

Variable de Entorno 1: "Te Enseño a Tallar y Decorar una Vela Artesanal"
(Segmentos: *Mujeres Emprendedoras/Creativas, Mujeres Adultas Buscando Bienestar. Buyer Personas: "María emprendedora", "Lucia creativa"*)

- **Tipo de Relación Principal: Creación de Comunidad y Asistencia Personalizada (con un alto componente de Empoderamiento).**

- **Creación de Comunidad:**

- **Método:** Fomentar un espacio donde los estudiantes y entusiastas de Pembertty puedan conectar, compartir sus creaciones, hacer preguntas, ofrecerse apoyo mutuo y celebrar sus progresos.
- **Canales de Soporte:** Grupos privados en Facebook, foros en la página web, (potencialmente) sesiones grupales de Q&A en vivo.
- **Lenguaje de Marca:** Tono inspirador, de apoyo, celebrando la creatividad individual y el viaje de aprendizaje de cada persona. "En Pembertty, crecemos juntos."

- **Asistencia Personalizada (dentro de lo escalable):**

- **Método:** Ofrecer soporte directo para dudas sobre las técnicas de tallado, el uso de los kits o el contenido del producto digital.
- **Canales de Soporte:** Email dedicado para estudiantes, sección de comentarios en los videos tutoriales, (potencialmente) un chat de soporte básico en la web para preguntas rápidas.
- **Lenguaje de Marca:** Tono paciente, experto, alentador. "Estamos aquí para ayudarte a encender tu talento."

- **Empoderamiento:**

- **Método:** La relación debe estar enfocada en hacer que el cliente se sienta capaz, creativo y exitoso en su aprendizaje. Destacar sus logros.
- **Canales de Soporte:** Compartir trabajos de estudiantes (con su permiso) en redes sociales, ofrecer "retos creativos", destacar historias de éxito.
- **Lenguaje de Marca:** Tono motivador, reconociendo el esfuerzo y la belleza de lo hecho a mano. "Tú puedes crear arte que ilumina."

- **Automatización con Toque Personal (para escalabilidad):**

- **Método:** Usar secuencias de email automatizadas para dar la bienvenida, ofrecer tips progresivos, recordar módulos del curso, pero siempre con un lenguaje cercano y la opción de contactar para asistencia más personal.
- **Canales de Soporte:** Plataformas de email marketing.

Variable de Entorno 2: "Te Hago o Diseño tu Vela/Producto Artesanal Personalizado"

(Segmentos B2B: Empresas de Eventos, Instituciones Religiosas, Funerarias. Buyer Personas: "Ana decoradora", "Carolina corporativa", "Comunidades religiosas", "Ángel luzterna". También Clientes Individuales para Ocasiones Especiales).

- **Tipo de Relación Principal (B2B): Asistencia Dedicada, Co-creación y Relación a Largo Plazo (Partner Estratégico).**
 - **Asistencia Dedicada / Consultiva:**
 - **Método:** Para clientes B2B, la relación va más allá de una simple transacción. Implica entender profundamente sus necesidades, el contexto de sus eventos o espacios, y ofrecer soluciones a medida.
 - **Canales de Soporte:** Contacto directo (email, teléfono, reuniones virtuales/presenciales), presentaciones personalizadas, desarrollo de propuestas detalladas.
 - **Lenguaje de Marca:** Tono profesional, experto, colaborativo, enfocado en soluciones. "Pemberty: Tu aliado estratégico para crear ambientes y detalles inolvidables con arte artesanal."
 - **Co-creación (especialmente con Empresas de Eventos/Decoradores):**
 - **Método:** Trabajar conjuntamente en el diseño de piezas que se alineen perfectamente con la visión del evento o del espacio. Involucrarlos en el proceso de selección de diseños de matrices, adaptaciones, etc.
 - **Canales de Soporte:** Herramientas de colaboración visual (compartir bocetos, moodboards), prototipado y muestras.
 - **Lenguaje de Marca:** Tono creativo, flexible, abierto a la colaboración. "Juntos, diseñamos la atmósfera perfecta."
 - **Relación a Largo Plazo (Partner Estratégico):**

- **Método:** Buscar establecer relaciones continuas con empresas e instituciones, convirtiéndose en su proveedor de confianza para elementos decorativos y simbólicos.
- **Canales de Soporte:** Seguimiento post-evento/entrega, comunicación proactiva sobre nuevas matrices o posibilidades, (potencial) acuerdos o descuentos por volumen para clientes recurrentes.
- **Lenguaje de Marca:** Tono confiable, comprometido, de socio estratégico. "Pemberty: Calidad y diseño exclusivo que perduran en tus eventos y tradiciones."
- **Tipo de Relación (Clientes Individuales para Ocasiones Especiales): Servicio Personalizado y Experiencia de Compra Exclusiva.**
 - **Servicio Personalizado:**
 - **Método:** Aunque la compra pueda ser online, ofrecer un nivel de atención que haga sentir al cliente que está adquiriendo algo especial y único. Ayuda en la selección, pequeñas personalizaciones si es posible.
 - **Canales de Soporte:** Chat en la web, email, atención telefónica para consultas específicas.
 - **Lenguaje de Marca:** Tono atento, detallista, celebrando la ocasión especial del cliente. "Un regalo Pemberty, un recuerdo tallado con arte y emoción."
 - **Experiencia de Compra Exclusiva:**
 - **Método:** Desde la presentación del producto online hasta el empaque y la entrega, la experiencia debe reflejar la calidad y el carácter artesanal de lujo de Pemberty.
 - **Canales de Soporte:** Página web con fotografía de alta calidad, empaque cuidado con detalles de marca, nota de agradecimiento personalizada.