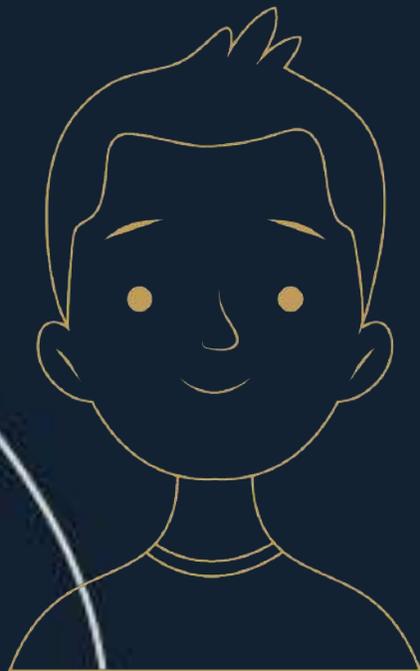


LILIANA | OROZCO



# CÓMO DEFINIR A TU CLIENTE IDEAL

BENEFICIOS - HERRAMIENTAS



@lilianaluciaorozco



@lilianaluciaorozco



lilianaluciaorozco

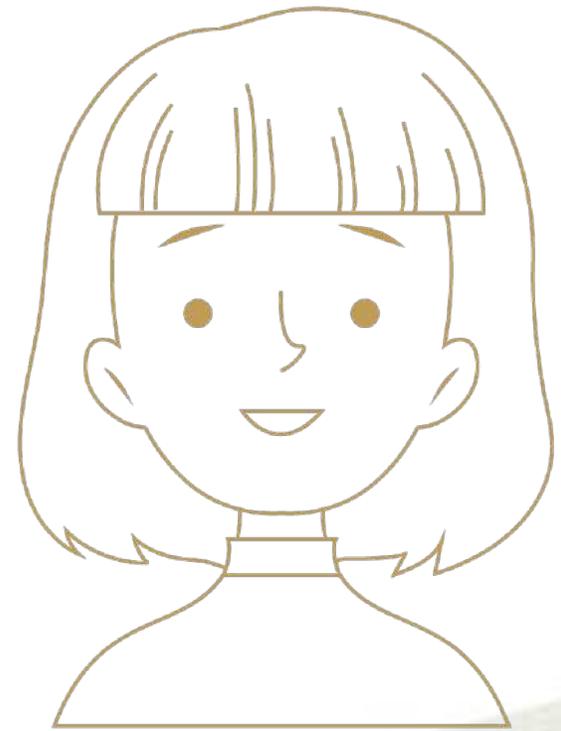


Liliana Orozco



lilianaorozco.co

# “No todo el mundo es tu cliente”



Debes tener claro **cuáles son las características** que debe tener esa persona a la cual deseas vender tu producto o servicio.

*“Un perfil de cliente ideal es una representación semi-ficticia del cliente que realmente quieres para tu negocio, se trata de recrear una historia”.*



@lilianaluciaorozco



@lilianaluciaorozco



lilianaluciaorozco



Liliana Orozco



lilianaluciaorozco.co

# ¿PARA QUÉ TE SIRVE?

## Te permitirá:

- Planificar, enfocar y poner en acción estrategias
- Establecer el mensaje, el momento y el canal correcto para impactarle y persuadirle.

*El éxito de tu estrategia estará condicionado a la identificación del cliente ideal, porque así tus esfuerzos estarán enfocados hacia la persona que realmente puede interesarse en lo que tienes para ofrecer.*



@lilianaluciaorozco



@lilianaluciaorozco



lilianaluciaorozco



Liliana Orozco



lilianorozco.co

# ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS?

- Te ayudan a **humanizar y entender** tu cliente.
- **Entender mejor** a tus clientes actuales y potenciales
- Detectar su **por qué y para qué**
- Tendrás claro cuáles **productos o servicios vender**.
- Podrás tener un **mensaje claro y coherente**.
- En razón a tu acción lograrás **clientes leales**.
- Crear y planificar **campañas y contenidos relevantes** para ellos.
- Definir cómo tienes que **crear tus productos** o qué tipos de **servicios** pueden cubrir sus necesidades.



# ¿QUÉ INFORMACIÓN NECESITAS?

- Dale **nombre** a tu cliente ideal
- Determina su **situación laboral y familiar** (*trabaja, es desempleado, estudia, actividad que ejerce, ingresos, tiene hijos, casado, soltero, etc*)
- Define los **datos demográficos** (*edad, el sexo, la clase social y su ubicación geográfica*).
- Analiza su **comportamiento en Internet** (*sus intereses, qué tipo de contenido consume, qué redes sociales tiene, pertenece a grupos o comunidades*)
- **Define sus necesidades:** *Puntos de dolor, situación, placer o motivación.*
- Identifica sus **objetivos, retos y sueños**
- Establece aspectos de su **personalidad:** *Valores, intereses, hobbies, etc.*



# ¿QUÉ INFORMACIÓN NECESITAS?

- **Relaciona tu producto o servicio** con esos sueños, retos u objetivos.  
*¿Tu producto o servicio puede hacerle la vida más fácil?*
- Determina las **posibles objeciones** que pueda tener (*Tiempo, dinero*).
- **Reconoce a tu competencia** y qué factores pueden hacer que el cliente ideal elija a la competencia.
- Define las **expectativas** que tiene o pueda tener tu cliente ideal sobre el o servicio
- Analiza **comentarios en redes sociales**.



# MAPA DE EMPATÍA

## QUÉ PIENSA Y SIENTE

¿Cuáles son sus necesidades, preocupaciones y expectativas?

### ¿QUÉ VE?

¿Qué dice su entorno, sus amigos, colaboradores y círculo de influencia?

### ¿QUÉ ESCUCHA?

¿Cómo es su entorno, sus amigos? ¿Cuál es la oferta que le ofrece el mercado?

## QUÉ DICE Y HACE

¿Cuál es la actitud y conducta?

### DEBILIDADES

¿A qué desafíos, frustraciones y obstáculos se enfrenta?

### FORTALEZAS

¿Cuáles son sus objetivos y cómo mide el éxito en la consecución de estos?



# HERRAMIENTAS PARA DEFINIR A TU CLIENTE IDEAL

- **Base de datos:** *Analiza a las personas que ya son clientes.*
- **Encuesta:** *Pregunta lo que aún no hayas concluido.*
- **Audience Insights (Business Suite Insights)**
- **Producto o servicio:** *Hacer lista de características y beneficios*

# HERRAMIENTAS PARA DEFINIR A TU CLIENTE IDEAL

- **Encuestas interactivas y diferentes:**
  - **Instagram stories:** *Qué plataforma prefieres o cuál producto te gusta más, etc.*
  - **Facebook:** *Hacer una encuesta en la página de facebook o en grupos de facebook, e incluir imágenes.*
- **Analizar Comentarios:** Grupos de Facebook, foros o blogs
- **Competencia:** Estudiar comentarios de clientes de otras marcas competidoras.



# HERRAMIENTAS PARA DEFINIR A TU CLIENTE IDEAL

- **Google Ads:** Te ayudará para analizar de palabras claves. Podrás ver búsquedas asociadas y nuevas formas de llegar a tu cliente ideal.
- **Google Trends:** Google, de nuevo, nos regala esta herramienta que te permitirá realizar análisis de tendencias dentro de un determinado sector.



Ideas para palabras clave

INGLES, CURSO DE INGLES, OPEN ENGLISH, ENGLISH FIRST

Colombia

Español

Google

may. 2020 - abr. 2021



Previsión

Plan de palabras clave

Palabras clave guardadas

Palabras clave negativas

Amplía tu búsqueda: [+ idioma extranjero](#) [+ segundo idioma](#) [+ escuela de idiomas](#) [+ english](#) [+ curso ingles](#) [+ curso](#) [+ traducción](#)

[AFINAR PALABRAS CLAVE](#)



[Excluir ideas de contenido para adultos](#)

[AÑADIR FILTRO](#)

1.753 ideas para palabras clave disponibles



Vista de palabra clave



Palabra clave (por relevancia)

Promedio de búsquedas mensuales

Competitividad

Cuota de impresiones de anuncio

Puja por la parte superior de la página (intervalo bajo)

Puja por la parte superior de la página (intervalo alto)

Estado de la cuenta

Palabras clave proporcionadas



ingles

10 mil - 100 mil

Baja

—

581,84 COP

2.543,15 COP



curso de ingles

1 mil - 10 mil

Media

—

2.327,97 COP

6.321,63 COP



open english

10 mil - 100 mil

Media

—

1.922,03 COP

131.452,69 COP



english first

100 - 1 mil

Baja

—

1.838,36 COP

9.519,63 COP

Ideas para palabras clave



open english junior

10 mil - 100 mil

Baja

—

633,90 COP

11.007,07 COP



meses en ingles

10 mil - 100 mil

Baja

—

590,41 COP

2.606,94 COP



aprender ingles

10 mil - 100 mil

Media

—

907,59 COP

3.300,43 COP



**CURSO INGLES**

Término de búsqueda

+ Comparar

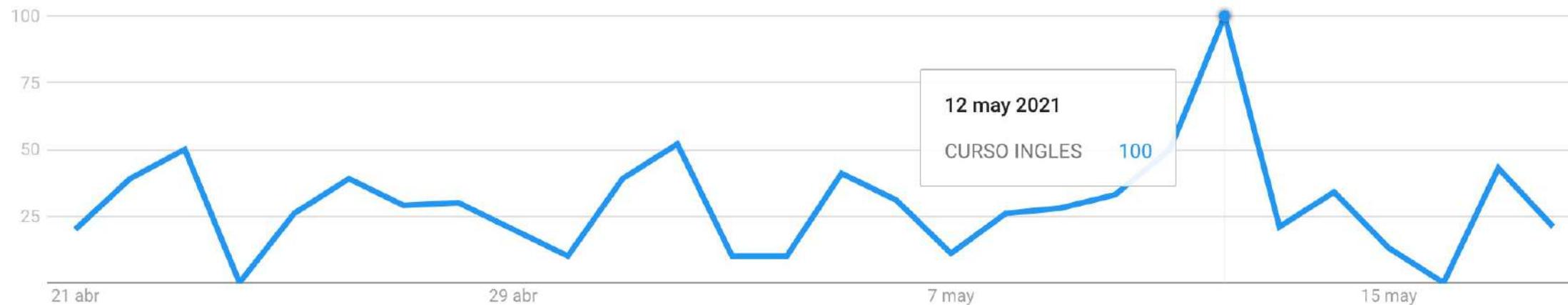
Colombia ▼

Últimos 30 días ▼

Todas las categorías ▼

Búsqueda web ▼

Interés a lo largo del tiempo ?



# HERRAMIENTA PARA CONSTRUIR EL PERFIL BÁSICO

- **RD Station:**

<https://personas.marketingdecontenidos.com/>



**Laura**

Comunicadora

**Empresa:** Periodico

**Edad:** 25 años

**Género:** Femenino

**Educación:** Educación superior

**Medios:** redes sociales: Facebook, Instagram, Linkedin, correo electrónico, whatsapp

**Objetivos:** Desea trabajar en un periódico (diario) Internacional

**Desafíos:** No sabe inglés No ha viajado nunca Sus ingresos económico son bajos No tiene mucho tiempo para estudiar

**Cómo puede ayudarle mi empresa:** Contamos con un curso de inglés online, donde puede estudiar 24/7 y que puede pagar en cómodas cuotas mensuales.

 marketingdecontenidos

**RD Station**



@lilianaluciaorozco



@lilianaluciaorozco



lilianaluciaorozco



Liliana Orozco



lilianaoorozco.co

# APPS

## para construir el perfil básico

- <https://www.upcloseandpersona.com/>
- <https://www.hubspot.com/make-my-persona>



@lilianaluciaorozco



@lilianaluciaorozco



lilianaluciaorozco



Liliana Orozco



lilianaorozco.co

# PLANTILLAS para construir el perfil básico

- <https://xtensio.com/user-persona-template/>
- <https://www.kayakmarketing.com/marketing-persona-development-tool>
- <https://www.cyberclick.es/plantilla-para-descargar-buyer-persona?hsCtaTracking=5403b692-8c9a-4c3e-9175-a4790fdc09e2%7C0cd59376-ff0e-4d04-91a8-b292e006a812>



¡Nos vemos  
en el camino!



@lilianaluciaorozco



@lilianaluciaorozco



lilianaluciaorozco



Liliana Orozco



lilianaorozco.co