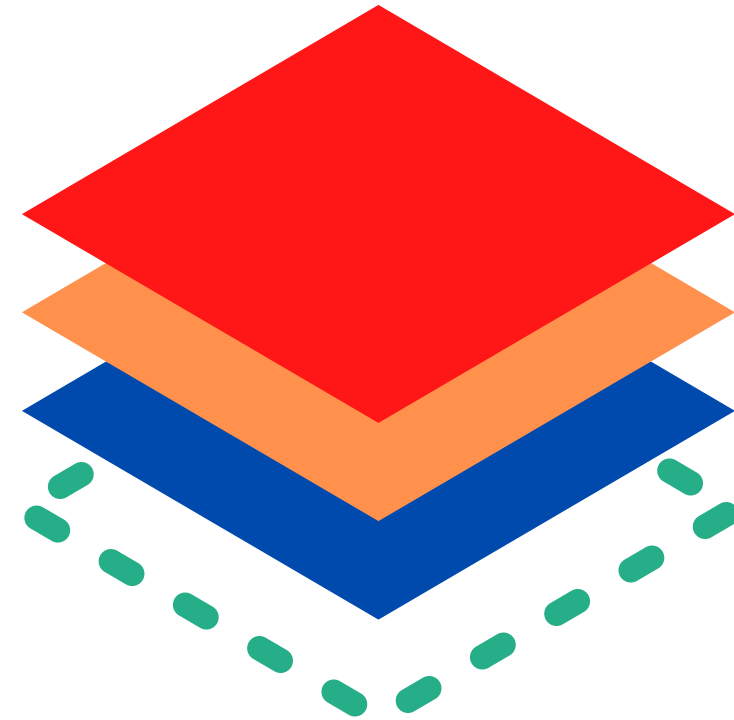



Proyectar mi Autodesafío 2023





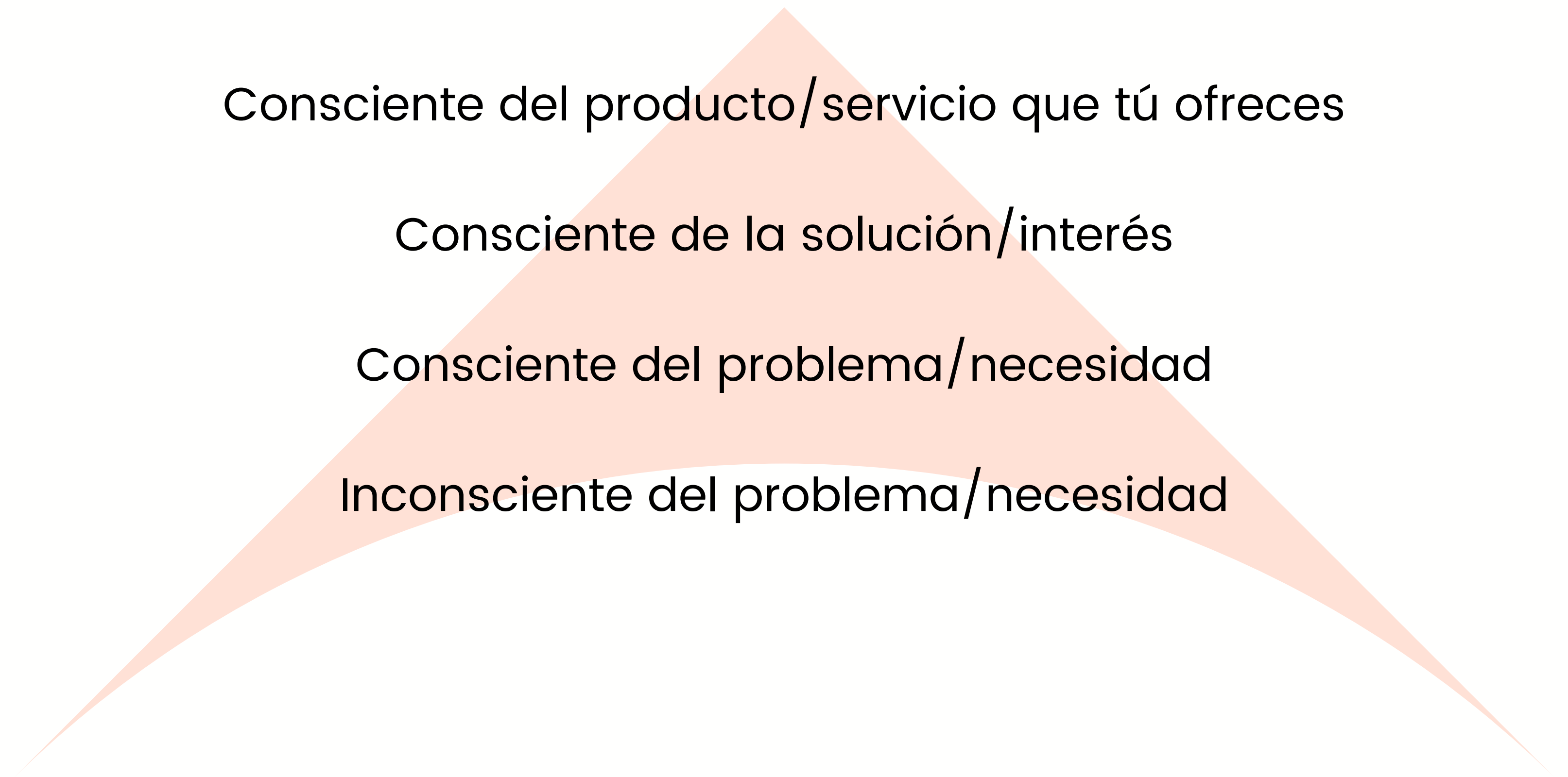
 Martes 15/08/2023, 15 hs ARG



Activando la curiosidad: conversaciones apreciativas.
Reconocimiento del otro y el territorio.



Los cuatro estados de consciencia del cliente/usuario
Las cuatro fuerzas de la situación
Recursos de reconocimiento



Consciente del producto/servicio que tú ofreces

Consciente de la solución/interés

Consciente del problema/necesidad

Inconsciente del problema/necesidad

¿Qué piensa y siente?

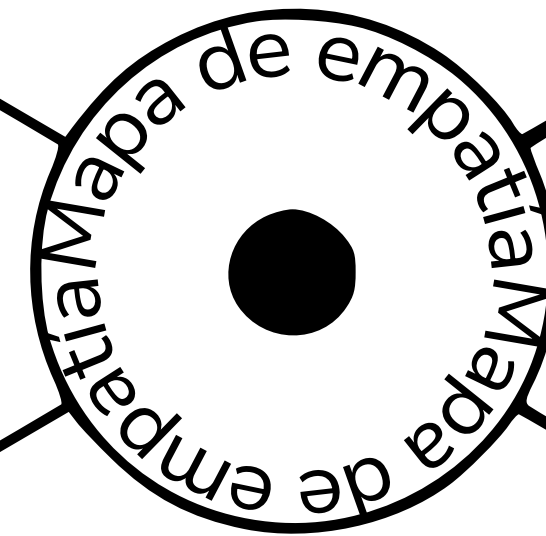
Lo que realmente le importa
Principales preocupaciones
Inquietudes y aspiraciones

¿Qué escucha?

Lo que dicen sus amigos
Lo que dicen las personas
influyentes de su entorno

¿Qué ve?

En su contexto, que valora, qué
le llama la atención, qué detalles
capta.



Actitud y comportamiento en público,
aspecto, dónde enfatiza en la
comunicación (tono, gesto, palabras).

¿Qué dice y hace?

Esfuerzos

Miedos
Frustraciones
Obstáculos

Deseos/Necesidades
Cómo mide el éxito o resultado
Obstáculos

Resultados



Construcción del
argumento del cliente

Ahí reside el
AUTODESAFÍO



El punto de limitación del
usuario/cliente es un
disparador del desarrollo
de un alcance que tengo
y en el que quiero
profundizar.



Fuerza emergente

Fuerza a favor

Fuerza en contra

Fuerza indiferente

¿Cuál es tu segmento de clientes?

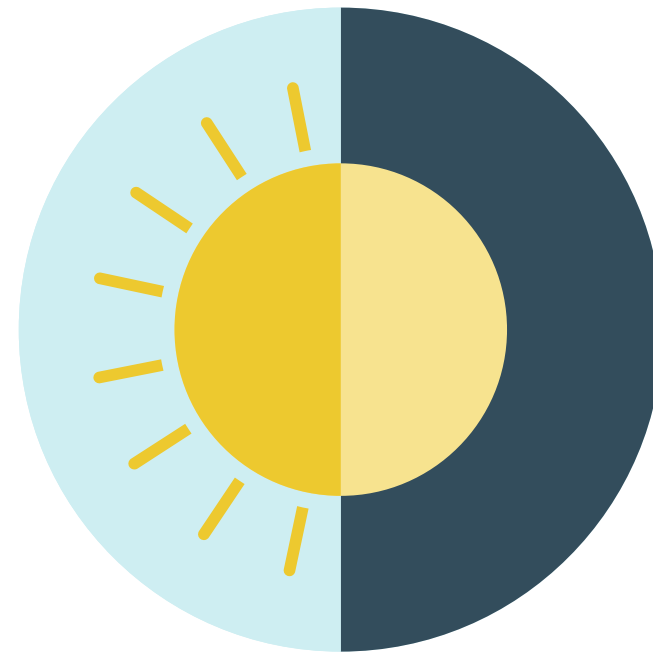
Filtros genéricos:

Edad
Género
Tamaño de familia
Profesión
Ingresos
Nivel educativo
Estatus socioeconómico
Generación
Nacionalidad
Residencia
Cultura
Religión

Filtros más específicos:

Personalidad
Estilo de vida
Valores
Intereses
Actitudes

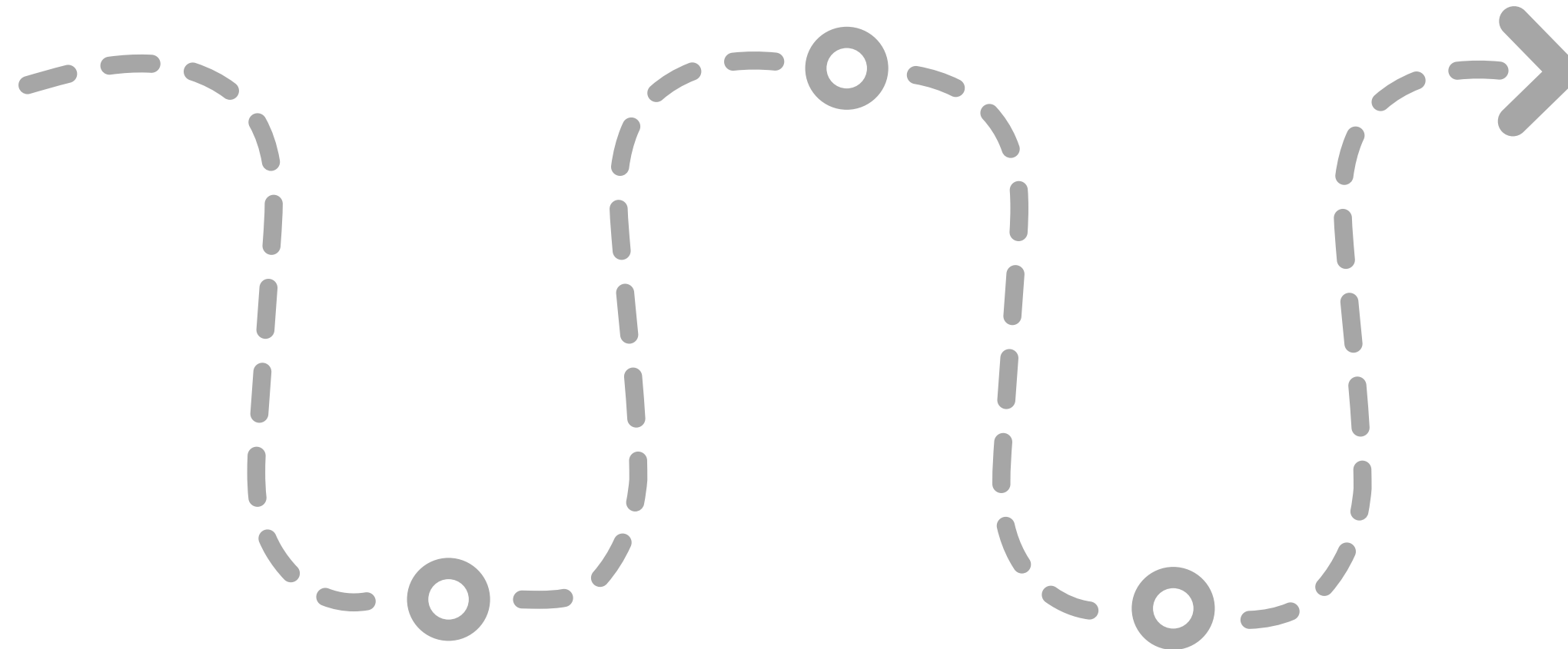
Un día en la vida del cliente



- Hora por hora
- Tareas
- Puntos críticos

¿En qué parte del día
está tu producto y/o
servicio?

Mapa de experiencia del cliente



- Etapas
- Tareas
- Puntos críticos