

ACTIVIDADES CLAVE

Para empezar, debemos entender las necesidades reales del cliente potencial y para entender lo que realmente necesita el cliente hay que observarle e identificar los problemas y las necesidades que tiene o puede tener.

En este punto lo que debemos hacer es comprender bien al cliente y tras ello debemos identificar las principales características o funcionalidades que nuestro producto/servicio debería cubrir para dar respuesta a nuestro cliente potencial.

Para llegar a los clientes potenciales, debemos conseguir información sobre posibles clientes, investigar sus necesidades y obtener la mayor información que podamos ya que a la hora de afrontar un contacto directo, cualquier dato puede ser decisivo.



Enviar un dossier a los compradores potenciales, comunicándoles la actividad que realizáis y preparando el terreno para cuando se lleve a cabo el primer contacto.

Las nuevas tecnologías facilitan la aproximación al cliente. Internet simplifica el uso de las herramientas típicas de marketing y hace que éstas ganen en rapidez y eficacia. El correo electrónico es un instrumento inmejorable para establecer contactos.

Se pondrán a disposición del cliente servicios adicionales tales como:

Atención al cliente (contacto a través del teléfono), habilitar en nuestra página web una sección para que los clientes puedan requerir nuestro servicio técnico, creación de un foro, para que los usuarios puedan contactar entre ellos e intercambiar información acerca del producto y de esa manera poder mejorar nosotros el producto desde el punto de vista del cliente.



Debemos convencer al cliente de que se puede beneficiar con la propuesta, proporcionándole una ganancia personal y laboral, haciéndole ver que nuestro producto le va a ayudar en su actividad. El cliente debe percibir que podemos proporcionarle el servicio que requiere.

Debemos elegir bien a nuestros clientes potenciales. Pues al reconocer a un amplio grupo como clientes objetivos, también reconocemos que nuestro producto quizás no es tan especial. Por eso quizás deberíamos especializarnos en un buen producto orientado para el estudio y la docencia, sin ampliar nuestras fronteras.

Por lo que debemos presentar ofertas adaptadas a las características del cliente potencial, para que el cliente perciba que nos hemos preocupado en cubrir las necesidades del cliente.

Nuestra relación profesional y personal, con los clientes debe ser completamente satisfactoria, porque sólo así obtendremos un compromiso real por parte del cliente.

Una vez hecho esto ha llegado el momento de empezar a construir nuestro primer prototipo, ese producto mínimo viable que nos ayude a validar y ajustar la **proposición de valor**, y para ello debemos realizar y llevar a cabo una serie de actividades clave, para llegar a obtener ingresos:

Actividad de producción, para el diseño, la realización, la entrega... comenzaríamos buscando los métodos más adecuados para la elaboración de los productos y/o servicios, al suministrar y coordinar: mano de obra, equipo, instalaciones, materiales, y herramientas requeridas para llegar al producto que se desea comercializar, tomando en cuenta todas las especificaciones requeridas por los clientes y siendo fieles al tipo de producto que pretendemos lanzar. Una vez logrado, procederíamos a la entrega del producto, por medio de los canales ya comentados en apartados anteriores.



Actividad de solución de problemas, debemos identificar una diferencia entre el estado actual de las cosas y el estado deseado, y luego emprender una acción para reducir o eliminar la diferencia y de ese modo poder cumplir con nuestra proposición de valor, antes, después y durante la entrega del producto.

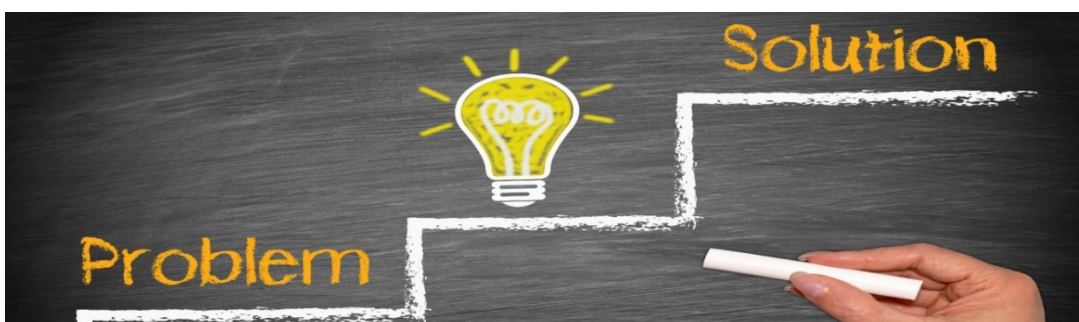
Para ello debemos detectar los problemas que se producen o se pueden producir y una vez detectado el problema, es necesario hacer un análisis.

Primero debemos definir el problema, hacer una recogida de información sobre los distintos elementos que intervienen y la forma en que éstos se relacionan. En este paso, el personal encargado debe definir las limitaciones y restricciones que tiene para resolver la situación.

Tras ello identificar las alternativas, desarrollando algunas ideas creativas que puedan resolver el supuesto, explorando toda clase de posibilidades.

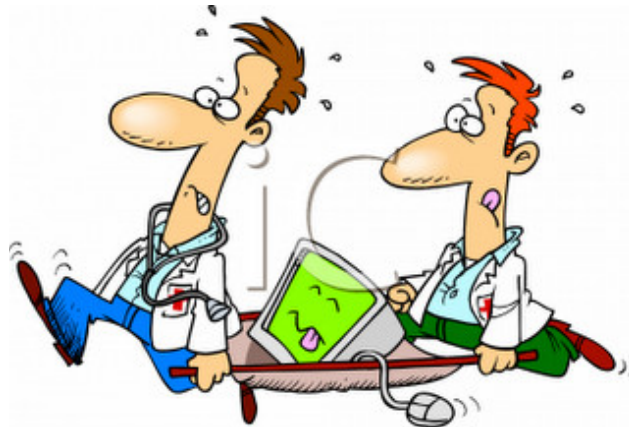
Determinar los criterios que se usarán para para evaluar las alternativas y poner fin al problema.

Al evaluar las alternativas, hacemos un análisis de las mismas para saber si merece la pena ponerlas en práctica. Tras ello ponemos en marcha la decisión y la solución al problema. Tras lo cual evaluaremos los resultados, para determinar si se cumplen los objetivos propuestos para satisfacer al cliente y poder conseguir beneficios.



Actividad de plataforma o red, su actualización y mantenimiento son clave para poder seguir en el mercado y más cuando el producto que ofrecemos está basado en hardware, software y en programas de apoyo.

Aparte de invertir en actualización de la plataforma, habría que hacerlo en la seguridad del sitio en los productos que se ofrecen. Para poder conseguir una buena prestación del servicio, promoción de la plataforma y funcionamiento del producto.



Esta plataforma nos sirve como base para hacer funcionar los módulos de hardware y de software del producto. Dicho sistema está definido por un estándar alrededor del cual se determina una arquitectura de hardware y una plataforma de software.

De la misma forma que no podemos dejar de promocionar y vender nuestros productos/ servicios, atender a nuestros clientes o innovar constantemente, es impensable no dedicar el tiempo necesario a nuestras actividades clave, ya que sin ellas no podemos ofrecer un buen producto y por ende una propuesta de valor que nos diferencie.