



# GUIÓN

- PUNTO 1- ¿Quién es nuestro cliente?.
- PUNTO 2- ¿Cuáles son las características de nuestros clientes?.
- PUNTO 3- Segmentos.
- PUNTO 4-Buyer persona.



## 1- ¿Quién es nuestro cliente?

-Hemos concretado que nuestro mercado es el Mercado de Nichos ya que nos dirigimos a un público específico y con necesidades especiales.

## 2- ¿Cuáles son las características de nuestros clientes?

-Nuestros clientes tienen unas características específicas y son que no pueden consumir alimentos con gluten y/o lactosa. El target de YOMI, personas desde los 8 años hasta los 45 años de edad.

Las características de este colectivo pueden resumirse en:

- Personas jóvenes que les gusta el helado.
- Valoran que nuestros productos no contengan gluten y/o lactosa y sobretodo, la variedad de toppings.
- Aprecian que al entrar a nuestro servicio obtengan una buena experiencia.

### Características de los segmentos

**-Accesible.** Yomi tiene estrategias de comunicación y distribución apropiadas para poder acceder al grupo de consumidores.

Pueden encontrarnos fácilmente en nuestras redes como instagram y la página web de YOMI

**-Identificable.** Para que sea identificable, será posible para la empresa diferenciar un segmento de otro y conocer las respuestas de cada grupo ante las estrategias de marketing.

Nos pueden diferenciar gracias a nuestro logo y además ya saben que ofrecemos productos sin gluten y sin lactosa

**-Homogéneo.** Debe tener características suficientemente similares dentro del mismo grupo, pero suficientemente diferentes frente a los otros segmentos.

Lo que tienen en común nuestros clientes son que les encantan los yogures helado y se diferencian en que algunos pueden consumir gluten pero no lactosa, otros pueden consumir lactosa pero no gluten o ambos, que sí pueden consumir gluten y lactosa o no pueden consumir ni gluten ni lactosa.

**-Mensurable.** Para ser mensurable se debe poder medir e identificar con exactitud las características del grupo de personas que integran el segmento.

Que introducimos alimentos que no contienen gluten ni lactosa.



**-Sustancial.** El tamaño del grupo debe ser relativamente grande para garantizar un potencial crecimiento, así como una potencial rentabilidad.

Personas comprendidas entre 8 y 45 años de edad.

### 3- Segmentos.

**-Personas celíacas:** Entre un 1 y un 2% de la población española es celíaca, lo que supone que en nuestro país puede haber entre 450.000 celíacos y unas 900.000 personas como máximo, cifra nada despreciable. Es una enfermedad totalmente infradiagnosticada. Entre un 80 y un 85% de los celíacos no están diagnosticados.

**-Personas intolerantes a la lactosa:** En España, entre el 19% y el 28% de la población presenta intolerancia a la lactosa. En países como Noruega, Bélgica u Holanda, el porcentaje de ciudadanos con intolerancia a la lactosa no supera el 5%.

#### **-Base para segmentar a nuestros consumidores.**

-Geográfico. Son personas de la Comunidad Valenciana.

-Demografía .

Edad: Comprendida entre 8 a 45 años.

Sexo: Niños, Hombres y Mujeres.

Tamaño familiar: Todo tipo de familias.

Ingresos:

-Psicográfico.

Clase social: Media a Alta.

Estilo de vida: Saludable y ecológico.

Personalidad: Amables, simpáticos y familiares.

valores:

-Comportamiento.

Normalmente nuestro tipo de clientes suele frecuentar nuestro servicio por la tarde, así que suelen pasar la tarde en lugares donde les ofrecen meriendas saludables y sin contenido de lactosa y gluten.

## 4- Buyer Persona.

	<p><b><u>Lorena Garcia, 15 años</u></b></p> <p>Estudiante de cuarto de la ESO. Vive en Valencia. Le gusta mucho la cocina, en concreto la repostería.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Vive con sus padres</li> <li>-Le gusta mucho los postres fríos</li> <li>-Le sienta mal la leche, así que solo consume productos sin lactosa</li> <li>-Los fines de semana se va a la academia de repostería</li> <li>-Cuando suele salir con sus padres intentan buscar un sitio donde ofrezcan productos sin lactosa , ya que por su zona no hay.</li> </ul>
	<p><b><u>Pepa Josefa, 40 años</u></b></p> <p>Pepa vive en Valencia, madre de dos hijos uno de 8 años y otro de 12 años, sus hijos son celíacos. A su hijo de 8 años no le gustan las frutas, prefiere galletas sin gluten. En sus tiempos libres va de paseo con sus hijos a por un helado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Le gustan los helados</li> <li>-Le gusta pasar tiempo con su familia</li> <li>-Le gusta el ejercicio y hacer Yoga</li> <li>-Es activa en redes sociales para ver las nuevas tiendas gluten free ya que toda su familia es intolerante a ella</li> </ul>
	<p><b><u>Balboa, 20 años</u></b></p> <p>Estudiante de primer año de universidad de tecnología. Vive en Valencia. Le gusta mucho el Helado, y se crea los suyos propios, pero le gustaría encontrar un lugar donde pueda encontrar alimentos que no contengan gluten y además ofrezcan alimentos o bebidas sin lactosa, ya que por las tardes le gusta estudiar en un establecimiento donde ofrecen meriendas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Le gusta estudiar en establecimientos</li> <li>-Es alérgico al gluten</li> <li>-Es intolerante a la lactosa</li> <li>-Crea páginas web y sabe gestionar redes sociales</li> </ul> <p>Le gustaría que hubiese un local para comer cerca de su universidad sin alimentos que contengan gluten y lactosa.</p>