

# *AP01 – ELABORAR Y ESTUDIAR LA VIABILIDAD DE LA SOLUCIÓN INFORMÁTICA (CANVAS)*

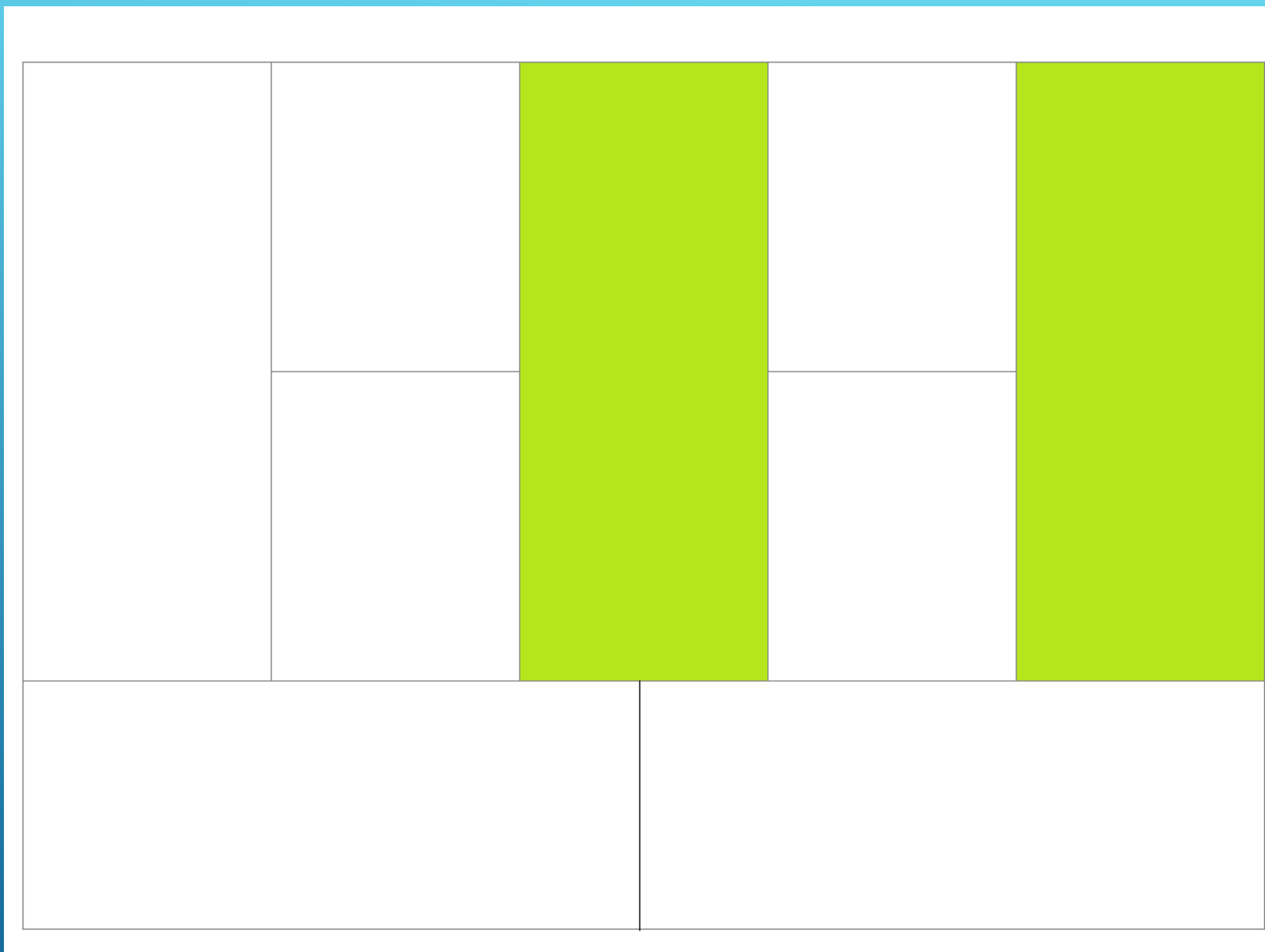
**¿Qué valoran nuestros clientes?**

## Objetivos:

- Comprender la importancia de conocer, de manera exhaustiva, los segmentos de mercado clave para el negocio (conocer a la clientela potencial, su edad, sexo, ubicación, intereses, entre otros).
- Conocer, mediante el estudio de casos reales, cómo se debe identificar a los clientes tipo en el Lienzo de Modelo de Negocio, según el método Canvas.
- Iniciar el primer borrador del lienzo de la idea de negocio particular seleccionada por cada equipo de aprendices.
- Aprender a definir la propuesta de valor de un negocio.
- Identificar una propuesta de valor adecuada para cada segmento de clientes y plasmarla en el borrador del Lienzo de Modelo de Negocio.
- Provocar en el aprendiz un pensamiento crítico.

# SEGMENTO DE MERCADO – PROPUESTA DE VALOR





## LOS CLIENTES

*Es habitual que algunas personas emprendedoras pretendan lanzar una idea de negocio que, según ell@s, cubre una necesidad, pero que, sin embargo, no sabrían definir quién, cómo ni dónde se puede encontrar a ese tipo de público que presenta dicha necesidad.*

*Por ello, es importante especificar qué tipo de personas van a comprar el producto/servicio (dónde viven, qué edad tienen, de qué sexo son, estudios, hábitos, intereses ... todo).*

*Así mismo, hay que tener en cuenta que es muy habitual que un mismo producto/servicio se dirija a distintos tipos de segmentos de cliente (con estrategias de comunicación, comercialización y distribución distintas también).*

## SEGMENTO DE MERCADO

*Preguntas clave:*

- ▶ *¿Cuáles son nuestros clientes más importantes?*
- ▶ *¿A qué tipo(s) de mercado y a qué tipo(s) de cliente(s) se debe dirigir el negocio?*
- ▶ *¿Para quién creamos valor?*
- ▶ *¿Qué tipo de personas van a comprar el producto/servicio?*
- ▶ *¿Existe un número de clientes potenciales suficientemente amplio?*

# SEGMENTO DE MERCADO

Existen varios segmentos de mercado, algunos ejemplos son:

- ▶ Mercado de masas. Ej.: el sector de la electrónica de gran consumo.
- ▶ Nicho de mercado. Ej.: fabricantes de piezas de vehículos, que dependen en gran medida de los principales fabricantes de automóviles.
- ▶ Mercado segmentado. Ej.: Micro Precision Systems, empresa especializada en soluciones externas de fabricación de micromecánica que atiende a tres segmentos de mercado diferentes: industria relojera, industria médica y el sector de la automoción industrial, a los que ofrece una propuesta de valor diferente.
- ▶ Mercado diversificado. Ej.: Amazon.com
- ▶ Plataformas multilaterales (o mercados multilaterales). Ej.: Una empresa de tarjetas de crédito.
- ▶ Creación colectiva. Ej.: amazon.com, Netflix, YouTube.

# SEGMENTO DE MERCADO

*La propuesta de valor de un modelo de negocio no es otra cosa que el producto/servicio que dicho negocio pone a la venta y aquello que lo hace único (el precio, su forma/diseño, los tiempos de envío, los tiempos de respuesta, entre otros).*

*Es el factor que hace que un cliente se decante por una u otra empresa; su finalidad es solucionar un problema o satisfacer una necesidad del cliente.*

*Algunas propuestas de valor pueden ser innovadoras y presentar una oferta nueva o rompedora, mientras que otras pueden ser parecidas a ofertas ya existentes e incluir alguna característica o atributo adicional.*

*Una propuesta de valor puede no contener 'valor' en sí misma para un tipo de mercado concreto de segmento de mercado (de ahí la importancia de saber seleccionar adecuadamente al tipo de cliente). De la misma manera, también puede haber clientes diferentes para los que una misma propuesta de valor tenga sentido.*

# PROPUESTA DE VALOR



- ▶ ¿Qué necesidad tiene el cliente y qué solución ofrece el producto/servicio al respecto?
- ▶ ¿Qué problema ayuda a solucionar para el potencial cliente?
- ▶ ¿Qué valor diferencial ofrece el producto/servicio con respecto a otros?
- ▶ ¿La propuesta de valor tiene sentido para el segmento de clientes al que se va a ofrecer el producto/servicio?
- ▶ ¿Cuál es la razón por la que los clientes están dispuest@s a pagar?
- ▶ ¿Qué paquetes de productos/servicios ofrecemos a cada segmento de mercado?

# PROPUESTA DE VALOR

HAROL MAURICIO GÓMEZ ZAPATA

*Una propuesta de valor crea valor para un segmento de mercado gracias a una mezcla específica de elementos adecuados a las necesidades de dicho segmento:*

- *Novedad.*
- *Marca.*
- *Personalización.*
- *Precio.*
- *Diseño.*
- *Accesibilidad.*
- *Reducción de riesgos.*
- *Comodidad/utilidad.*
- *Relación calidad-precio.*
- *Calidad del producto/servicio.*
- *Calidad del servicio post-venta.*

# PROPUESTA DE VALOR

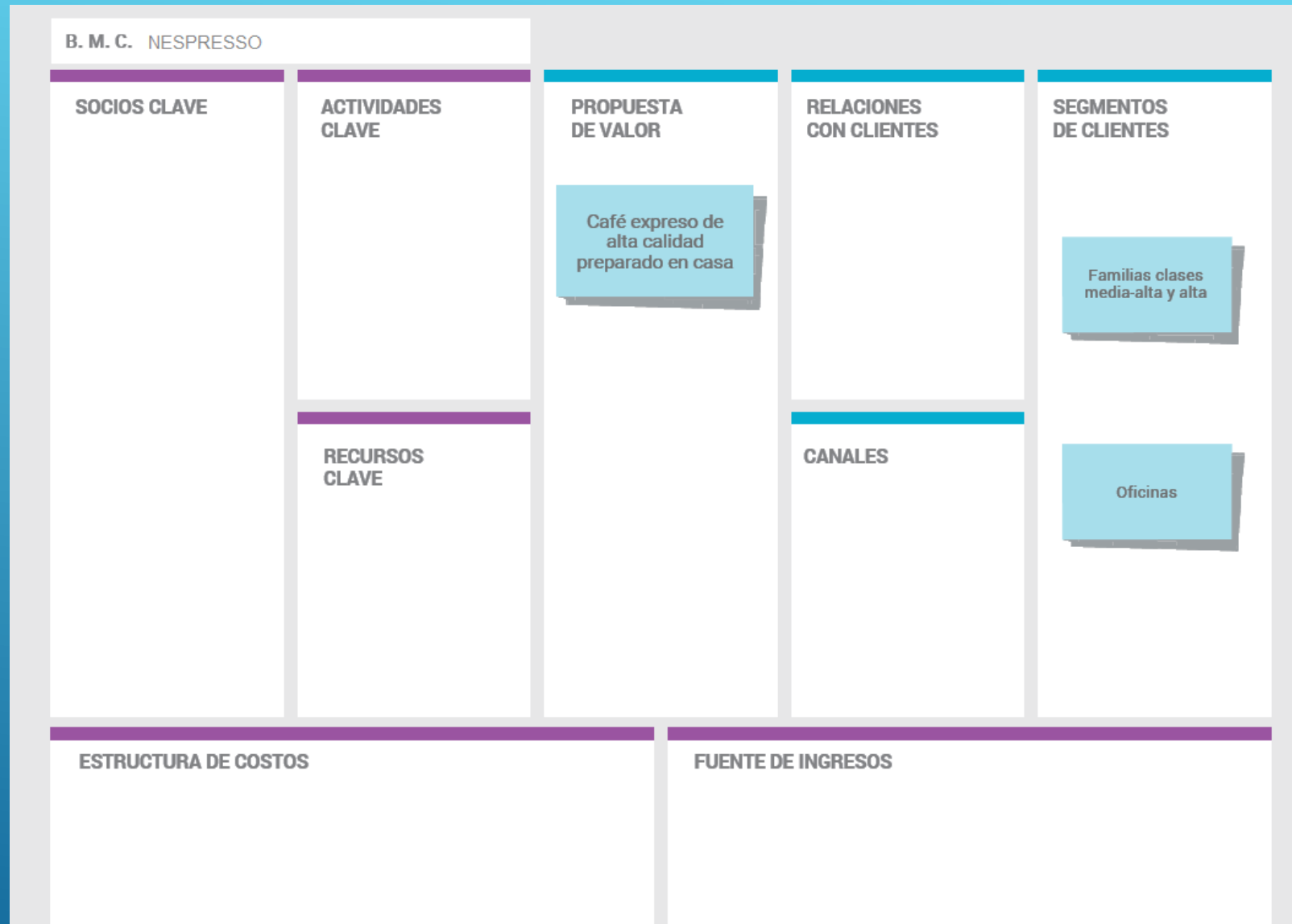
HAROL MAURICIO GÓMEZ ZAPATA

## ACTIVIDAD

En los equipos colaborativos realizar:

- Consultar y estudiar la propuesta de valor y el segmento de mercado de cuatro empresas (dos informáticas y dos no informáticas).
- Llenar la ficha buyer personas de cada una de las empresas.
- Crear un lienzo Canvas para cada una de las empresas.
- De acuerdo a lo consultado y estudiado realizar la propuesta de valor y el segmento de mercado de la idea de negocio de cada equipo.
- De acuerdo a lo consultado y estudiado llenar el lienzo canvas con la propuesta de valor y el segmento de mercado de la idea de negocio de cada equipo.
- Crear un documento con las normas APA e ICONTEC para la entrega de la actividad.

# SEGMENTO DE MERCADO - PROPUESTA DE VALOR

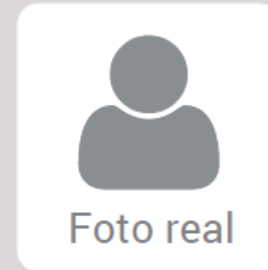


## FICHA BUYER PERSONA

### Nombre + Apellido + Cargo

### Datos demográficos

Edad	Profesión
Estado civil	Sexo
Clase social	Dónde trabaja
Localización	Educación

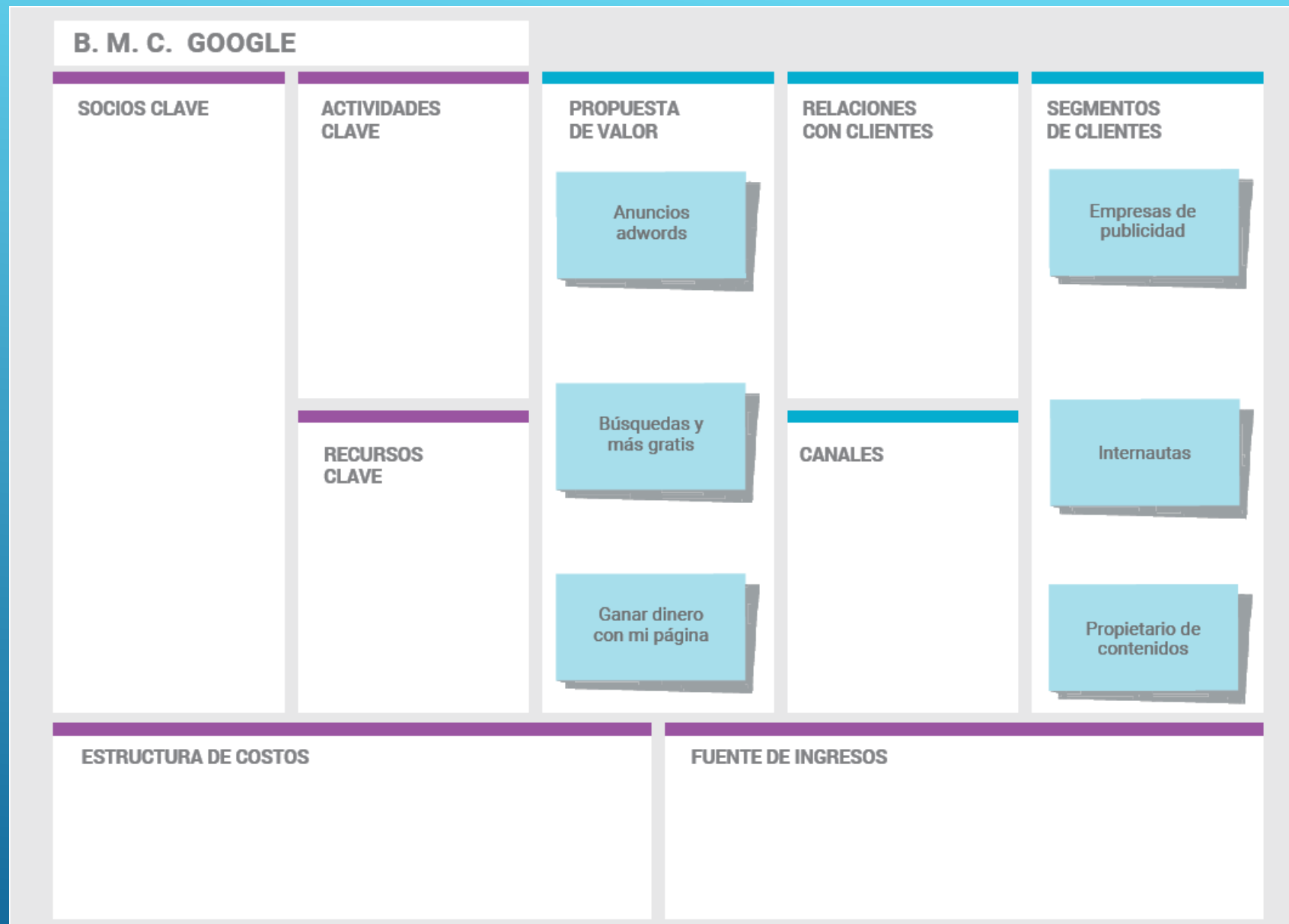


### Biografía

Texto en el que se explica en primera persona quién es, un historial básico y cuáles son sus valores.

### Datos comportamentales

Motivaciones  
Objetivos  
Gustos  
Miedos  
Preocupaciones  
Comportamiento en la página web  
Comportamiento en internet (fuentes, palabras clave...)

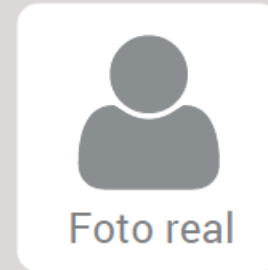


## FICHA BUYER PERSONA

### Nombre + Apellido + Cargo

### Datos demográficos

Edad	Profesión
Estado civil	Sexo
Clase social	Dónde trabaja
Localización	Educación



### Biografía

Texto en el que se explica en primera persona quién es, un historial básico y cuáles son sus valores.

### Datos comportamentales

Motivaciones  
Objetivos  
Gustos  
Miedos  
Preocupaciones  
Comportamiento en la página web  
Comportamiento en internet (fuentes, palabras clave...)