



ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL
ESCUELA DE FORMACIÓN DE TECNÓLOGOS



COMERCIO ELECTRÓNICO

ASIGNATURA:

Comercio Electrónico

PROFESOR:

Ing. Edwin Salvador

PERÍODO ACADÉMICO:

Sep. 2016 - Mar. 2017

SEGUNDA FASE

TÍTULO:

ANÁLISIS DEL CLIENTE/CONSUMIDOR

ESTUDIANTE

MALDONADO LUIS
PEÑAFIEL LOURDES
RODRIGUEZ MAURICIO
SANCHEZ FREDY

FECHA DE REALIZACIÓN: 30 de noviembre de 2016

FECHA DE ENTREGA: 1 de diciembre de 2016

1 TEMAS

Segunda fase - Análisis del cliente/consumidor

- Conocer a profundidad cuáles son los clientes potenciales
- Qué perfil tienen
- Cuál es su comportamiento en una tienda online y en el mercado en general.
- Se deben identificar los factores:
 - Hábitos de consumo.
 - Qué consumen, qué quieren consumir
 - Cuáles son las necesidades que quieren satisfacer
 - En qué momento consumen más el producto.
 - Hábitos de compra.
 - Cómo realizan la compra
 - Si abandonan o no carritos de compra
 - Cuáles son sus métodos preferidos de pago y de envío
 - Desde dónde acceden a internet (PC, móvil).
 - Estos datos permitirán mejorar las estrategias de mercadeo para ayudar a aumentar las ventas.

2 OBJETIVOS

- Determinar las principales características de los clientes/consumidor potenciales.
- Describir el comportamiento de los clientes/consumidor en el caso de una tienda online y en el mercado en general.

3 DESARROLLO

Conocer a profundidad cuales clientes son los potenciales

Hoy en día, las personas quieren resolver todo de manera online. Se comunican y descubren cosas que les gustan.

El mundo de la música siempre es inquietante para cualquiera que disfrute despejar su mente con melodías e instrumentos, pero los jóvenes de 14 a 25 años tienen esa chispa encendida que les lleva a probar al menos algún instrumento por un mínimo de tiempo en algún momento y esto es lo que INFUTURE aprovechara, pero no son solo los jóvenes que pasan de concierto en concierto, sino además las personas de 26 a 45 años porque algunos quieren recordar esas épocas donde eran jóvenes y tocaban alguna canción, hoy que ya son adultos quieren seguir con eso, incluso algunos profesionalmente como un extra en sus actividades diarias y esto no solo para aprender canciones o aprender a leer acordes sino aprender un nuevo instrumento o mejorar sus técnicas e incluso como manejarse en un concierto.

Estos son nuestros clientes potenciales el género no importa la música está hecha para todos y tanto hombres como mujeres son atraídos por este mundo musical y que mejor aprovecharlo con nuestros cursos online que los ayudaran y guiaran en su proceso de aprendizaje.

Que perfil tienen**Perfil 1****Juan Palacios****Edad:** 18 años**Ocupación:** Estudiante**Experiencia musical:** conocimientos medios de guitarra acústica.**Personalidad:** Es un chico romántico y estudioso que disfruta la música al máximo ya que le ayuda a despejar su mente del montón de trabajos, problemas y tareas que tiene.**Quiere aprender:**

- Guitarra Eléctrica.
- Guitarra Acústica (mejorar técnicas).

Opinión: Tiempo libre los fines de semana y vacaciones, dispuesto a pedir a sus padres que le paguen algún curso de guitarra eléctrica y mejor si es online es muy perezoso.

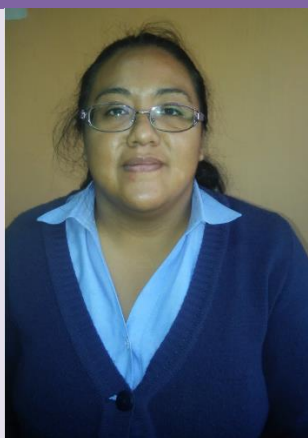
Perfil 2**Clara Toapanta****Edad:** 28 años**Ocupación:** Jefa Financiera en YACHAI**Experiencia musical:** conocimientos medios de guitarra acústica e instrumentos de percusión además de técnicas básicas de canto.**Personalidad:** Es un chico romántico y estudioso que disfruta la música al máximo ya que le ayuda a despejar su mente del montón de trabajos, problemas y tareas que tiene.**Quiere aprender:**

- Guitarra Eléctrica.
- Canto Profesional (Sorfeo)
- Guitarra Acústica (mejorar técnicas).
- Está enfocada y mucho más interesada en como tocar el piano.

Opinión: le encantaría tomar cursos instrumentales y conversar con los profesionales para aclarar algunas dudas que tenga, sale del trabajo a las 6 y no duerme hasta las 11pm, dice que podría aprovechar ese tiempo e inscribirse, el costo depende de que tan bueno sea el primer video y que más se ofrecería en la suscripción.

Perfil 3

Silvia Romero



Edad: 30 años

Ocupación: Bibliotecaria

Experiencia musical:
Ninguna

Personalidad: Introvertida, le encanta pasar el tiempo con su familia, cuidando a su hijo menor. Su carácter es afable y muy divertida.

Quiere aprender:

- Guitarra Acústica.
- Guitarra Eléctrica
- Piano
- Todo desde 0.

Opinión: Bueno y accesible para las personas que tienen poco tiempo, si se inscribiría y también debería haber para niños desea que su hijo también aprenda algún instrumento musical (su hijo tiene año y medio).

Perfil 4

Jorge Riofrio



Edad: 33 años

Ocupación: Enfermero Auxiliar Hospital Eugenio Espejo.

Experiencia musical:
Conocimientos avanzados en guitarra acústica e instrumentos de percusión.

Personalidad: Padre de familia que le gusta compartir sus conocimientos de música con los demás, buen líder y colaborador.


Quiere aprender:

- Mejorar técnicas en guitarra acústica, charango y eléctrica.
- Manejo de consolas de sonido.

Opinión: Su trabajo absorbe toda su energía y no es muy bueno manejando las computadoras, solo lo básico, ni siquiera cuenta con tarjetas de crédito y no sabe cómo pagar un curso online, pero tampoco tiene el tiempo como para ir a un curso presencial, además le preocupa el costo del curso pero dice que haría un esfuerzo por aprender a usar la tecnología.

Perfil 5

Cristian Buenaño

	Edad: 15 años Ocupación: Estudiante Experiencia musical: conocimientos medios de guitarra acústica. Personalidad: Es un joven con muchas ganas de aprender nuevos instrumentos musicales especialmente la batería o guitarra eléctrica.	Quiere aprender: <ul style="list-style-type: none"> • Guitarra Eléctrica. • Guitarra Acústica (mejorar técnicas). • Instrumentos de percusión.
Opinión: A pesar de ser tan joven ya es padre de un bebe hermoso de 2 meses, dice que no tendría mucho tiempo debido a su cambio de responsabilidades y que en su nueva casa no cuenta con internet pero podría subir a la casa de su cuñada e inscribirse en el curso, anteriormente se había inscrito a cursos online de autocad.		

Comportamiento del cliente consumidor en una tienda online y en el mercado en general.

- Determina cuál es la necesidad que se requiere satisfacer
- Busca opciones en el mercado que probablemente le funcionen
- Evalúan la oferta de productos existentes

3.1.1 Tienda online

- A. La mayoría de compras se originan en el buscador de Google, utilizan el buscador como método informativo. Además, el consumidor de Internet chequea más de diez fuentes antes de adquirir el servicio / producto.

Las fuentes son:

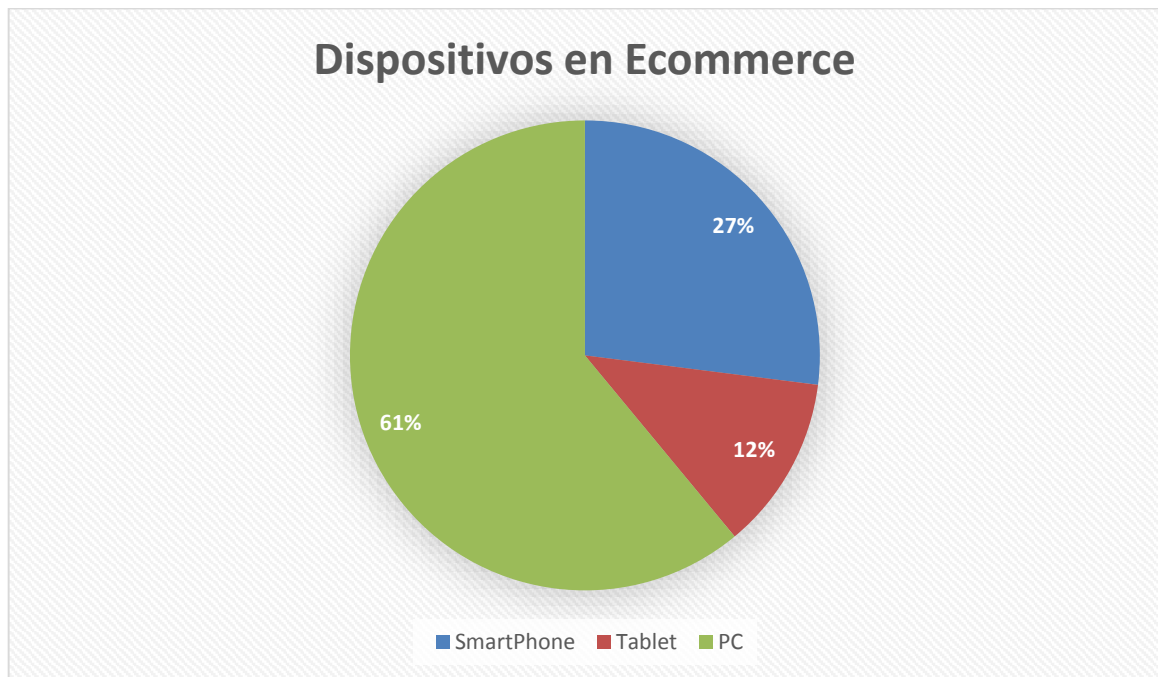
1. Motores de búsqueda o medios sociales (62%)
2. Visitas directas a la marca o boca a boca de amigos y familiares (29%)
3. Comparadores de precios (19%)

- B. Los consumidores llegan a las tiendas a través de enlaces directos, es decir, sitios que conocen. Y en tercer lugar y cuarto lugar en comparadores o pestañas de favoritos.
Por último comentar que solo un porcentaje muy pequeño compran a través de mailing y recomendaciones

Dispositivos que utiliza el consumidor de e-commerce

Una vez más hemos podido observar que el futuro esta en el comercio a través de **smartphones**. Casi un **27%** de los consumidores acceden a través de este dispositivo, por lo tanto es importante que se optimice las web al máximo para no perder la oportunidad ante este sector. Un **12%** acceden a través de **tablet**. Y de momento el líder indiscutible es el **PC** con un **61%**.

El **71%** del consumidor de e-commerce utiliza su smartphone o tablet para consultar información sobre un producto. De ellos, un **35%** finaliza la compra. Además, el **66%** de los compradores de entre 35 y 54 años compran desde el sofá de casa, dato que nos indica un claro ejemplo del **comportamiento del consumidor e-commerce ya que comprar online es una mejor experiencia** que ir al establecimiento físico.



Como paga el consumidor de e-commerce

- Tarjeta de crédito: Es el método más usado.
- Paypal.
- Contra reembolso.
- Tarjeta prepago.
- Transferencia bancaria.

Factores del comportamiento del consumidor de e-commerce

Si analizamos el comportamiento del consumidor de e-commerce obtenemos que el 88% de consumidores buscan un producto online antes de comprarlo en la tienda. Por lo tanto hay que esforzarse más en conseguir satisfacer la necesidad de nuestro consumidor. Porque el perfil del consumidor ha cambiado y son usuarios muy informados a los que no les importa invertir tiempo en investigar.



Ilustración 1 <http://www.cebra.cl/blog/wp-content/uploads/2015/12/02-Comportamiento-consumidor-online.png>

3.1.2 Mercado en general.

Sucedan de manera espontánea y repentina, y varían según la persona y el ámbito cultural en que viven. Para ser útil, la compañía debe identificar qué quiere y necesita el mercado meta y satisfacer las necesidades mejor que la competencia.

Es necesario la planeación y ejecución de actividades y estrategias para facilitar intercambios y satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores.



Ilustración 2 <http://www.altag.net/el-consumidor-puede-cambiar-la-orientacion-del-mercado/>

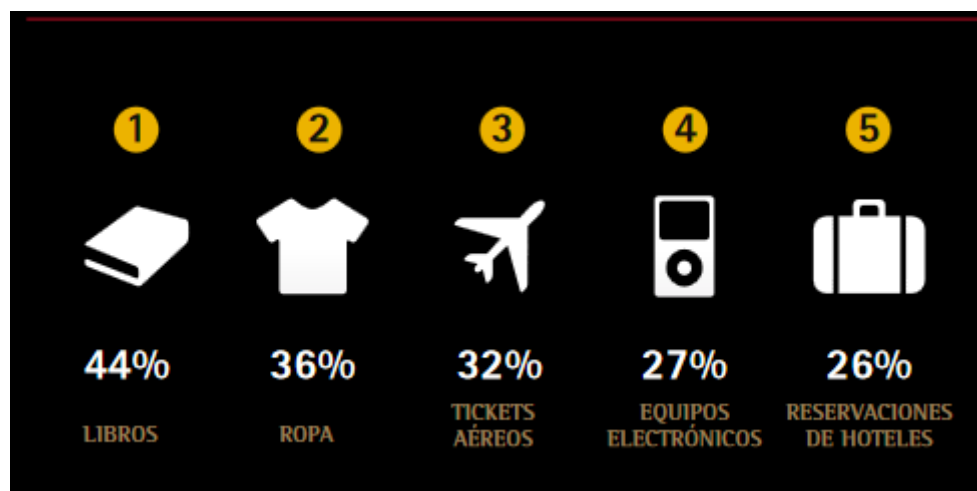
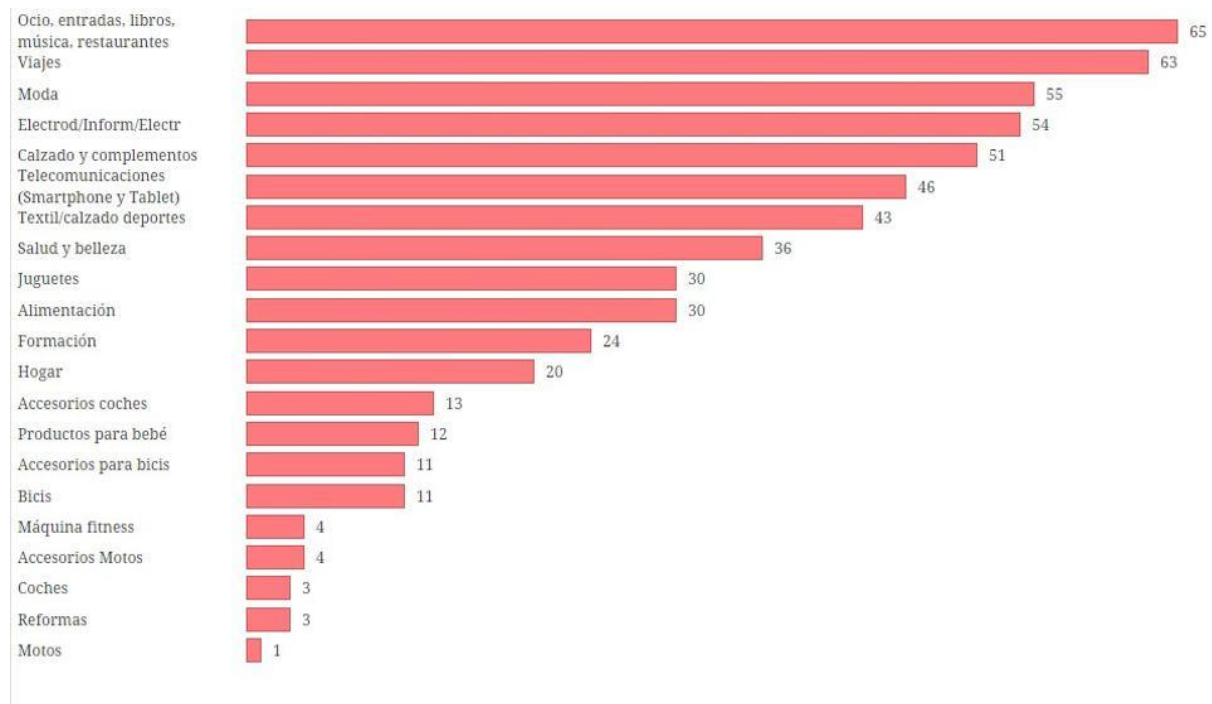
La conducta de los consumidores pueden depender, en mayor o menor medida, de un grupo de variables de naturaleza externa, que un investigador, estudioso o pragmático del marketing no puede dejar de contemplar si se quiere llegar a extender la compra y consumo de cualquier bien o servicio

Teoría Económica

El hombre busca siempre maximizar su utilidad. Es decir, el hombre siempre tratará de lograr el producto que más utilidad le dé en función del precio que pagará por él, en otras palabras, el hombre siempre tratará de maximizar la relación costo beneficio en cada actividad de su vida.

Hábitos de consumo.

4.1.1 Qué consumen, qué quieren consumir



4.1.2 Cuáles son las necesidades que quieren satisfacer

- Aprender a leer partituras
- Aprender a tocar algún tipo de instrumento
- Aprender a manejar consolas digitales
- Poder mirar los videos a cualquier hora sin ningún inconveniente

4.1.3 En qué momento consumen más el producto

- Vacaciones
- Tiempo libre

-Fines de semana

Hábitos de compra.

Cómo realizan la compra

Pues si bien es cierto muy a menudo hemos seguido evolucionando en las compras las cuales hoy por hoy se las hace a través de internet como. Todos estos métodos son realizados hoy comúnmente por todo tipo de personas para evitarse el incómodo momento de espera. La opción más adecuada para poder realizar la compra de nuestros productos tendría la finalidad de tener un carrito de compra el cual nos permite escoger varios productos a la vez y al final podremos pagar un acumulado de todo lo escogido por el cliente.



Si abandonan o no carritos de compra

Wordpress nos permite ofrecer la posibilidad de tener muy en cuenta que hay personas que tal vez entran solo a ver dando la posibilidad de que el programa sienta que el usuario quiere abandonar la página y se le despliega una ventana la cual le ofrece algo más, con la finalidad de que el cliente no se desanime, con ello podremos que los clientes puedan realizar la compra y así no abandonen el carrito de compras

Pero si bien es cierto existirá momentos en los cuales el cliente abandonaran el carrito lo cual será tomado como una visita más a nuestra página que también es bueno.

