen a dejar el producto No quiero estar con la incertidumbre de si llegará o a qué hora llegará No quiero que llegue en un cartón sucio y maltratado..quiero que esté con algún sello de seguridad como los Uber Quiero que el sabor no sea muy dulce pero que sea full rico	No quiero que sean intensos con la venta, si comparten cosas chéveres les sigo Lo que compartí me hace quedar bien frente a mis amigos, quedo como alguien interesante y que sabe del tema
Touchpoint ¿Con qué parte del servicio interactúan?	Busco en google directamente algo que me ayude, no sé bien qué busco Busco en youtube y en la tienda de Apps Busco influenciadores en instagram, facebook	Redes sociales Página web, formulario de contacto o **botón de WhatsApp** Mensajería instantánea de Facebook o Instagram	Página web / WhatsApp Página web / WhatsApp Portal de pagos del botón del Banco Pichincha WhatsApp con el delivery WhatsApp con el delivery La caja en la que llega el producto y el empaque del producto El producto en sí	Redes sociales Redes sociales
Sentimientos del cliente ¿Qué siente el cliente? Consejo: usa la aplicación emoji para expresar más emociones				
Puertas adentro				
Oportunidades ¿Qué podríamos mejorar o introducir?	Crear contenido en nuestra página web y/o canal de youtube que hable de las ventajas del chocolate negro para aliviar la ansiedad,	Generar mucha validación social de clientes, premiar a quienes nos etiqueten, subir fotos con clientes y productos en lugares públicos, etc.	Diseñar un sistema de entrega que esté bien comunicado al cliente para que pueda dar seguimiento al pedido...no tiene que ser nada fancy con GPS...solo que el cliente esté informado nomas. La experiencia del cliente tiene que ser memorable, en los pequeños detalles del empaque puede transmitirse mucho y también diferenciarse bastante de la competencia	Compartir cosas chéveres para entretener, informar y darnos a conocer quiénes somos de forma más humana...sin poses, ser genuinos. También hacer sentir acompañadas a nuestras clientes en su proceso por conseguir su meta de bajar de peso, de luchar contra la ansiedad, de ser más fitness y saludables
Dueño del proceso ¿Quién está a la cabeza en esto?	Jefe de marketing	Jefe de venta	Jefe de logística Jefe de venta	Jefe de marketing