

# CLIENTES

## Modelo de Negocio SCOPE

### Criterios para la segmentación de clientes

#### características consumidores

- ✓ Geográficos (*país, urbano/rural, clima*)
- ✓ Demográficos (*género, edad, estado civil, unidad familiar*)
- ✓ Socio-económicos (*renta, ocupación, nivel de estudios*)
- ✓ Culturales (*tradiciones, religión, creencias*)
- ✓ Estilo de vida (*motivaciones, ideología, preocupaciones*)
- ✓ Personalidad (*actitudes y comportamientos*)

#### comportamiento consumidores

- ✓ Proceso de decisión (*hábitos de compra, sensib. precio*)
- ✓ Ámbito de uso (*personal, ocio, profesional*)
- ✓ Beneficios buscados
- ✓ Tipo de usuario (*no usuario, potencial, ex-usuario, esporádico, habitual, adicto*)
- ✓ Fidelidad a la marca (*total, compartida, precio*)

#### empresas

- ✓ Geográfico
- ✓ Dimensión
- ✓ Sector
- ✓ Actividad
- ✓ Facturación
- ✓ Beneficios buscad.
- ✓ Proceso compra
- ✓ Riesgo

## BENEFICIOS

### Modelo de Negocio SCOPE

*¿Qué beneficios valoran más nuestros clientes?*

- ✓ Belleza
- ✓ Salud
- ✓ Emoción (*diversión, riesgo, etc*)
- ✓ Sentirse bien
- ✓ Comodidad
- ✓ Productividad
- ✓ Seguridad (*reducir riesgos*)
- ✓ Tranquilidad (*reducir stress*)
- ✓ Aumentar ingresos
- ✓ Reducir costes
- ✓ Incrementar calidad
- ✓ Ahorrar tiempo
- ✓ Mejorar clima de trabajo
- ✓ Reconocimiento
- ✓ Mayor impacto social
- ✓ Sostenibilidad

## Modelo de Negocio SCOPE

### *¿Cómo nos comunicamos y relacionamos con nuestros clientes?*

- ✓ Medios masivos (*tv, radio, prensa*)
- ✓ Medios locales
- ✓ Medios especializados
- ✓ Trípticos
- ✓ Ferias
- ✓ Boca a boca
- ✓ Show-room
- ✓ Carteles (*autobús, paredes, etc*)
- ✓ Crear concursos, premios, sorteos
- ✓ Participar en concursos y premios
- ✓ Telemárqueting
- ✓ Gamificación
- ✓ Programas de fidelización
- ✓ Web propia
- ✓ Blog y contenidos
- ✓ Redes sociales
- ✓ Email márketing
- ✓ Video online
- ✓ SEO
- ✓ Anuncios en buscadores (*SEM*)
- ✓ Anuncios en redes sociales.
- ✓ Anuncios app (*móvil*)
- ✓ Márketing de afiliación
- ✓ App móvil

## Modelo de Negocio SCOPE

*¿Cómo distribuimos y vendemos nuestros productos?*

- ✓ Tienda, despacho, consulta
- ✓ Venta ambulante
- ✓ Equipo de ventas
- ✓ Agentes comerciales
- ✓ Distribuidores
- ✓ Delegación
- ✓ Comercio al por menor
- ✓ Comercio especializado
- ✓ Grandes superficies
- ✓ Franquicias
- ✓ Teléfono
- ✓ eCommerce
- ✓ App móvil
- ✓ Mercado de apps

## Modelo de Negocio SCOPE

### *¿Cuáles son nuestros mecanismos de monetización?*

- ✓ Venta (*producto/servicio*)
- ✓ Suscripción (*cuota*)
- ✓ Comisiones (*por venta*)
- ✓ Licencias (*cesión de uso*)
- ✓ Royalties (*unidad vendida*)
- ✓ Alquiler
- ✓ Leasing
- ✓ Venta ligada a resultados
- ✓ Pérdida inicial
- ✓ Freemium
- ✓ Paga por uso
- ✓ Publicidad
- ✓ Financiero (*cobrar antes de pagar*)
- ✓ Subasta
- ✓ Transacciones
- ✓ Márqueting de afiliación
- ✓ App móvil (*venta app, compras in-app, suscripción, servicios premium, publicidad*)
- ✓ Donaciones

## EXTERNO

### Modelo de Negocio SCOPE

*¿Cuál es nuestro posicionamiento? ¿A qué queremos que nos asocien?*

- ✓ Low cost
- ✓ Exclusivo
- ✓ Calidad
- ✓ Agilidad
- ✓ Diseño y estética
- ✓ Proximidad
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Sostenibilidad
- ✓ Simplicidad
- ✓ Conveniencia
- ✓ Robustez
- ✓ Eficacia
- ✓ Ecológico
- ✓ Innovador