

## Segmentación de clientes

- **¿Quién es nuestro cliente?**

Teniendo en cuenta nuestra idea de negocio y nuestros productos, moda textil de marca vanguardista y cómoda, nuestro cliente se puede definir como todo aquel que le guste afrontar su rutina diaria vestido con prendas sumamente cómodas manteniendo un caché ya que todos nuestros productos son de marca y tienen un coste mínimo de carácter medio.

Aparte nuestro cliente, si se dirige a nuestra zona de personalización, cumplirá con otra característica notable; el gusto por la ropa con un toque personal.

Con esto, todos ellos comparten pasión por la moda textil y una gran necesidad de comodidad y calidad en su día a día.

- **¿Cuáles son las características de nuestros clientes?**

Las características de nuestros clientes suelen ser gente “joven” con un nivel adquisitivo medio-alto que le gusta vestir a la moda y que valora la personalización que le podemos ofrecer, es un consumidor responsable y concienciado con el medio ambiente. Tiene claro lo que quiere y cuando lo quiere, está informado constantemente de si entran nuevos productos, nuevas marcas, etc ya que suelen ser clientes que echan un vistazo en web habitualmente y antes de acudir al establecimiento. Ya que normalmente nuestros clientes cuando vienen a nuestros establecimiento ya saben lo que quieren ya que han visitado anteriormente la página web. También tenemos clientes que prefieren la compra online por la comodidad y porque en la web contamos con más stock. Normalmente a los clientes les gusta ir por libre en la tienda ya que han echado un vistazo previo por la web pero también existen clientes que entran en nuestro establecimiento porque les ha llamado la atención y a ese tipo de clientes sí que hay que estar más encima de él ya que no llevan una idea previa y prefiere que le aconsejen.

- **Mercado de segmentación de nuestros clientes:**

- 

Nos enfocamos en un mercado de segmentación es decir utilizamos el método por el cual podemos dividir los clientes potenciales y los fidelizados en distintos grupos, los cuales, nos permiten que la empresa envíe mensajes personalizados a las audiencias correctas. También será más fácil reconocer de qué tipo de clientes se trata. Es decir que preferencias tiene, las motivaciones que le ha llevado a comprar así como los rangos de edad y sexo.

También segmentamos en función del nivel adquisitivo de cada cliente es decir ofrecemos desde marcas como Armani Exchange que está destinado para un

comprador de un nivel adquisitivo más alto y también tenemos de la marca FILA es más económica y se ajusta a todos los bolsillos.

Dentro de la misma tienda también empleamos la segmentación por sexo ya que hay diferentes secciones es decir que hay productos para mujeres, para hombres y para niños.

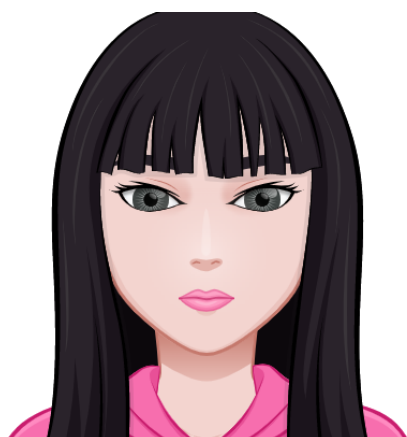
Nuestros clientes son adolescente de entre 16 a 23 años que les gusta vestir a la moda urbana, son gente extrovertida ya que nuestros diseños son atrevidos, les gusta socializar y compartir sus compras por redes sociales, la gran mayoría también son deportista y además de comprarnos la ropa de diario también nos compran la ropa para practicar deporte, la mayoría ya a mirado por internet antes de acudir a la tienda por lo tanto cuando acuden al punto de venta teniendo claro que es lo que van a querer y lo que esperan recibir. No son conformistas y buscan la mejor relación calidad-precio posible, si efectúan la compra y el trato ha sido bueno siempre suelen volver ya que confían en nosotros, en nuestro personal y en nuestra marca de calidad.

- **Buyer personal:**



**Carlos:** Es estudiante de grado medio, tiene 18 años, vive con sus padres y lo mantienen. Su familia es de un nivel adquisitivo medio-alto. A Carlos le gusta el baloncesto, su principal obsesión son las sudaderas y pantalones deportivos de la marca NikeXJordan. También suele comprar zapatillas de dicha marca para jugar a baloncesto. Acude a nuestro local porque contamos con gran variedad de productos de su marca favorita y porque al ser un cliente fidelizado cuenta con la tarjeta de puntos para futuras compras en nuestro local. Le preocupa el medio ambiente y es consciente de que en nuestro establecimiento

contamos con una zona de productos reciclados.



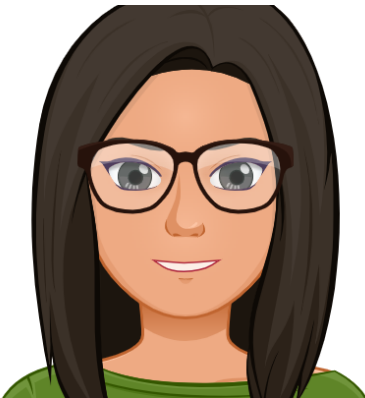
**Clara:** Trabaja en una compañía de seguros, tiene 27 años y vive con su pareja de alquiler. Tienen un nivel adquisitivo medio-alto.

A Clara a pesar de que en su trabajo tiene que vestir con ropa formal, luego en su ámbito natural le gusta vestir cómoda y con marcas que comercializa nuestra tienda. Es una persona que se preocupa por el medio ambiente y en especial de los árboles y está en contra de la tala de árboles por lo tanto tiene en cuenta que

en nuestra tienda trabajamos con materiales reciclados y sostenibles, como por ejemplo las bolsas que damos a nuestros clientes son de plástico cartón reutilizado.



**José:**Es un chico de 24 años que trabaja en la hamburguesería Fitzgerald, está acabando sus estudios de derecho en la universidad de Valencia, vive con sus padres y su abuelo. Para trabajar suele comprarse zapatillas de moda urbana y siempre recurre a nosotros. Acude a nuestra tienda porque nos visitó hace un tiempo y le gusto bastante nuestras prendas, nuestro estilo y la forma en la que está distribuida la zona de ventas. Aparte nos ha confesado que hemos mejorado mucho en nuestro servicio y que contamos con más variedad de marcas que nuestra competencia.



**Asia:**Es una joven de 16 años ,vive con su madre ya que sus padres están divorciados. Le gusta el baile y acude a practicar a una famosa academia , le gusta bailar con ropa moderna , cómoda y de buena calidad , suele acudir a nuestra tienda para comprar el vestuario ideal para practicar el baile. Normalmente viene a la tienda cada 4 meses y suele venir buscando mallas para practicar baile y ropa ancha y cómoda para vestir de diario.