

DIGITAL CUSTOMER DISCOVERY

WORKBOOK de aprendizaje





"EL COMERCIO NO TRATA SOBRE MERCANCÍAS,
TRATA SOBRE INFORMACIÓN. LAS MERCANCÍAS
SE SIENTAN EN EL ALMACÉN HASTA QUE LA
INFORMACIÓN LAS MUEVE.

- C. J. CHERRYH

CONTENIDO

04

UN BREVE VIAJE
POR EL CURSO

05

CONSTRUYENDO
PERSONAS
ENTIENDE LOS BUYER PERSON

08

PRODUCTO MÍNIMO
VIABLE
DALE VERDADERO VALOR
A TUS PRODUCTOS

08

HERRAMIENTAS PARA
CONSTRUIR UN MVP

UN VIAJE BREVE

POR EL CURSO

Podemos entender el **Digital Customer Discovery** como una forma de **comprender el comportamiento de los usuarios** a través de la interacción con herramientas digitales, con el fin de **tomar decisiones acertadas** para nuestro negocio, con **información real, clara y efectiva**. Esto nos permitirá a largo plazo **reducir costos y lanzar productos más exitosos**, que satisfagan las necesidades reales de los usuarios. Esta metodología consta de 4 pasos, que deberán ser realizados en un tiempo **no mayor a 3 meses**:

Construcción del Buyer Persona: Es una **personificación ficticia del cliente ideal**. No debemos confundirlo con el Público Objetivo, ya que este es simplemente una compilación de datos demográficos de nuestro público, mientras que **el Buyer Persona va más allá** y detalla elementos como hábitos, necesidades y problemas del público, definiéndolo y **dándole una identidad**.

Creación de atributos de Valor: En una definición más moderna de Shopify son **"Una frase simple que comunica el beneficio que tu negocio pretende entregar a tu cliente ideal"**. Aunque tradicionalmente se han utilizado esquemas como el Value Proposition Canvas, **herramientas más actuales como ChatGPT pueden ayudarnos mucho a encontrar estos atributos de valor**, con más preguntas específicas obtendremos respuestas más apegadas a la realidad.

Configuración y Lanzamiento de Productos Mínimos Viables: El producto mínimo viable, o MVP por sus siglas en inglés, se refiere a aquel producto que, a pequeño detalle, **es capaz de encontrar valor y dar soluciones al usuario**. Este producto es respaldado por dos factores adicionales, la Comunicación Mínima Viable, que es la que permite que el consumidor **entienda mi producto sin la necesidad de entrar en detalle**, y la Experiencia Mínima Viable se refiere a la **mínima infraestructura que se construyó para que el usuario pueda utilizar el producto de forma satisfactoria**.

Análisis de resultados cualitativos y cuantitativos: Se realiza a través de **3 momentos importantes** los cuales recorre el usuario, comenzando por el Momento de Captura, donde **el usuario tiene su primera interacción con nosotros**, nos conoce y comienza a interactuar con nosotros. El segundo momento es el Momento de Interacción, en donde **el usuario pasa por una experiencia construida** a realizar acciones de valor, en este momento buscamos capturar datos demográficos y ver **si hay interacción real con el usuario**. Por último, en el Momento de Entendimiento, **se entabla una conversación directa con cada una de las personas que se mostraron interesados en el producto**.

CONSTRUYENDO PERSONAS

ENTIENDE EL BUYER PERSON

BUYER PERSON

Consiste en la creación de **personajes imaginarios** para representar los **diferentes tipos de usuarios** que podrían usar un sitio web, una marca o un producto.

El concepto de persona es diferente al de público objetivo, este último se basa en la **descripción de un grupo demográfico** que buscas alcanzar, la persona es una creación semi-ficticia de tu **cliente ideal**.

EJEMPLO BUYER PERSON

Foto representativa



Personalidad

Amable abierto y curioso,

Nombre

Federico Villalba

Edad

29 años

Localidad

Medellin, Colombia

Estudios

Ingeniería de sistemas

Ocupación

Director de operaciones

Hobbies y habilidades

Salir con amigos
Hacer ejercicio
Salir a caminar con su perro

Redes sociales

Instagram, facebook y twitter

Momento/escenario en donde ubicamos a esta persona

Saliendo de su trabajo en San Fernando Plaza

¿Con quién tiene más confianza?

Con sus amigos
Con su novia
Con sus padres y hermanos
Le "come cuento" a los expertos y reportes del exterior

Metas/objetivos/necesidades/motivaciones relacionadas con el escenario descrito

Entregar su trabajo a tiempo
Desplazarse a su hogar en hora pico

¿Cómo es su familia?

Vive en su apartamento con su roomy y su perro, tiene tres hermanos y suele visitar a sus padres los fines de semana

Dolores:

Siente que se le va la vida trabajando
Se frustra al no acabar a tiempo
Siente ansiedad al ver su futuro y cree que no cumplirá las expectativas de nadie

PLANTILLA BUYER PERSON

Foto Representativa

Personalidad

Nombre

Edad

Localidad

Estudios

Ocupación

Redes Sociales

Hobbies & Habilidades

Momento/Escenario donde ubicamos a esta persona

¿Con quién tiene más confianza?

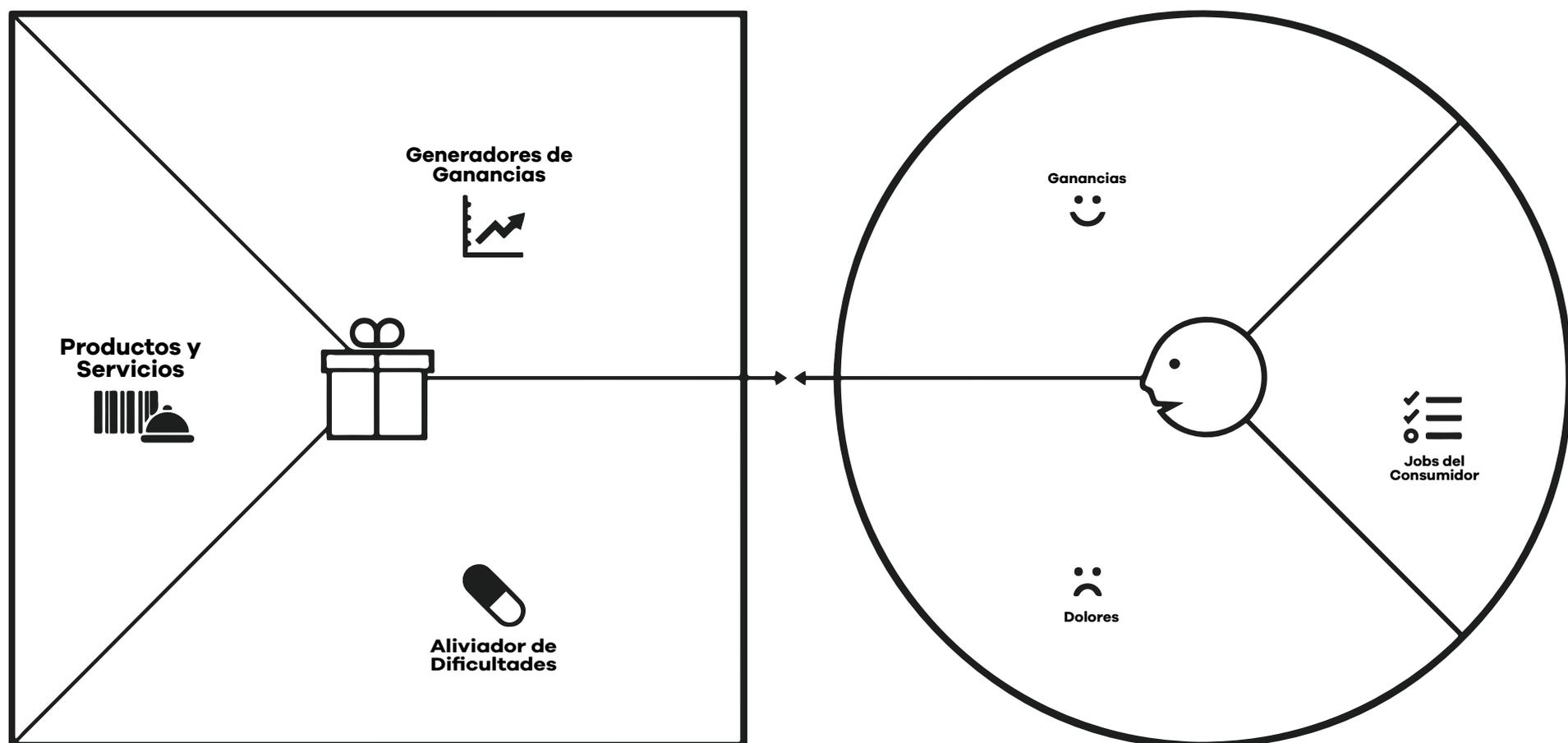
Metas/objetivos/necesidades/motivaciones relacionadas con el escenario descrito

¿Cómo es su familia?

Dolores

VALUE PROPOSITION CANVAS

El value proposition canvas permite a las empresas **centrarse en el cliente en lugar de en sus productos**. De esta manera, pueden comprender mejor a su público objetivo, **detectar claramente cualquier brecha en el diseño** de su producto e **identificar posibles oportunidades** de desarrollo o de mejoras.



Usar este lienzo te ayuda a **construir un puente entre tu negocio y tus clientes**, e identificar los puntos de venta más eficientes.

Todo lo dicho anteriormente **se basa en un solo objetivo: mejorar la vida de tus clientes**, y esto debe ser una prioridad si quieres tener un negocio exitoso. **Saber qué valor proporcionas y qué tienes para ofrecer** a tus clientes es extremadamente importante.

"COMO LÍDER DEBES TENER LA HABILIDAD DE ASIMILAR INFORMACIÓN NUEVA Y ENTENDER QUE PUEDE HABER UN PUNTO DE VISTA DIFERENTE."

PRODUCTO MÍNIMO VIABLE

DALE VERADERO VALOR A TUS PRODUCTOS

¿QUÉ ES EL PRODUCTO MÍNIMO VIABLE?

Es una herramienta para **poner a prueba una idea de negocio**. Consiste un **prototipo del producto o servicio que quieres lanzar**, con unas funciones mínimas que te permitan presentarlo a tus clientes potenciales y comprobar su interés por el mismo. Es, por tanto, una versión parcial que te sirve para **recopilar información relevante sobre el diseño** y grado de aceptación.

HERRAMIENTAS PARA CONSTRUIR UN MVP

LEADPAGES

The screenshot shows the Leadpages website. At the top, there is a navigation bar with the Leadpages logo and links for 'Producto', 'Plantillas', 'Precios', 'Ayudas', and 'Blog'. On the right side, there are 'Login' and 'Registro gratis' buttons. The main heading is 'Convierta Clics en Clientes'. Below it, a paragraph states: 'Leadpages ayuda a las pequeñas empresas a conectarse con su audiencia, atraer clientes potenciales y cerrar ventas. Crea fácilmente sitios web, páginas de destino, ventanas emergentes, barras de alerta y mucho más.' A blue button labeled 'Prueba Leadpages Gratis' is positioned below the text. To the left, there is a photo of a man in a blue jacket. To the right, there is a graphic showing a bar chart and a person's head.

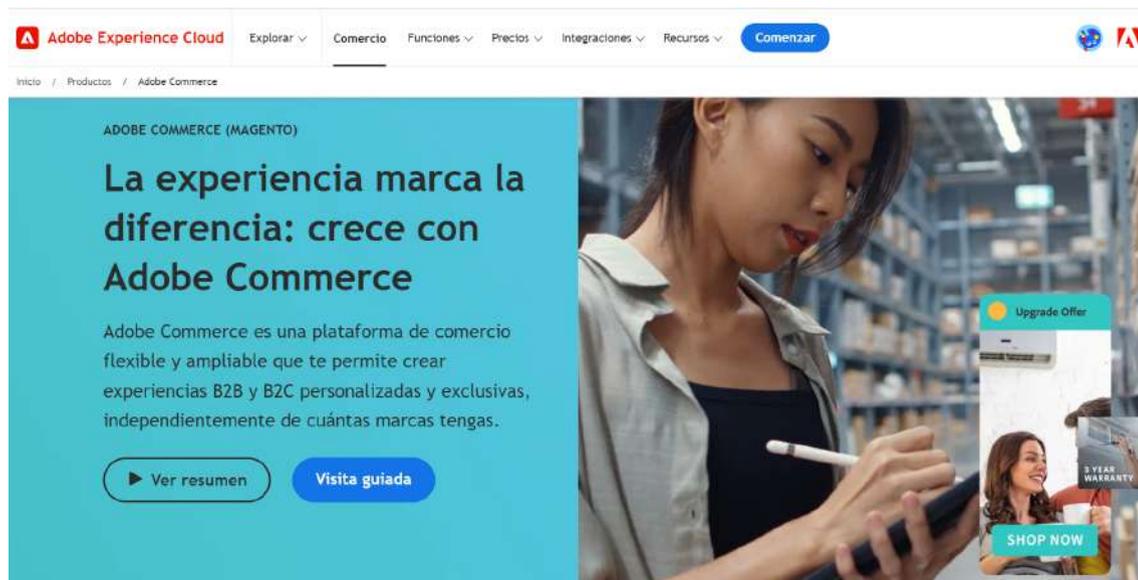
Crea **landing pages** de forma efectiva , rápida y sencilla. **Cuenta con una prueba gratis** para probar sus servicios.

Una herramienta de **CRM** que te ayudará a **generar más Leads**.

ESCALA

The screenshot shows the Escala CRM website. At the top left is the 'escala' logo. At the top right is a red button that says 'Solicita un demo'. The main heading is 'Escala tus ventas con un CRM' with the subtext 'completo y fácil de usar para tu PYME'. Below the heading, there are three rows of testimonials from Trustpilot (4.8/5), Google (4.9/5), and Capterra (4.8/5), each with five stars. In the center, there is a video player showing a man in a white shirt with the Escala logo on his chest, with a play button overlay. Below the video, there is a question: '¿Estás listo para llevar a tu empresa al próximo nivel?'. On the right side, there is a form titled 'Recibe un tour guiado de Escala' with fields for 'Nombre', 'Apellido', 'Email', 'Número de empleados', and 'Selecciona el país'.

ADOBE COMMERCE (MAGENTO)



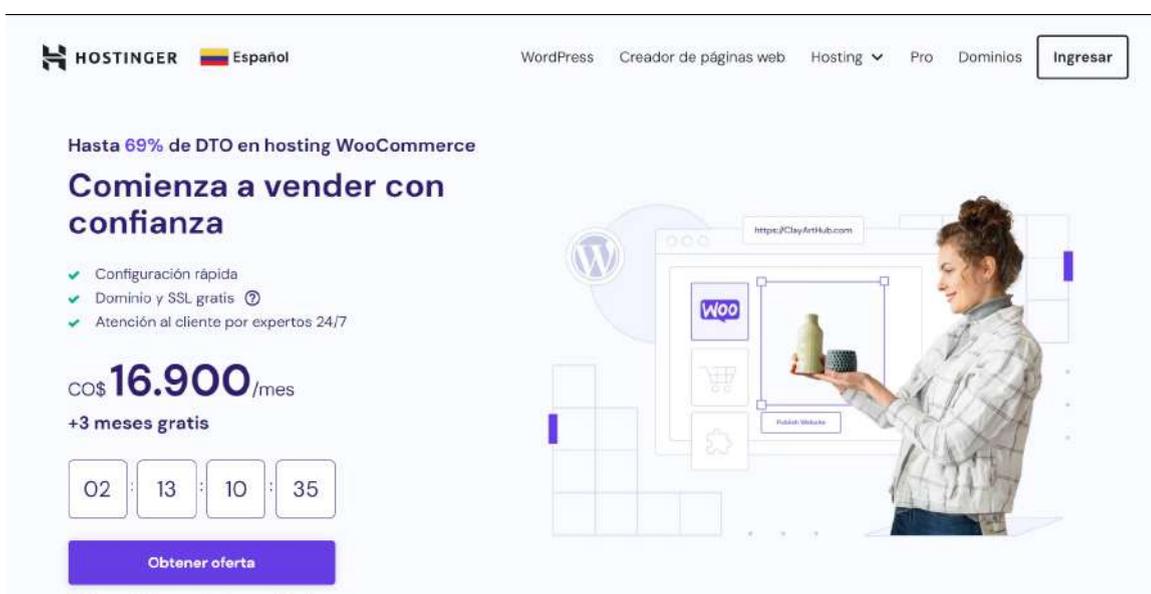
Una plataforma de **comercio flexible y ampliable** que te permite crear **experiencias B2B y B2C personalizadas**, independientemente de cuántas marcas tengas.

SHOPIFY

Herramienta para **vender online de configuración fácil y rápida**, ya que permite montar un ecommerce **sin muchos conocimientos técnicos**.



WOOCOMMERCE



Una plataforma completa de **ecommerce para WordPress**. Lo más interesante es que, si bien es muy completa y satisfactoria, **es solo un complemento de la plataforma**.

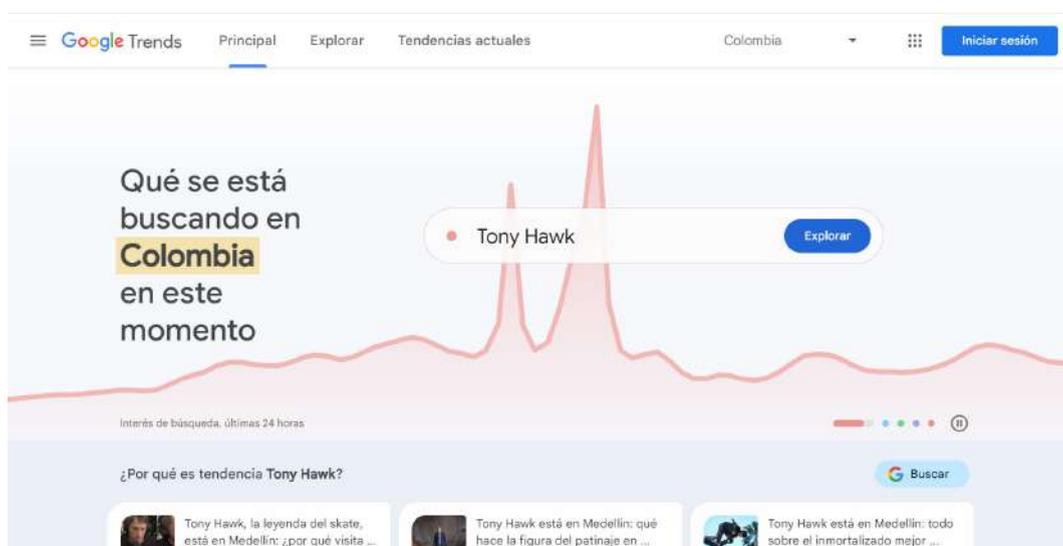
FIREBASE

Plataforma de desarrollo de apps que te ayuda a compilar y desarrollar las apps que les encantan a los usuarios **con el respaldo de Google.**



SOCIAL LISTENING TOOLS

GOOGLE TRENDS



Descubre las tendencias en Google con este visualizador rápido. **Puedes buscar tendencias por países.**

Herramienta para **gestionar la presencia en línea** de las marcas a través de **escucha social y web.**

MENTION

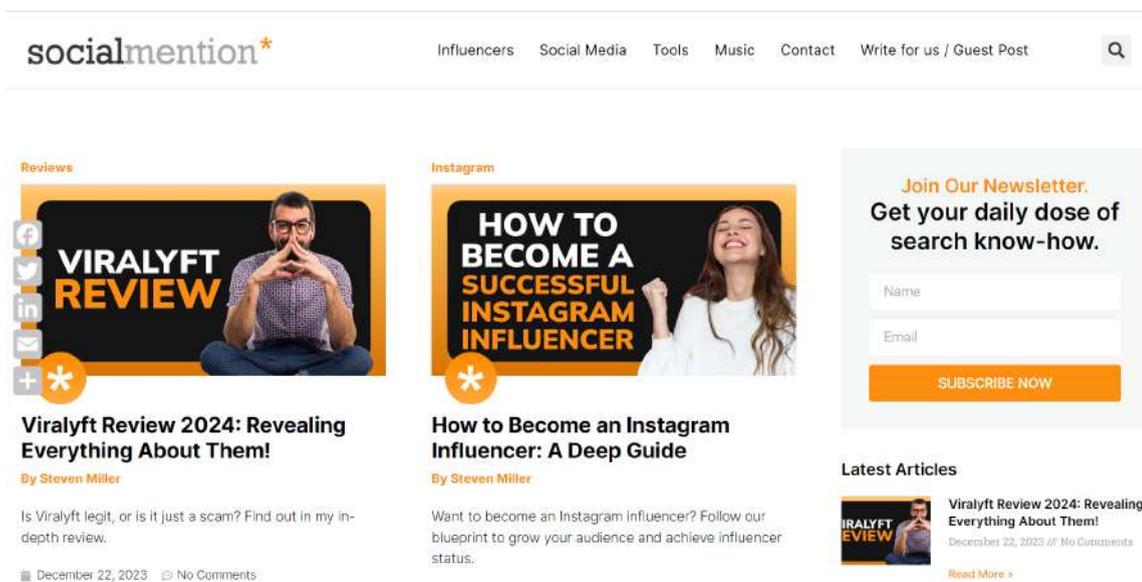


CONTINÚA TU PROCESO DE
APRENDIZAJE

CON:



SOCIAL MENTION



Alternativa a Mention. Herramienta de **seguimiento de marca** que brinda un formación efectiva.

HERRAMIENTAS DE VIDEO

WIDEO

Herramienta para **crear videos animados y presentaciones animadas**, sin necesidad de conocimientos previos en edición de video.



POWTOON



Web app para la **creación de presentaciones animadas** de forma muy intuitiva, que luego pueden convertirse en video.

BANCOS DE IMÁGENES

FLATICON

Banco de íconos gratuitos completo y gratuito.



FREEPIK

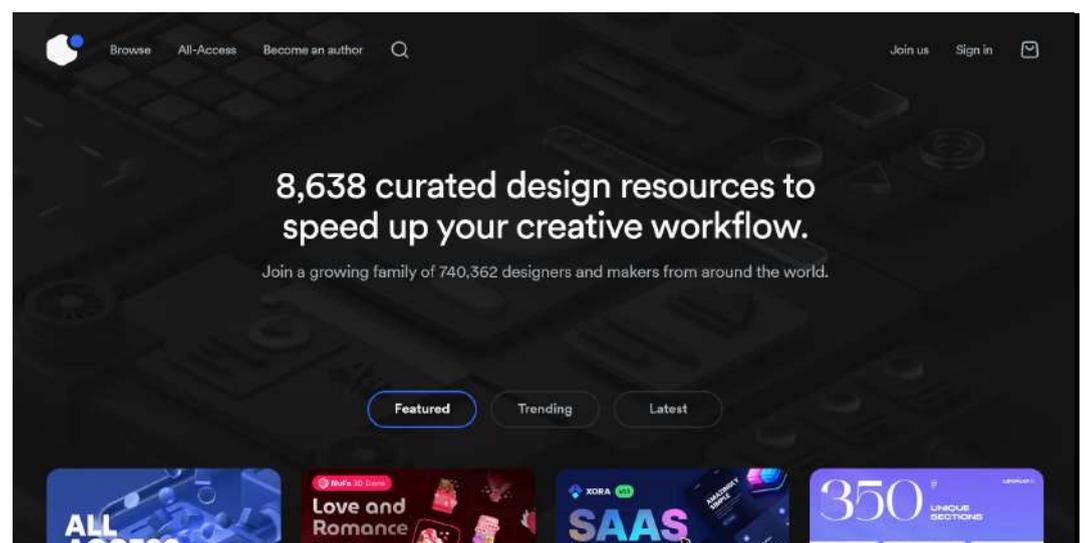


Un gran banco de imágenes gratuitas y pagas, de todos los estilos y formatos.

Herramientas gratuitas para potenciar tu libertad creativa

UI8

Plataforma con una gran cantidad de recursos gratuitos para **diseño de interfaces y experiencia de usuario**.



HERRAMIENTAS DE ENCUESTAS Y FORMULARIOS

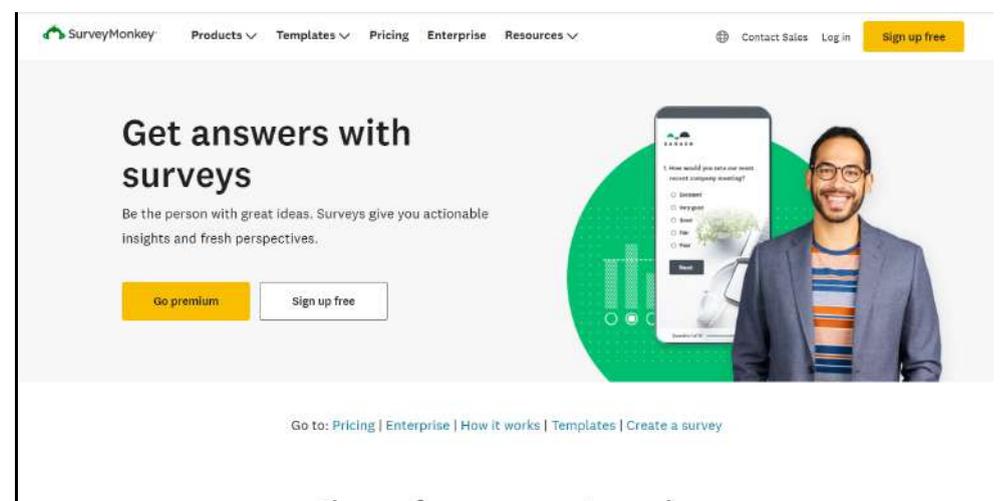
QUALTRICS



Una herramienta muy potente para **hacer encuestas**, que te **genera reportes automáticos** y tiene un buen configurador de encuestas.

SURVEYMONKEY

Herramienta que nos permite **realizar encuestas personalizadas** para recopilar datos de forma sencilla. Las encuestas se pueden enviar de manera electrónica y posteriormente **estudiar todos los datos cómodamente**.



TYPEFORM

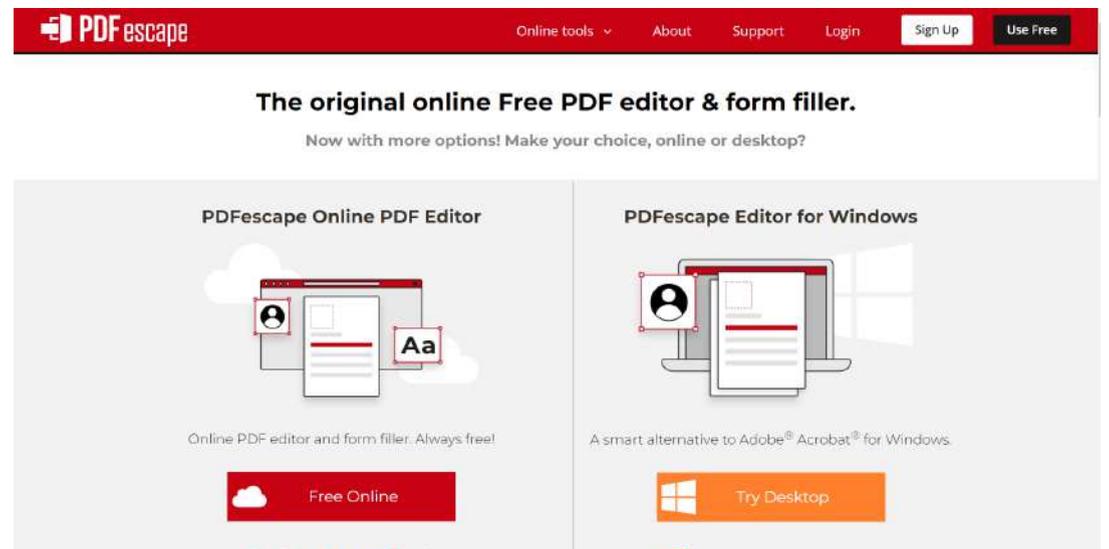


Herramienta para realizar **formularios atractivos y únicos**. Para realizarlos de forma masiva se debe pagar.

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CONTENIDO

PDFESCAPE

Herramienta online para la creación de **PDFs editables**, ya sea convencionales o **tipo formulario**.



ILOVEPDF

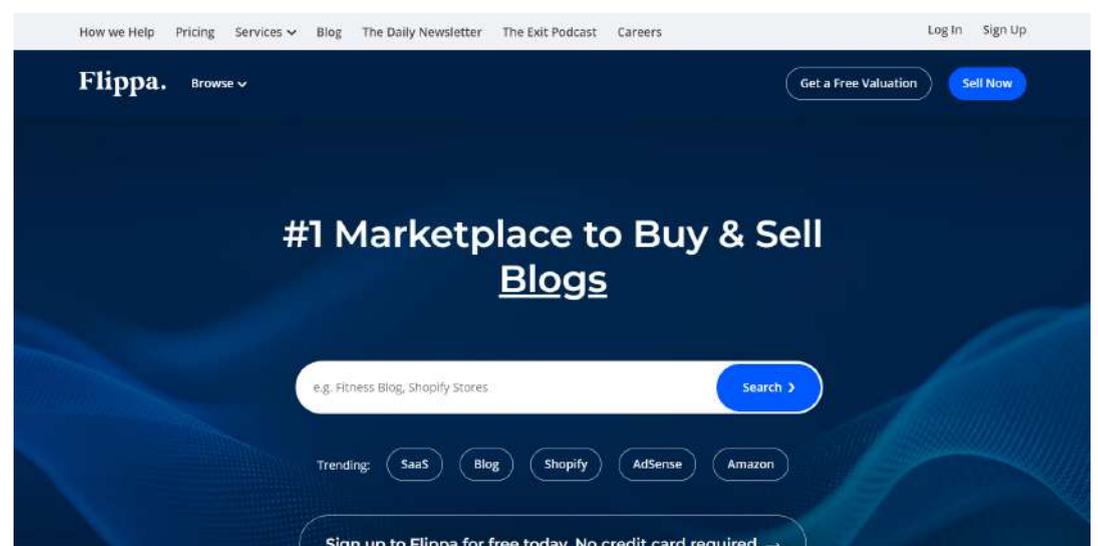


Herramienta web para **editar y convertir PDFs** a todo tipo de formato, **reducir su tamaño**, entre otras funciones.

HERRAMIENTAS DE ESPIONAJE

FLIPPA

Un mercado web de **compra y venta de e-commerce**, donde se puede comprobar **cuánto dinero están generando**.



HERRAMIENTAS DE FREELANCERS

FIVERR



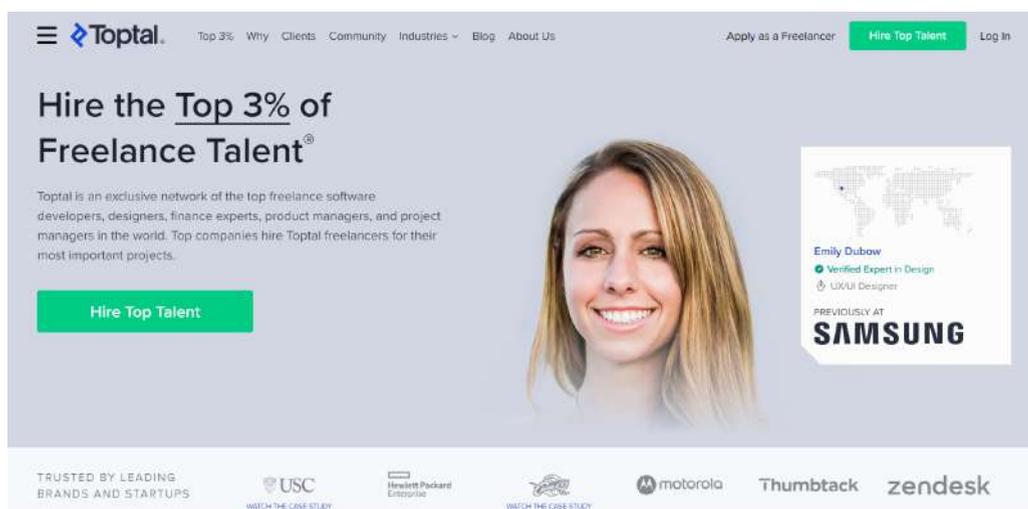
Una plataforma donde **freelancers** ofrecen sus servicios a **todo el mundo**. Desde redacción creativa hasta diseño gráfico, **todo lo encuentras aquí**.

WORKANA

Plataforma de freelancers **en tu idioma y zona horaria**. En esta plataforma tu **postulas tu proyecto y los freelancers se contactan contigo**.



TOPTAL



Conecta con **el mejor talento freelance** a nivel global, ya sea **expertos en diseño, negocios, finanzas, entre otros**.

HERRAMIENTAS DE MONITOREO Y MÉTRICAS DE REDES

HOTSUITE

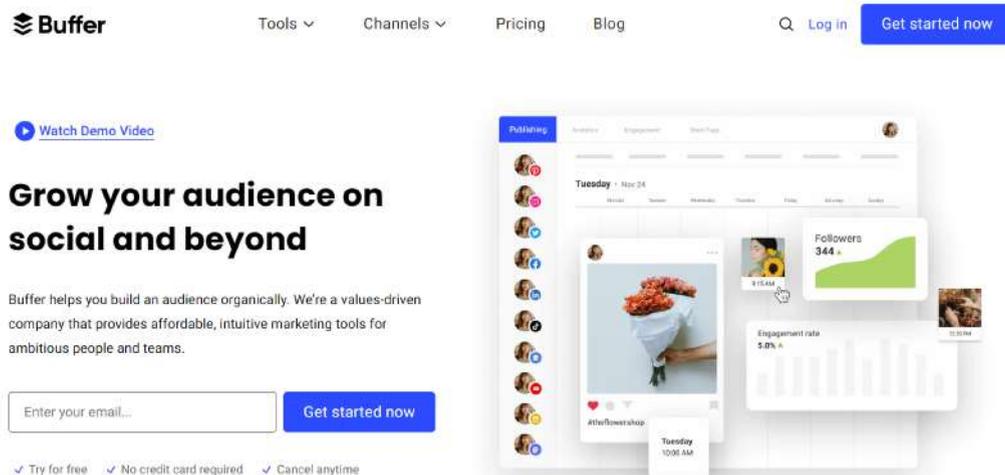
Programación y calendarización de mensajes en distintas redes sociales, analítica, gestión de comunidad, moderación, responder mensajes, etc.



Ahorra tiempo y consigue resultados **REALES** en las redes sociales. Hootsuite te lo pone fácil.

Comienza tu prueba gratuita [Solicita una demo](#)

BUFFER



Grow your audience on social and beyond

Buffer helps you build an audience organically. We're a values-driven company that provides affordable, intuitive marketing tools for ambitious people and teams.

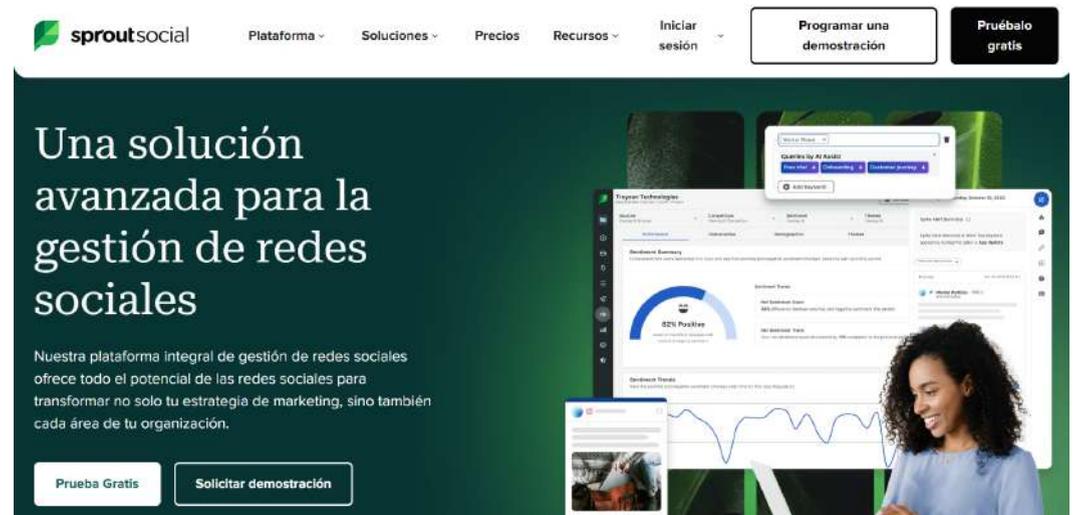
Enter your email... [Get started now](#)

Try for free No credit card required Cancel anytime

Herramienta para gestionar rápidamente varias redes sociales a la vez, enfocada en los pequeños negocios.

SPROUT SOCIAL

Una plataforma de gestión de redes sociales **con todo lo que puedas necesitar** para el marketing de tu negocio.

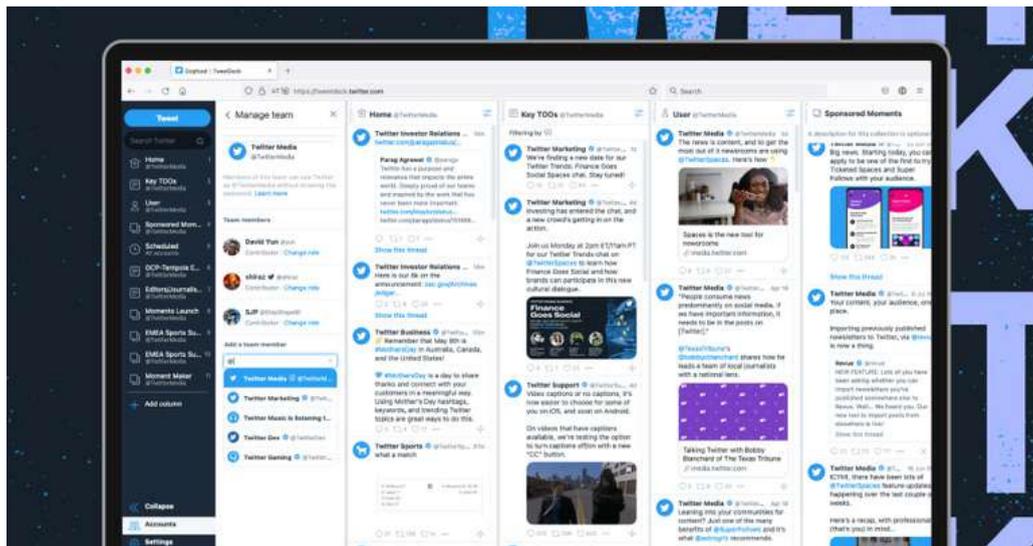


Una solución avanzada para la gestión de redes sociales

Nuestra plataforma integral de gestión de redes sociales ofrece todo el potencial de las redes sociales para transformar no solo tu estrategia de marketing, sino también cada área de tu organización.

Prueba Gratis [Solicitar demostración](#)

TWEETDECK



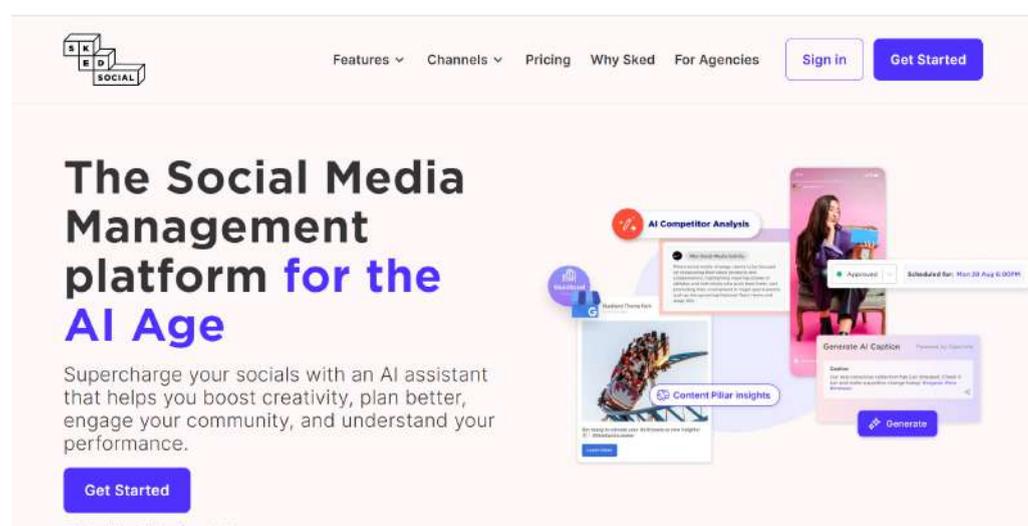
Herramienta para **gestionar distintas cuentas de Twitter** desde un solo lugar. Actualmente de pago.

EMPLIFI

Herramienta para **trabajar tus campañas de redes sociales** impulsando el engagement de la audiencia y **conseguiendo resultados**.



SKEDSOCIAL

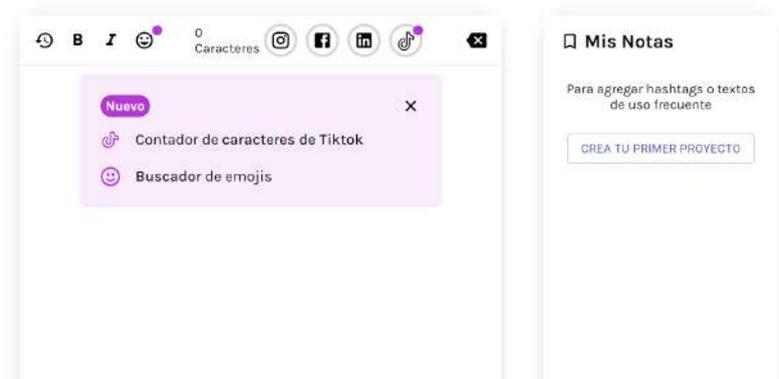


Herramienta de gestión de redes **potenciada por Inteligencia Artificial**. Te ayuda a planear mejor tus redes y **mejorar tu engagement**.

SPACEGRAM

spacegram

Planifica, diseña y organiza tus textos para Instagram



Herramienta en la que puedes **planificar, diseñar y organizar tus textos para Instagram.**

METRICOOOL



La navaja suiza del social media manager

Más de 1,7 millones de profesionales, agencias y marcas utilizan Metricool como su centro único de operaciones para la gestión de redes sociales y anuncios *online*.

[Crea tu cuenta gratuita](#)

Partners de Google, Meta y X



Ofrece **reportes y análisis de las publicaciones**, comportamiento del usuario, **palabras claves**, entre otras métricas.

Una plataforma de gestión de redes sociales **con todo lo que puedas necesitar** para el marketing de tu negocio.

ICONOSQUARE



BOTS DE FACEBOOK

MANYCHAT

Kommo

El CRM de nº1

Crea relaciones con tus clientes por WhatsApp y haz crecer tu empresa



Prueba gratis

Obtén una demo

Herramienta de Chatbot y CRM de Facebook, Instagram y Whatsapp para tu empresa.

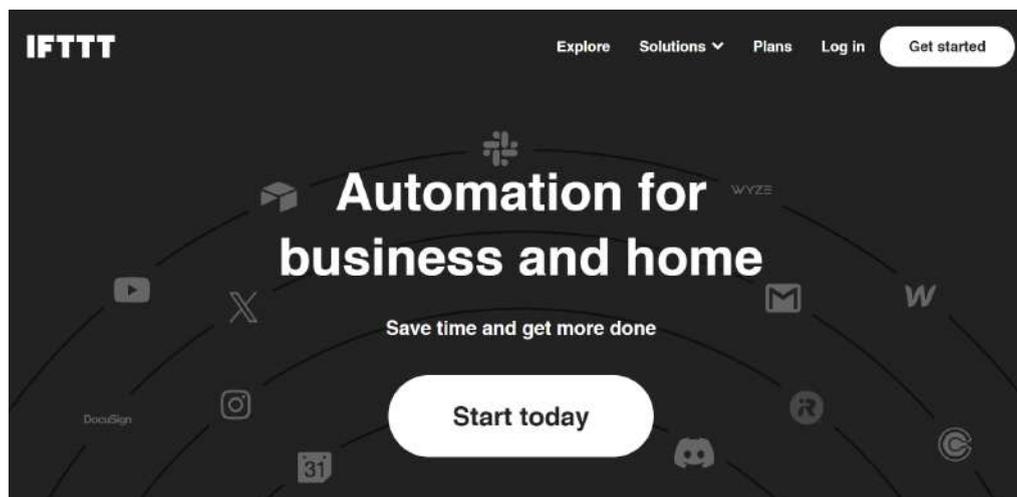
CHATFUEL

Chatbots con IA en WhatsApp, con ChatGPT Integrado. Tiene una prueba gratuita ilimitada.



HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

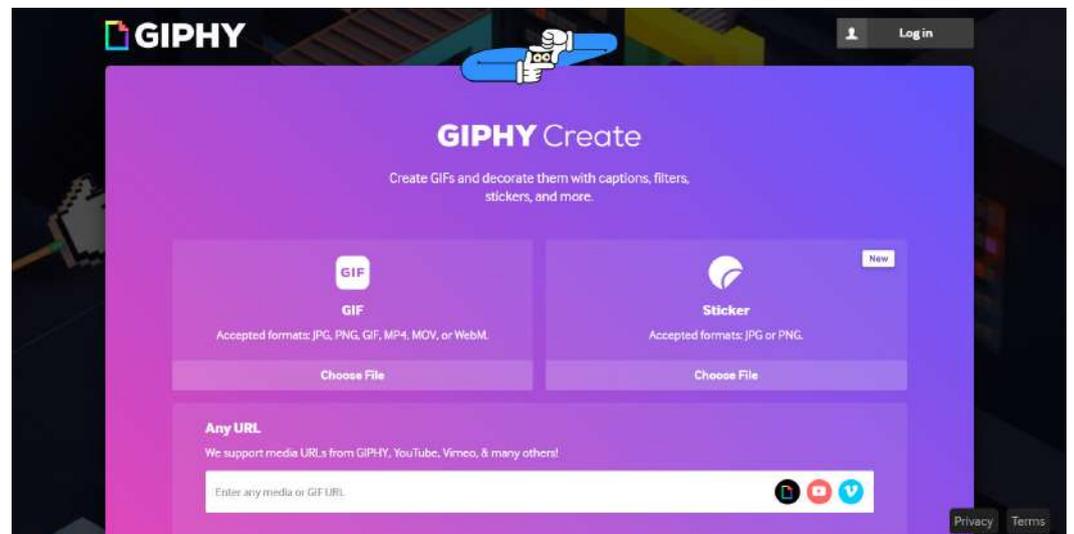
IFTTT



Herramienta de Automatización de redes social, compatible con más de 120 aplicaciones.

GIPHY

Herramienta en la que puedes **planificar, diseñar y organizar tus textos para Instagram.**



TAGFIRE



TagFire for Instagram Likes 4+

Codigami Technologies Private Limited

Gratis

Herramienta para conocer los hashtags más populares en Instagram. **Disponible solo en AppStore para iPhone y iPad.**

Una aplicación web de diseño que **cualquiera puede usar** y que logra **diseños atractivos** en segundos.

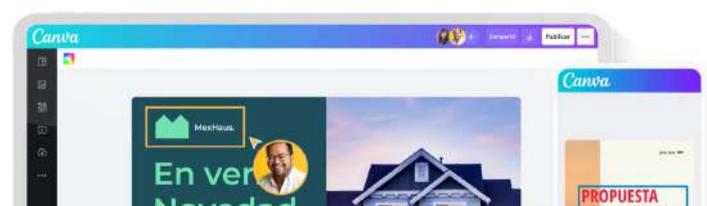
CANVA



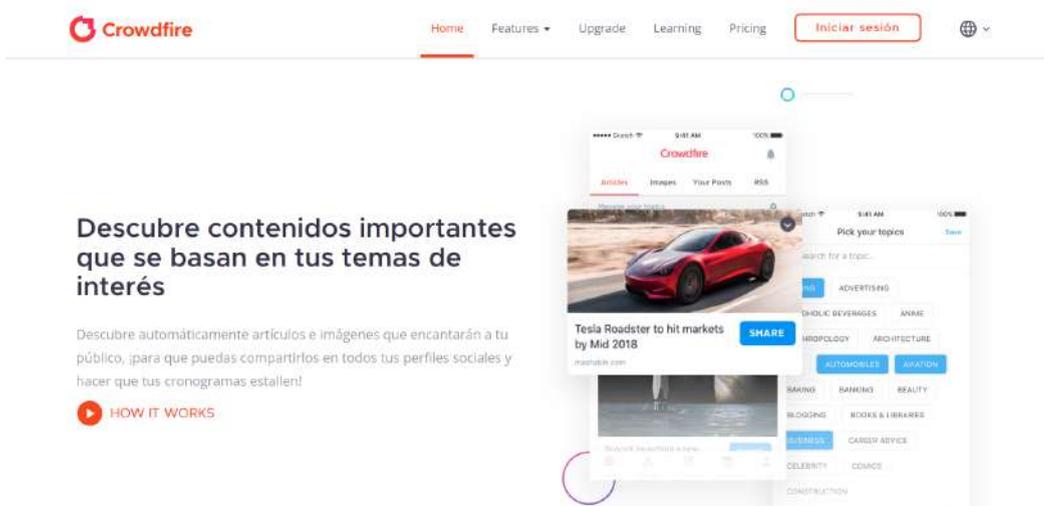
¿Qué diseñaremos hoy?

Con Canva, es muy fácil crear, compartir e imprimir diseños profesionales.

Regístrate gratis



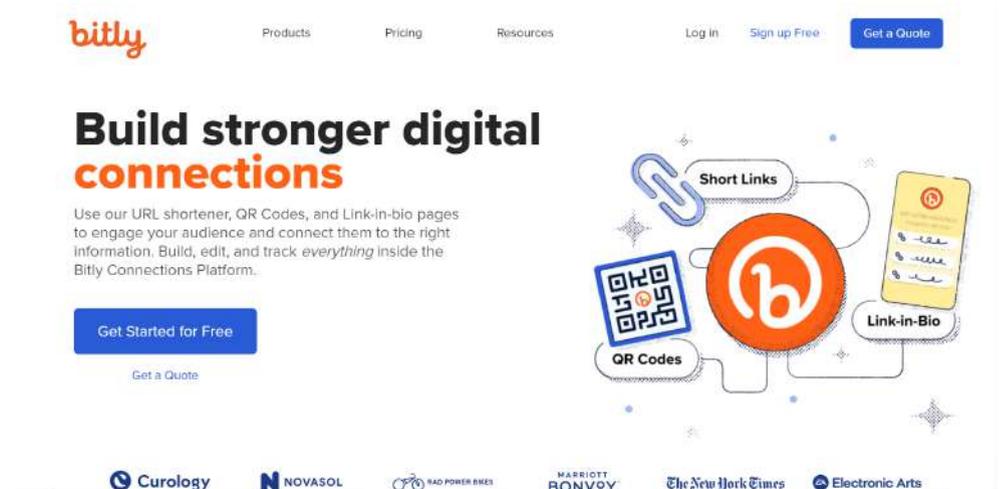
CROWDFIRE



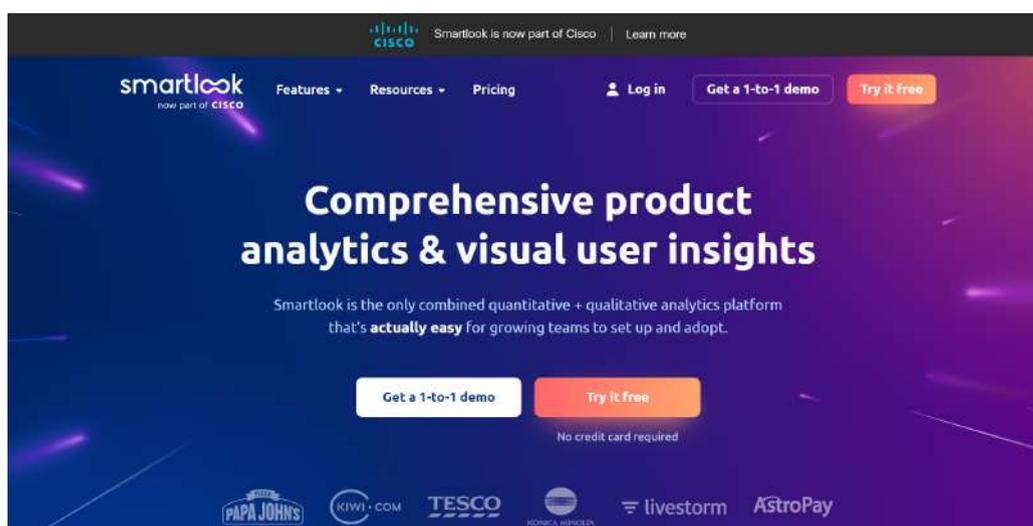
Es una aplicación que permite **monitorizar a tus seguidores en Instagram**, así como a tu **competencia**.

BITLY

Plataforma para **acortar enlaces de forma personalizada**. Esta herramienta es perfecta para **monitorizar las conversaciones y reforzar los mensajes digitales**.



SMARTLOOK



Herramienta para **activar mapas de calor en una página web**. Gracias a esta funcionalidad podemos identificar lo que mejor y peor funciona y **mejorarlo en tiempo real**.

HERRAMIENTAS DE TENDENCIAS, INFORMACIÓN, ANALÍTICA Y MÉTRICA

GOOGLE ANALYTICS

Herramienta para **conocer todo tipo de datos de tráfico** en la red, potenciado por Google.



WOORANK



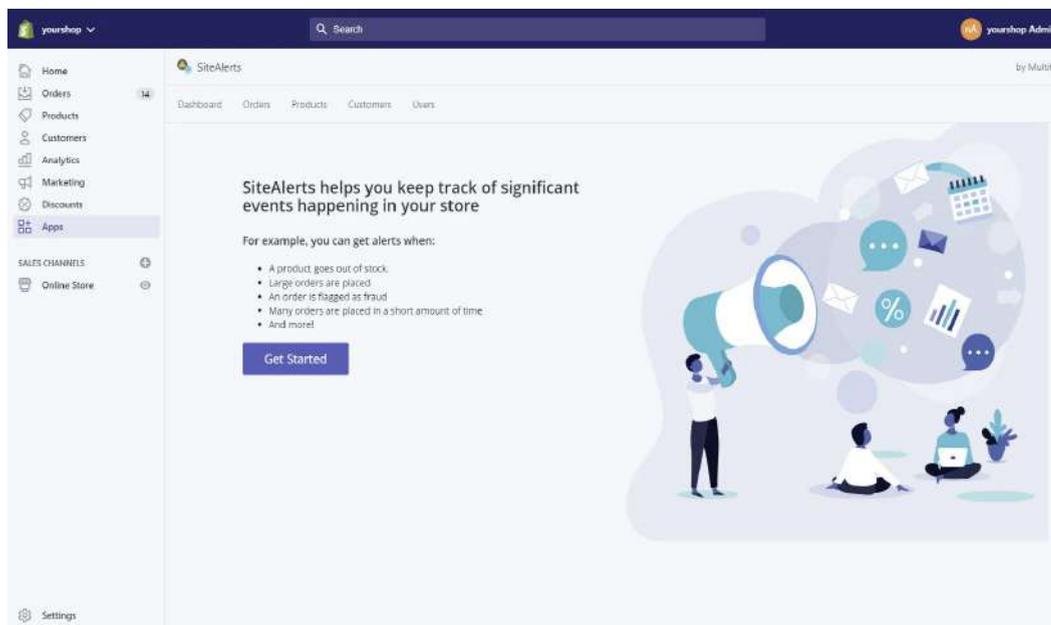
Es una herramienta para realizar un **análisis completo de un sitio web**.

Plataformas para conocer las **palabras claves que mejores resultados tienen** y para obtener palabras relacionadas. Es recomendado para la **creación de nuevos contenidos**.

SEMRUSH



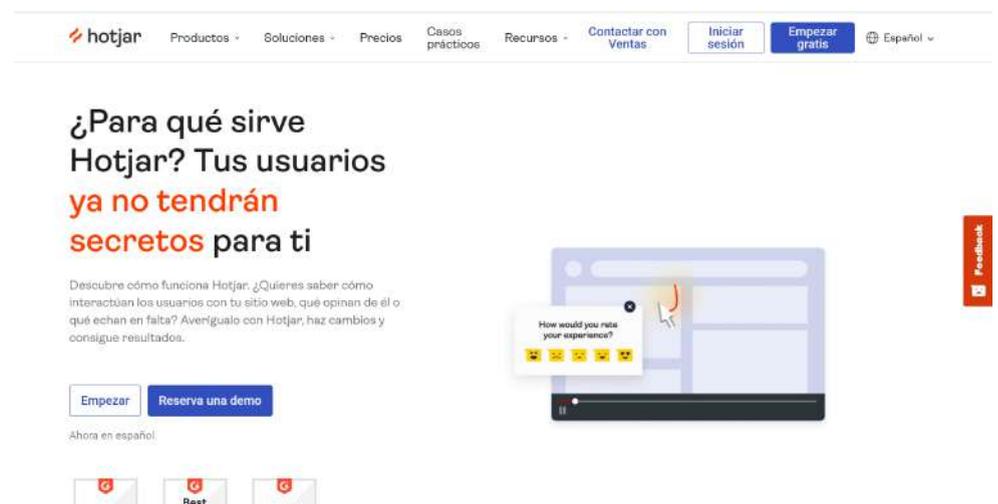
SITEALERTS



Herramienta para investigar páginas y blogs. A través de la misma podremos **descubrir las palabras claves que más tráfico le generan a una web**, los plugins instalados, etc.

HOTJAR

Herramienta para activar **mapas de calor** en una página web. Gracias a esta funcionalidad podemos **identificar lo que mejor y peor funciona**.



“

NO SE TRATA DE TENER UNA GRAN HERRAMIENTA PERFECTA, SE TRATA DE TENER VARIAS HERRAMIENTAS BUENAS PARA CADA SITUACIÓN.

”