

PIEZA 2. SEGMENTOS DE CLIENTES

¿QUÉ OBJETIVOS TIENE LA SEGMENTACIÓN DE USUARIOS EN NUESTRA APP?

El objetivo principal de la segmentación de usuarios es **agrupar conjuntos de personas que tienen unos atributos, intereses y necesidades** en común. Cada **agrupación de usuarios** se denomina **segmento**. En el caso de nuestra APP, hemos realizado una segmentación diferenciando los tipos de clientes o usuarios a los que se dirige la misma (indicados en el apartado “**Propuesta de Valor**”):

1. **Usuarios particulares que demandan profesionales (reformas, decoraciones u otros sectores que figuran en la App).**
2. **Pequeños profesionales que se anuncian en la App para ofrecer sus servicios y los sectores a los que pertenecen (nuestra APP es un espacio para anunciarse y crear y aumentar cartera de clientes).**
3. **Empresas más grandes que demandan profesionales más pequeños para su subcontratación.**

A continuación, explicamos la segmentación realizada para cada uno de estos clientes identificando los criterios empleados:

1. Usuarios particulares:

- **Geográficos: país, provincia, ciudad, barrio...**Nuestra App permite filtrar con **geolocalización**. De esta forma, los particulares que entran y se registran en nuestra APP pueden filtrar su búsqueda por distancias. En este sentido, como particulares podemos seleccionar la distancia en la que deseamos localizar a esos profesionales. **Por ejemplo, necesitamos buscar un/una profesor/a particular y filtramos sólo Siero y alrededores.**
- **Demográficos: edad, género, ocupación, estado civil, ingresos...**
 - ✓ **Edad:** nuestra aplicación está dirigida a personas mayores de edad. En nuestra aplicación se pueden encontrar los apartados relativos a **términos y condiciones, política de privacidad y política de cookies como pilares legales** de nuestro servicio. Por lo tanto, se deben tener al menos 18 años para usar el servicio además de la capacidad legal suficiente.
 - ✓ **Sexo:** nuestra aplicación está dirigida a ambos sexos.
 - ✓ **Estado civil:** contemplamos este criterio para los usuarios particulares desde dos puntos de vista:
 - Por una parte, cualquier usuario puede precisar reformas y mejoras en su hogar o en su negocio independientemente de que esté soltero, casado, con o sin hijos. Puede precisar reformar o modernizar su

hogar, baños, cocina o precisar profesionales para acondicionar su oficina o local de trabajo.

- Por otra, nos gustaría recalcar que en los hogares con hijos/as se tiende a reformar con mayor frecuencia motivada por las necesidades de los mismos: *cambio de un dormitorio infantil a uno más juvenil, tirar tabiques para ampliar o abrir espacios para un estudio para el hijo/a, para dejar de compartir dormitorio con su hermano/a, etc.*

- ✓ **Nivel de renta:** nuestra aplicación va dirigida a todos los niveles de renta, con opción de filtrar la búsqueda de profesionales según necesitemos una reforma o pintura barata, reformar de acuerdo a renta media o incluso la opción de buscar decoradores, interioristas, profesionales para hacer una vivienda sostenible....

- **Psicográficos: intereses, gustos, actitudes...** En este sentido, los usuarios particulares de nuestra aplicación podrán incluir entre los filtros de búsqueda estos criterios, en el sentido de poder filtrar por tipo de servicio o sector: entre los que se incluyen los mencionados en el nivel anterior: decoración, interiorismo, estudio eficiencia energética....
- **Tecnográficos: por uso de tecnología, navegador, sistema operativo, software, marca y modelo de dispositivo. App dirigida tanto a usuarios de sistemas operativos móviles de Android (Google) como de iOS (Apple)**

2. Pequeños Profesionales:

- **Geográficos:** país, provincia, ciudad, barrio... Nuestra App permite filtrar también con geolocalización a los usuarios Profesionales (quienes ofrecen servicios de reforma u otros) ya que a la hora de registrarse y darse de alta en la APP pueden filtrar por distancia dependiendo de lo que deseen desplazarse. Esto les permitirá ampliar su cartera de clientes y aceptar obras, reformas, instalaciones, servicios en diferentes zonas geográficas. Por ejemplo, pueden filtrar si quieren aparecen en los criterios de búsqueda del cliente particular "**sólo en Asturias**" "**Zona centro de Asturias**" , "**Asturias, Cantabria y País Vasco**" o incluso a nivel nacional para determinadas obras.
- **Demográficos:**
 - ✓ **Edad.** Según la Ley General de la Seguridad Social, que en su artículo 7, apartado b, señala como requisito del alta de autónomo el ser mayor de 18 años.
 - ✓ **Sexo:** nuestra aplicación está dirigida a ambos sexos indistintamente.

- ✓ **Nivel de renta: Nuestra app se puede segmentar por el nivel de renta:**
 - **Profesionales sencillos/asequibles:** que puedan realizar cualquier tipo de trabajo sencillo (limpieza, pequeñas instalaciones o reparaciones, electricistas, fontaneros, pintores...).
 - **Profesionales medios:** que se dediquen a reformas un poco mayores (rediseño de habitaciones, organización de espacios, mantenimiento de jardines o piscinas, obras y reformas de tamaño medio...).
 - **Profesionales avanzados o expertos:** que tengan una titulación o cualificación y se dediquen a trabajos específicos de gran envergadura (diseño de interiores, grandes instalaciones y reformas, distribución de locales y hogares, gestores, abogados...).
 - **Psicográficos: intereses, gustos, actitudes...**

En este caso, se complementaría este criterio de segmentación con el de los *usuarios particulares* y que los pequeños profesionales deben de especificar el tipo de trabajo que realizan para que los particulares puedan filtrar por sus gustos y necesidades.
 - **Tecnográficos: Aplicación dirigida a ambos sistemas operativos en dispositivos móviles (con ligeras modificaciones en la interfaz de la aplicación), también dirigidos a navegadores por lo que se podría acceder desde cualquier dispositivo informático. Sin diferenciación de marca.**
- 3. Empresas grandes:**
- **Geográficos:** a la hora de buscar o subcontratar profesionales pueden filtrar por distancia. Es importante matizar que las grandes empresas pueden buscar profesionales para acometer obras o proyectos más grandes prefiriendo profesionales de la zona para disminuir o evitar gastos de desplazamiento o dietas.
 - **Demográficos:** edad (mayor de edad), sexo (indistinto), nivel renta (hablaríamos de empresas más fuertes, con nivel alto de facturación que subcontratan estos profesionales).