

RELACIONES CON CLIENTES

1. Conocer al Cliente

Es necesario entender qué tipo de clientes se sienten atraídos por una cafetería con robots. Los segmentos clave pueden incluir:

- **Tecnófilos:** Buscan innovación tecnológica o ambiental.
- **Clientes que valoran la conveniencia:** Prefieren rapidez y eficiencia.
- **Aficionados al café:** Buscan calidad en la preparación.

2. Hipótesis y Validación

- **Planteamos que los jóvenes disfrutan de la experiencia tecnológica, los clientes que buscan eficiencia prefieren la rapidez, y los aficionados al café pueden ser escépticos pero interesados en la precisión.**

3. Tareas Funcionales, Sociales y Emocionales

- **Funcionales:** Rapidez en el servicio.
- **Sociales:** Mostrar innovación y estatus.
- **Emocionales:** Vivir una experiencia divertida y única.

4. "Un Día en la Vida del Cliente"

- **Imaginamos a un cliente buscando rapidez y una experiencia tecnológica al comprar su café, disfrutando tanto del servicio como de la novedad.**

5. Ventajas del Producto

- **Rapidez y eficiencia.**
- **Consistencia en la calidad.**
- **Experiencia tecnológica divertida.**



RELACIONES CON CLIENTES

6. Problemas que Resuelve

- **Largas esperas en cafeterías tradicionales.**
- **Inconsistencia en la preparación del café.**
- **Falta de experiencias innovadoras.**

7. Contexto del Cliente

- **Quién compra y paga es clave:**
- **Usuarios finales: Buscan conveniencia y tecnología.**
- **Pagadores: Empresas que apoyan proyectos innovadores.**

8. Definir la Personalidad del Cliente

- **Clientes tecnológicos, jóvenes y profesionales interesados en innovación, rapidez y calidad.**

9. Segmentos Múltiples

- **La cafetería atrae a diferentes segmentos:**
- **Rapidez: Para clientes que buscan eficiencia.**
- **Innovación: Para quienes disfrutan de la experiencia robótica.**
- **Sostenibilidad: Para clientes conscientes del medio ambiente.**

Para atraer clientes, es clave ofrecer rapidez, innovación y una experiencia única, mientras se comprende sus deseos emocionales y sociales.

