



KARLA MARY HERNÁNDEZ

Directora en Espabílate
Consulting Group.



El cliente / **Academia Inbound**



KARLA MARY HERNÁNDEZ

Contador Público

Especialización en Franquicias y Negocios. MBA

Eude European Business School

Auditor ISO

IVLP (US Embassy)

Speaker /

Consultora en Negocios / Cámara Venezolana
de Consultores.

Fundadora de Espabílate Profesora de
Diplomado en Negocios UGMA / UCAB

Profesora UNAD Florida

(13 cohortes, 400 egresados)

+350 Empresas / Marcas Asesorados

@soykarlamary

**“Primero el cliente,
después el producto,
nunca al revés”**

Conocer al cliente más allá del perfil típico nos ayudará a encontrar insights para desarrollar un producto o servicio que se adapte a él y optimizar la experiencia y la comunicación.

Producto, entrega, pago, experiencia, comunicación*




**Si tienes un negocio pequeño, usa tu
“small data”.**

**Pregunta, acompaña, investiga, observa
y analiza a tu cliente actual.**

- *¿Quién desearía éste producto o servicio?*
- *¿Quién podría pagar éste producto o servicio?*
- *¿Quién podría acceder a este producto o servicio?
(accesibilidad online o geográfica)*
- *¿En qué ocasiones se podría usar nuestro producto o servicio?*

Herramienta Job to be Done

El cliente / **Academia Inbound**

	Tarea por hacer / Objetivo por lograr	¿Qué están buscando los consumidores resolver o lograr? Funcionales, sociales, emocionales	Quiero poder _____
	Barreras	Dolor que el cliente trata de evitar, insatisfacción de las soluciones actuales, frustraciones, riesgo u obstáculos	Pero _____
	Beneficios	Como el cliente mide el éxito de la solución que tomó.	Me gustaría _____



**Tarea por hacer /
Objetivo por lograr**

Quiero:

Quiero dejar de comprar zapatos distintos para cada actividad deportiva que hago y tener buen rendimiento en las diferentes actividades.



Barreras

Pero

Tengo desconfianza de que la marca cumpla la promesa y no encuentro la opción para mi por falta de información o guía.



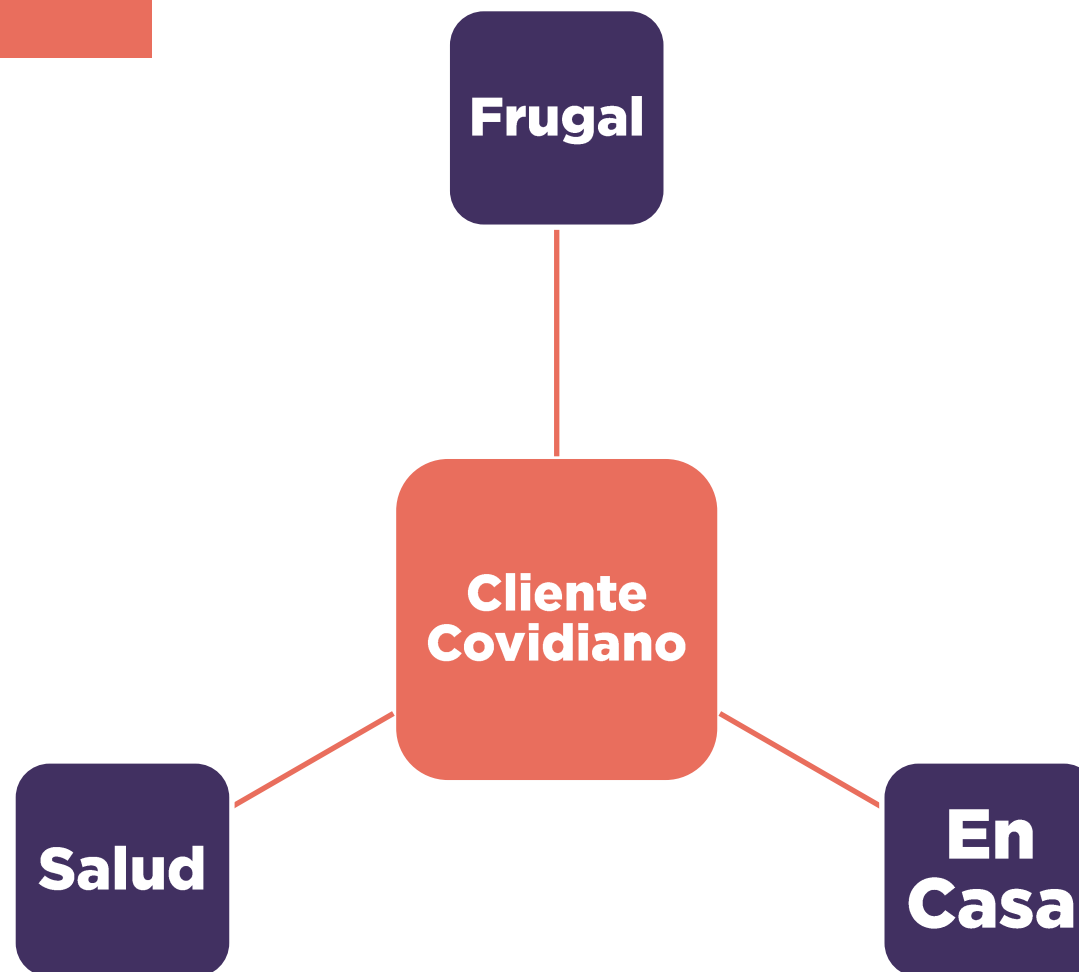
Beneficio

Me gustaría:

Certeza de que el zapato que elija va a funcionar, ahorrar dinero y espacio y que sea sostenible.

**CLIENTE
COVIDIANO**

El cliente / **Academia Inbound**





El cliente / **Academia Inbound**

@soykarlamary

Si tratas a tu negocio como un hobby, te costará, como un hobby.
**Si tratas a tu negocio como un negocio, te pagará como un
Negocio.**



@soykarlamary
soykarlamary@gmail.com /
gerencia@espabilarte.com
+58 414 185 8543

ESPABILATE
Consulting Group

@espabilarte / www.espabilarte.com