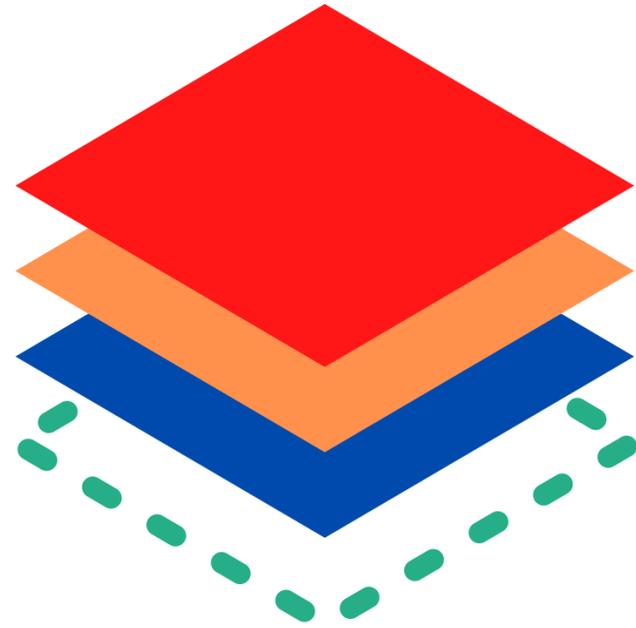


Proyectar mi Autodesafío 2023





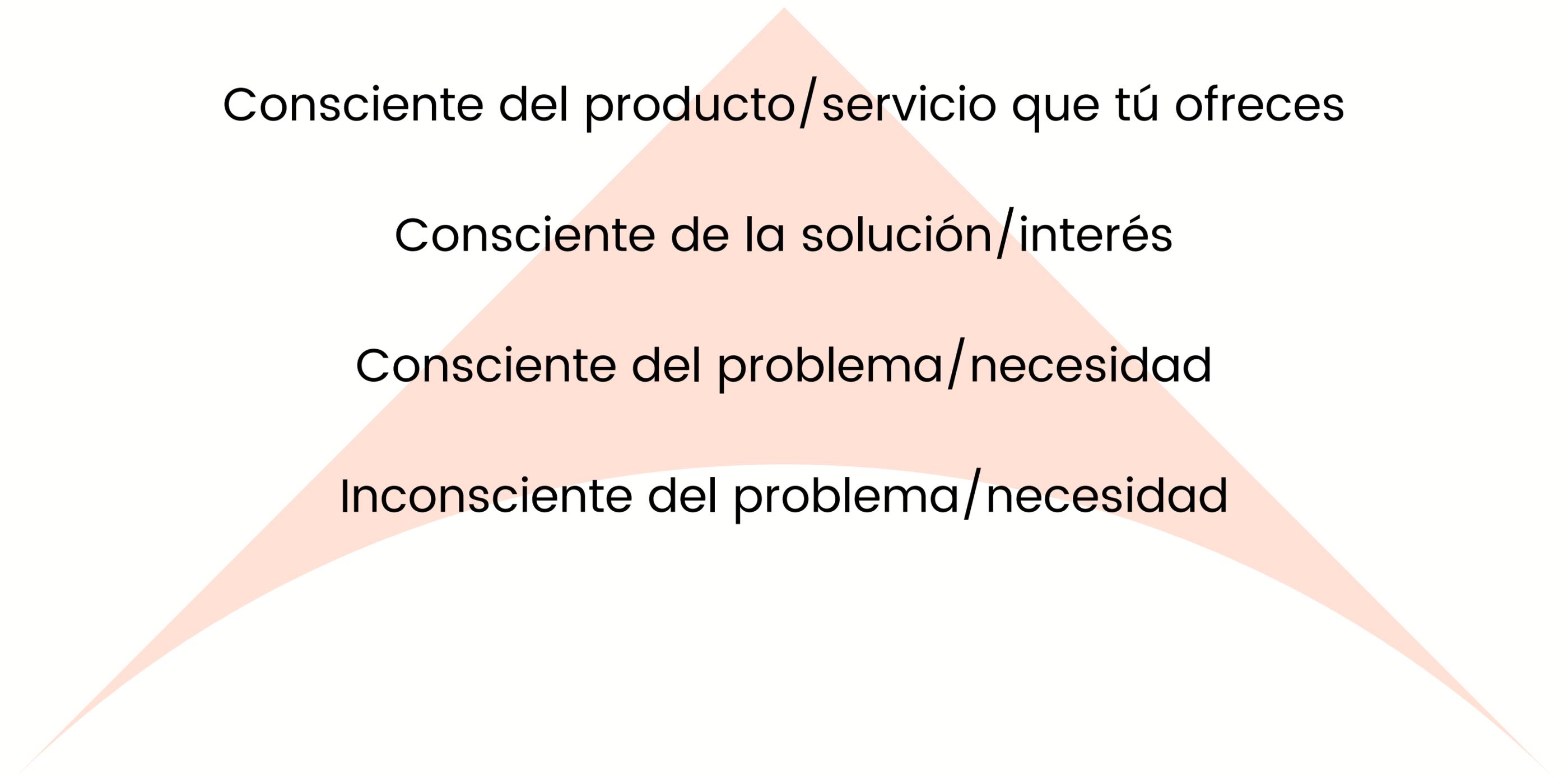
 Martes 15/08/2023, 15 hs ARG



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?

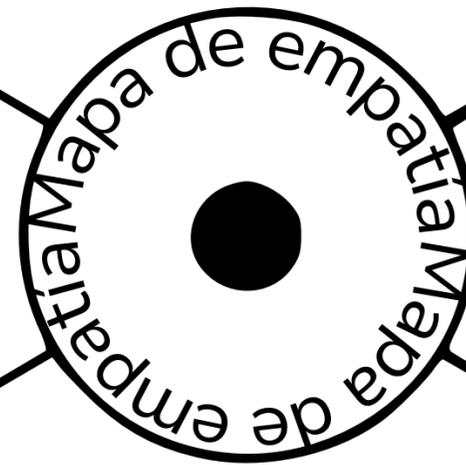
Lo que dicen sus amigos  
Lo que dicen las personas  
influyentes de su entorno

# ¿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

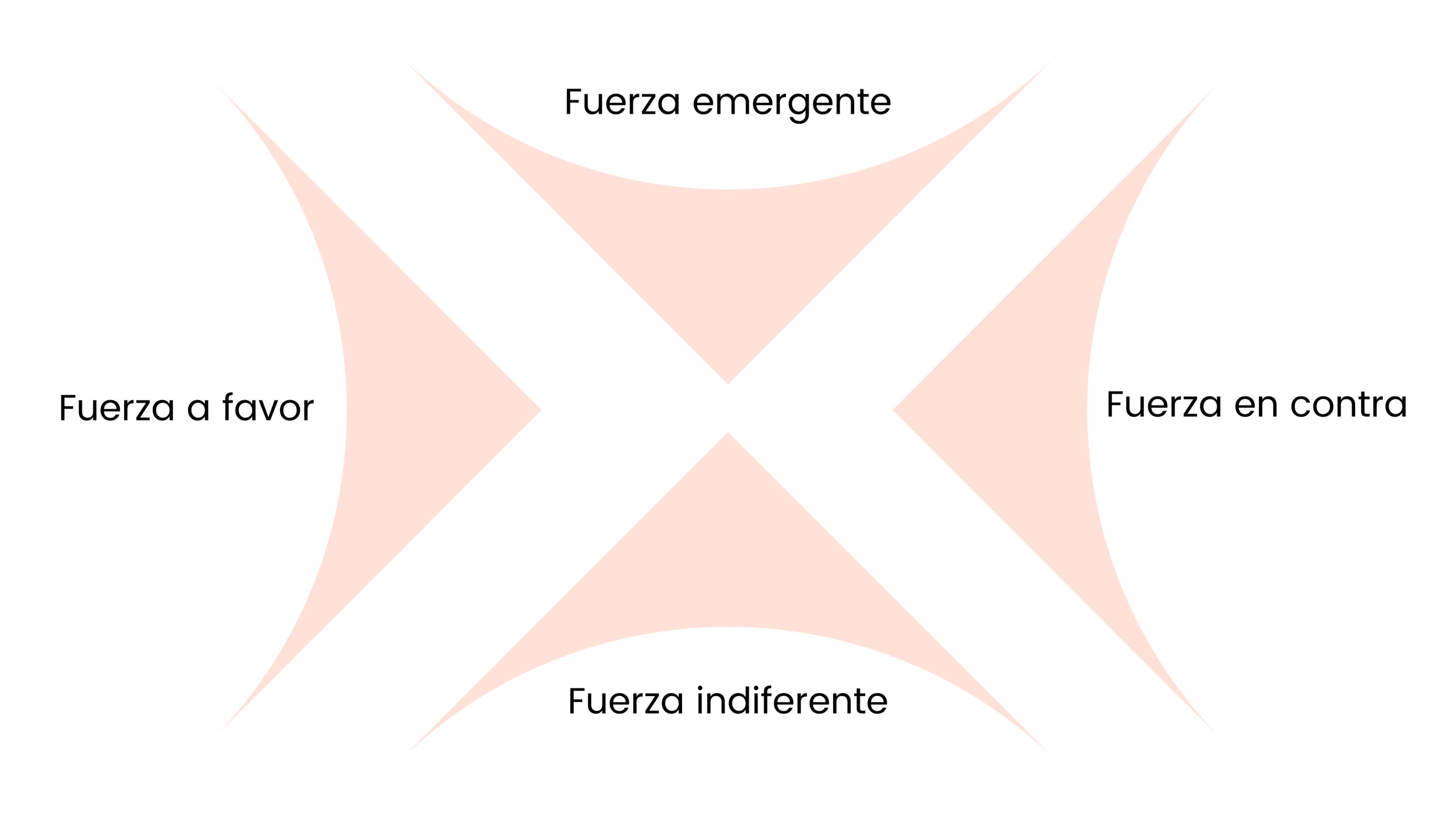


Construcción del  
argumento del cliente

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:

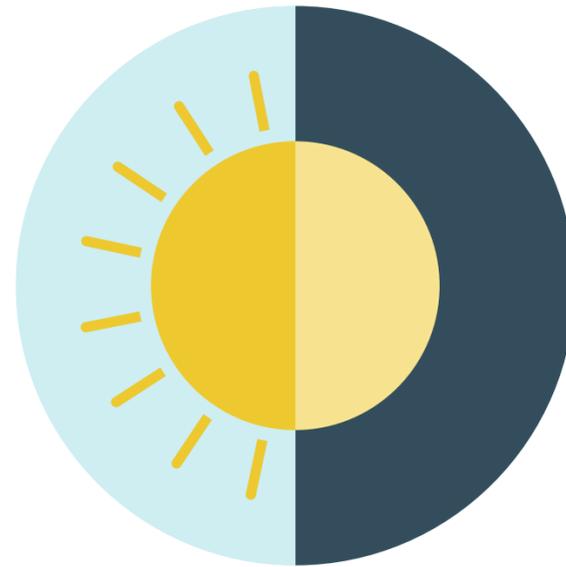
Edad  
Género  
Tamaño de familia  
Profesión  
Ingresos  
Nivel educativo  
Estatus socioeconómico  
Generación  
Nacionalidad  
Residencia  
Cultura  
Religión

Filtros más específicos:

Personalidad  
Estilo de vida  
Valores  
Intereses  
Actitudes

# Un día en la vida del cliente

---

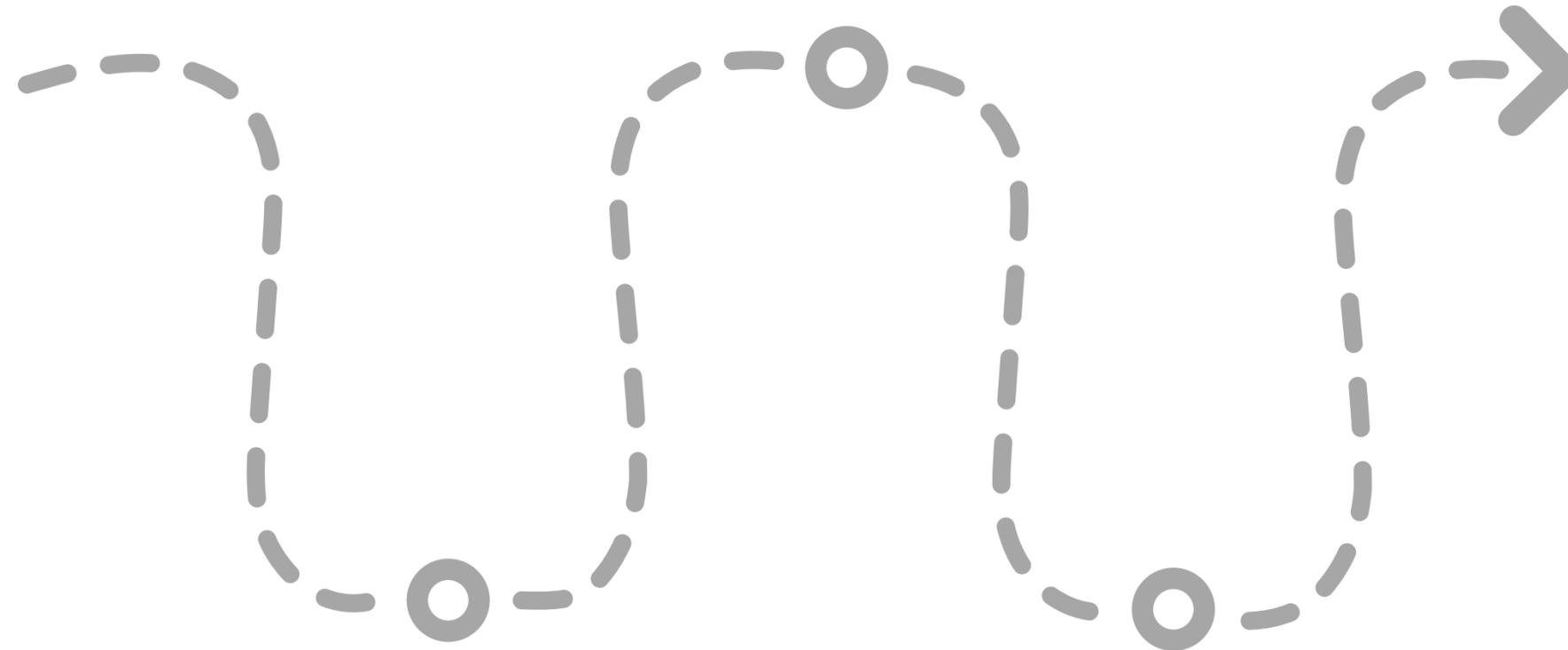


- Hora por hora
- Tareas
- Puntos críticos

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

# Mapa de experiencia del cliente

---



- Etapas
- Tareas
- Puntos críticos