

4. ¿Cómo apporto más valor a mi cliente?

Ejercicios SESIÓN 4



¿Cómo apporto más valor a mi cliente?



EJERCICIOS SESIÓN 4

- 1. Identifica cada uno de los segmentos motivacionales de compra**
- 2. ¿Qué piden a sus ópticas nuestros clientes?**
- 3. ¿Cuál es el nivel de exigencia de los segmentos?**
- 4. Realiza el mapa de experiencia de compra en tu óptica**
- 5. Desarrolla tu plan de comunicación a cliente de la BB DD**



¿Cómo apporto más valor a mi cliente?

EJERCICIO 1. Identifica cada uno de los segmentos

Analiza las siguientes verbalizaciones e identifica quién las hace:

Aventureros / Hedonistas / Asertivos / Racionales / Conservadores

"Me gusta ir a mi aire, pero que no sea un Carrefour con gafas".

"Me tratan bien... tienen detalles conmigo".

"Siempre hay mucha gente y tienes que esperar, pero como ya lo sé voy con tiempo".

"Hay chavalillos que parece que hacen prácticas contigo y tienen que ir a preguntarlo todo...".

"Es muy aburrido... es un rollo".

Respuestas

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____



¿Cómo apporto más valor a mi cliente?

EJERCICIO 2. ¿Qué le piden a sus ópticas nuestros clientes?

ASERTIVOS

Me gustaría una óptica donde me atendieran como yo me merezco, con un personal profesional y que sepa asesorarme.

AVENTUREROS

Me gustaría una óptica práctica, eficiente y rápida donde no tenga que esperar y perder el tiempo.

HEDONISTAS

Me gustaría una óptica divertida e interactiva, donde pudiera participar y compartir. No me gustan las típicas ópticas aburridas.

RACIONALES

Me gustaría una óptica bonita, sencilla, no lujosa, con una buena relación calidad-precio, con campañas y promociones atractivas.

CONSERVADORES

Me gustaría una óptica cercana, amable, tranquila, en la que me conozcan y tengan detalles conmigo. Que no sea demasiado moderna ni de diseño. Que haya intimidad.

Respuestas

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

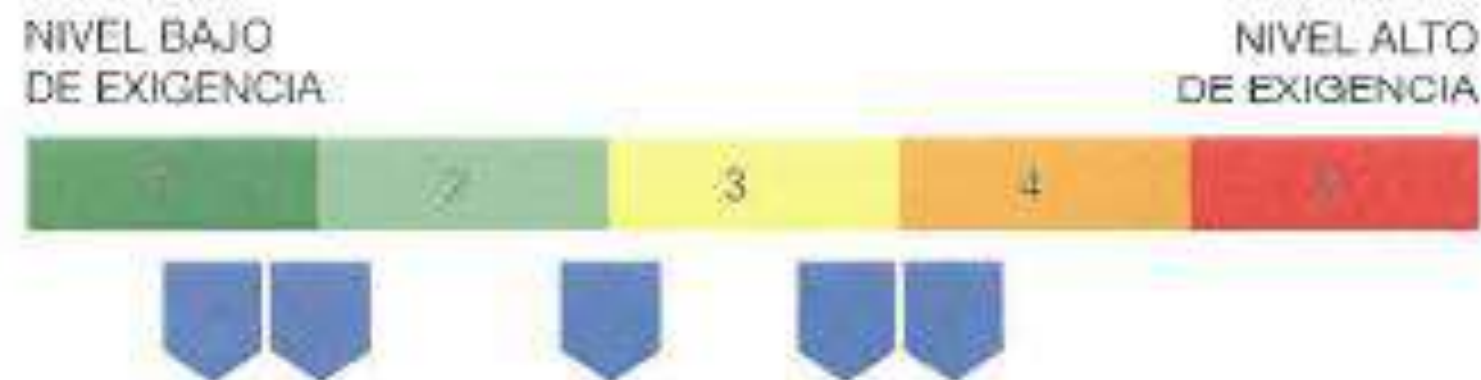


¿Cómo apporto más valor a mi cliente?

EJERCICIO 3. ¿Cuál es el nivel de exigencia de los segmentos?

Sitúa en la siguiente escala el nivel de exigencia de los distintos segmentos de clientes respecto a:

1. Las esperas para ser atendidos.
2. La rapidez del proceso.
3. La recogida de información.
4. Las explicaciones.
5. La ayuda en la elección de las monturas.
6. La forma de graduar la vista.



- AVENTURERO
- HEDONISTA
- ASERTIVO
- RACIONAL
- CONSERVADOR

Respuestas

1. _____

2. _____

3. _____


4. _____

5. _____



¿Cómo apporto más valor a mi cliente?

EJERCICIO 4. Realiza el mapa de experiencia de compra de tu óptica



MAPA DEL VIAJE DEL CLIENTE

FASES	DESCUBRIMIENTO <small>ANTES DE COMPRA</small>	CONSIDERACIÓN	SERVICIO	COMPRA	RETENCIÓN	RECOMENDACIÓN
DESCRIPCIÓN	El cliente descubre que tiene una necesidad y busca una solución	Compara e investiga qué propuestas le solucionará mejor su necesidad	Se asesora e informa de las características del producto, precio, plazos de entrega etc	Compra el producto o servicio. Hace uso del mismo	Contactos posteriores con el cliente	Recomendaciones del cliente
EXPECTATIVAS (BENEFICIOS CONCRETOS QUE ESPERA)						
¿QUÉ PUNTOS DE CONTACTO O INTERACCIONES TIENE EL CLIENTE CON LA EMPRESA?						
CANALES	INTERNET TELÉFONO PRESENCIAL	INTERNET TELÉFONO PRESENCIAL	INTERNET TELÉFONO PRESENCIAL	INTERNET TELÉFONO PRESENCIAL	INTERNET TELÉFONO PRESENCIAL	INTERNET TELÉFONO PRESENCIAL
CRITICIDAD (CÓMO DE IMPORTANTE ES PARA EL CLIENTE ESTA FASE)	ALTA MEDIA BAJA	ALTA MEDIA BAJA	ALTA MEDIA BAJA	ALTA MEDIA BAJA	ALTA MEDIA BAJA	ALTA MEDIA BAJA
VALORACIÓN DEL CLIENTE						



¿Cómo apporto más valor a mi cliente?

EJERCICIO 5. Desarrolla tu Plan de comunicación a cliente de la BB DD

Programa de contactos con clientes					
ENTREGA	15 DIAS	6 MESES	1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS
GAFAS PROGRESIVAS	Control inicial Satisfacción Progresivos llamada telefónica	Promocion Segunda progresiva Sol /Conducción/ PC SMS Landing	Mantenimiento Gafas Progresivas SMS	Revisión Completa Gafas Progresivas SMS	Renovación Gafas Progresivas SMS Landing
GAFAS MONOFOCALES	Control inicial Bienvenida Carta	Promocion Segunda gafa Sol /Conducción/ PC SMS Landing	Mantenimiento Gafas SMS	Revisión Completa Gafas SMS	Renovación Gafas SMS Landing
			Promoción Prueba Lentes Cont. SMS	Promocion Segunda gafa Sol /Conducción/ PC SMS Landing	Promoción Prueba Lentes Cont. SMS
LENTE DE CONTACTO	Control inicial Bienvenida Carta	Revisión Completa Lentes de Contacto llamada telefónica	Revisión Completa Lentes de Contacto SMS	Revisión Completa Lentes de Contacto llamada telefónica	Renovación Lentes de Contacto SMS Landing
		Promocion Gafas Sol /Conducción/ PC SMS Landing		Promocion Gafas Sol /Conducción/ PC SMS Landing	
Orto K	Control inicial Bienvenida Carta	Revisión Completa Lentes de Contacto llamada telefónica	Revisión Completa Lentes de Contacto SMS	Revisión Completa Lentes de Contacto llamada telefónica	Renovación Lentes de Contacto SMS Landing
FELICITACIONES		1 AÑO	2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS







VALMOND

ÓPTICAS

aceleramos tu negocio

valmondmarketing.com
opticas@valmondmarketing.com

Paseo de la Castellana, 123
3º C Derecha 28046, Madrid
+34 911 096 180

