

Diplomado de Marketing Digital y Ventas Por Internet

Módulo 1: ¿Quién es Tu Cliente?

Clase: Crea Tus Perfiles de Cliente



CREA TUS PERFILES DE CLIENTE

Algo que te debe quedar totalmente claro a lo largo de tu camino en la publicidad es que existen diferentes perfiles de cliente para cada producto y servicio.

Un mismo producto puede tener varios perfiles de cliente y cada quien tiene una razón por la cual lo necesita.

En esta clase aprenderás cómo crear un perfil de cliente para tus productos y eso te servirá más adelante cuando quieras diseñar el mensaje y cuando quieras enfocar tus anuncios a un público en específico.

PERFIL DE CLIENTE ("PERSONA")

¿Qué son los perfiles de cliente o "personas"?

Un perfil de cliente es una descripción de la persona que necesita tu producto o servicio. Una manera de llamarlos es "persona" en inglés y lo puedes pensar como un personaje ficticio que cumple con las características de tu cliente ideal.

En lugar de simplemente pensar en género y edad, vas a ir mucho más profundo hasta describir sus actividades, sus hobbies y las verdaderas razones por las que necesita algo. Incluso le vas a asignar un nombre y te imaginarás que es una persona real que existe en el mundo.

Todos los ejercicios previos te ayudarán a crear el perfil de cliente perfecto.

Veamos un ejemplo:

Martha tiene 26 años y vive en Monterrey con su esposo y su hijo recién nacido. Estudió diseño industrial en la UDEM y se dedica a diseñar cocinas usando Autocad. Labora en una empresa de 50 empleados y se lleva bien con la mayoría de la oficina. Le gusta jugar tenis y a cada rato sube fotografías de sus jugadas a Instagram desde su iPhone 7. Disfruta subir a la montaña en las mañanas y tomarse un Starbucks cuando baja. Usa tarjetas de crédito porque le da miedo cargar con efectivo y generalmente se mueve en su propio auto. Es aficionada de las compras en línea porque le disgusta ir a plazas con demasiadas personas y batallar con estacionamientos. Ha estado buscando mejorar su saque pero no tiene tiempo para tomar clases particulares por su horario del trabajo.

EJERCICIOS

Crea un perfil de cliente para cada uno de tus productos y servicios. Ya que lo tengas, puedes crear más perfiles distintos. Lo importante es que seas lo más específico posible.

Puedes basarte un poco en los clientes que has tenido a través de los años, buscando similitudes entre ellos.

También, las siguientes preguntas te servirán para crearlo:

- ¿Cómo se llama?
- ¿Cuántos años tiene?
- ¿Cuál es su nivel educativo?
- ¿Qué idioma habla?
- ¿A qué se dedica?
- ¿Donde trabaja?
- ¿Cuál es su puesto?
- ¿Administra alguna página de Facebook?
- ¿Qué publicaciones consulta todos los días? (Blogs, revistas, etc.)
- ¿Cuáles marcas sigue dentro de su industria?
- ¿Está casada, soltera, en una relación?
- ¿Tiene hijos? ¿Cuántos?

- ¿Qué le gusta hacer en su tiempo libre? ¿Cuáles son sus pasatiempos?
- ¿Cuáles deportes practica?
- ¿Viaja? ¿Por negocio o placer? ¿A cuáles destinos?
- ¿Cuanto gana al año?
- ¿Vive en casa o departamento? ¿Es suyo o renta?
- ¿Cuál es su barrera principal en este momento?
- ¿Por qué necesita tu producto o servicio?
- ¿Qué otras soluciones ha intentado?
- ¿Por qué no le han resultado esas soluciones?
- ¿Cómo busca los productos que le interesan?
- ¿Usa su tarjeta de crédito? ¿Compra en línea?
- ¿Qué tipo de teléfono celular usa?
- ¿Es usuario anticipado de la tecnología?

Estos no son todos los atributos que debes considerar (hay cientos o miles más dependiendo de tu perfil) pero las preguntas te servirán para ir soltando tu imaginación. Verás que pronto tendrás perfiles súper específicos de cada uno de tus clientes.

Ejercicio 1: *Crea un perfil de cliente para cada producto/servicio*

Ya que tengas uno, crea dos más para cada producto. Te servirá tenerlos a la mano en las siguientes clases.

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 horizontal black lines spaced evenly apart, typical of notebook paper. The lines extend across the entire width of the page, leaving small margins at the top and bottom. There are no vertical lines, text, or other markings present.

[illegible]

[illegible]