

Talent Fest - Laboratoria 2019

Eli Carhuatocto
Marianela Araoz
Mayra Murillo

Reto:

¿Cómo retener a los clientes
Millennial de AFP Habitat?

Etapas 1:

Investigación

Herramientas de esta etapa:

- Benchmark
- Scan de redes sociales
- 9 entrevistas contextuales.
- User persona
- Customer Journey Map



Hipótesis:

Sienten que la AFP no les da ningún beneficio

Saben que su jubilación aún está muy lejana, no es algo que les preocupe.

No entienden porqué se les descuenta mensualmente una parte de su sueldo

No tienen conocimiento sobre los otros beneficios del SPP.

Sienten que fue una imposición el pertenecer al SPP.

No revisan sus correos cuando se les envía los EECC.

Sienten que pueden hacer más con su dinero por su cuenta.

Obtenidas mediante las entrevistas, scan de redes sociales y benchmark

User Persona:



Nombre: Saul Robles
Edad: 27 años
Ocupación: Supervisor de
Fast Food
Ingresos: S/1,400.00

“La jubilación es algo muy lejano por lo que no debo preocuparme aún”

Saúl no tiene mucho conocimiento del sistema privado de pensiones y tampoco se ha preocupado por entenderlo, solo sabe que le descuentan un dinero mensualmente pero no entiende para qué. Eventualmente recibe los EECC a su correo pero encuentra la información muy técnica y últimamente elimina los correos sin leerlos.

Frustraciones:

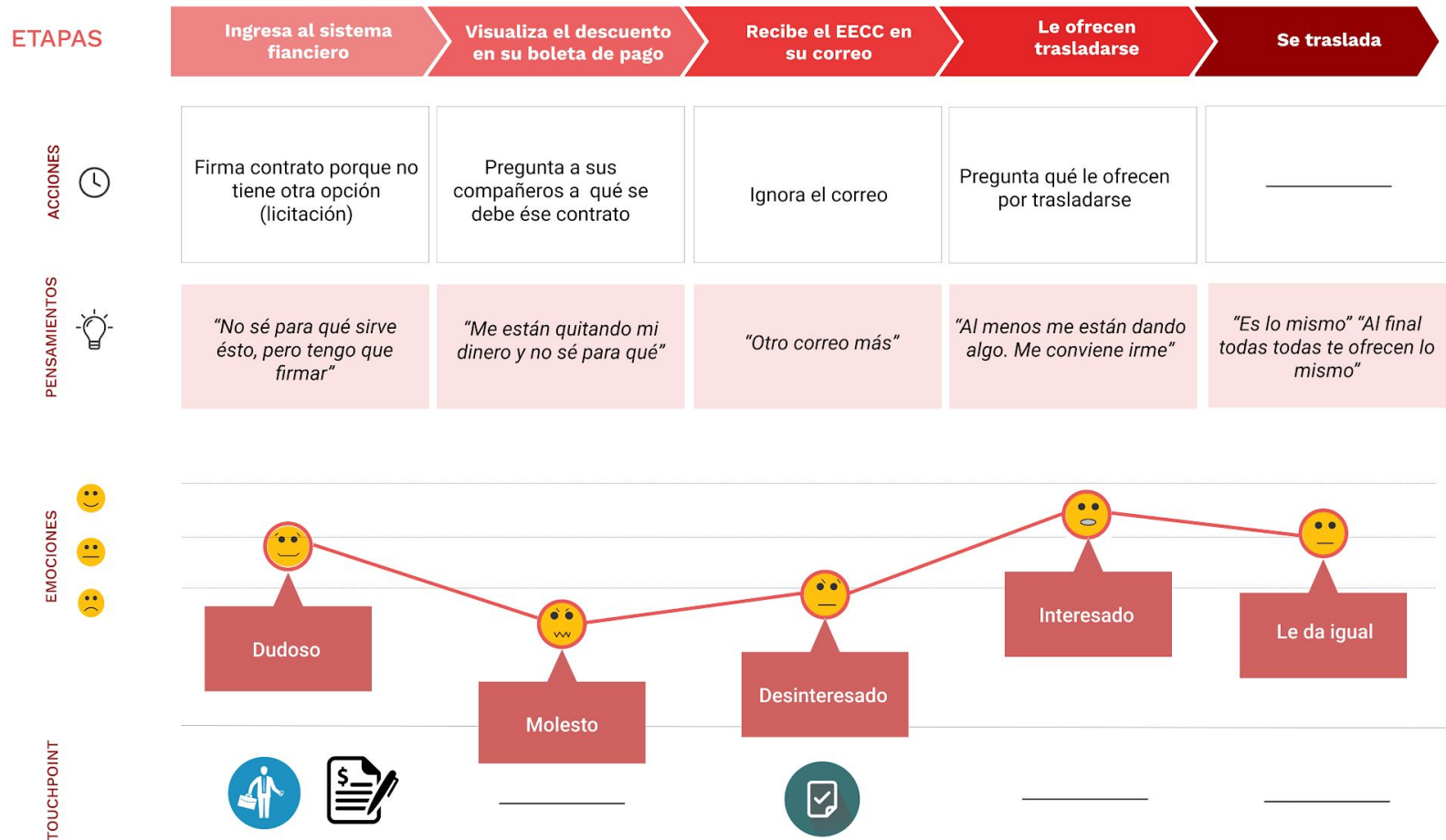
- Siente que no tiene ningún beneficio por su AFP.
- Siente que se le ha obligado a pertenecer a un sistema y que le quitan su dinero.
- Siente que podría hacer más con su dinero con otro metodo de inversion.

Metas:

- Tener un respaldo económico para formar una familia.
- Ahorrar para comprarse una casa.
- Tener estabilidad economica para disfrutar su jubilación.

Customer Journey Map

USER PERSONA: SAUL ROBLES



Insights

A nada

Los usuarios se sienten obligados a hacer aportes sin haber elegido pertenecer al SPP, simplemente firmaron el documento como un requisito más para iniciar su vida laboral formal, pero nadie se tomó el tiempo de explicarle bien los beneficios de las AFP.



“No lo elegí, era mi única opción”
Francisco, 22 años

Forever young

Muchos jóvenes no han visto referentes de ahorro en su círculo cercano por lo que no tienen una cultura de previsión, piensan que siempre serán jóvenes y nada malo les puede pasar. #YOLO



“No me interesa por el momento, siento que mi jubilación está muy lejana”.
Andrea, 25 años.



Se aprovechan de mí

Saben que la AFP es un ahorro a futuro, pero necesitan sentir que se benefician de alguna manera en la actualidad, de lo contrario piensan que les quitan su dinero mes a mes a cambio de nada.

“Si pudiera elegir no aportar, no aportaría”
Cindy, 27 años.

Etapas 2:

Ideación

Herramientas de esta etapa:

- 5 Design Scenario
- 2 Cuadros de síntesis



Soluciones

Mostrar claramente los
beneficios diferenciales

← 76555



Hola Saúl! Somos tu AFP Habitat y queremos hacerte saber que, por tener tu fondo con nosotros, tienes muchos beneficios que puedes disfrutar desde ya. Enterate aquí » <http://biyt.ly/20oD7vp>

11:11 a.m.



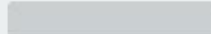
q¹ w² e³ r⁴ t⁵ y⁶ u⁷ i⁸ o⁹ p⁰

a s d f g h j k l

⬆ z x c v b n m ⬮

?123

/



.



afphabitat.com.pe/mi-cuenta/



Mantén tus fondos con nosotros y tendrás la mejor rentabilidad de todo el sistema de pensiones.



¡Después de tu jubilación empieza la mejor parte de tu vida!



Pero mientras esperas... Tienes beneficios que puedes disfrutar!

Conoce tus beneficios y aprende a envejecer con estilo:

¡Mira lo que tenemos para ti!

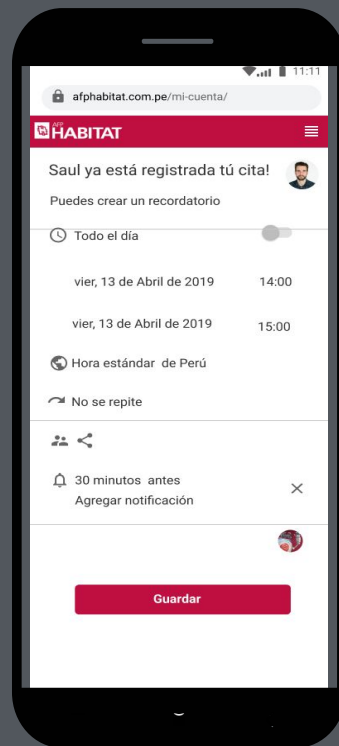
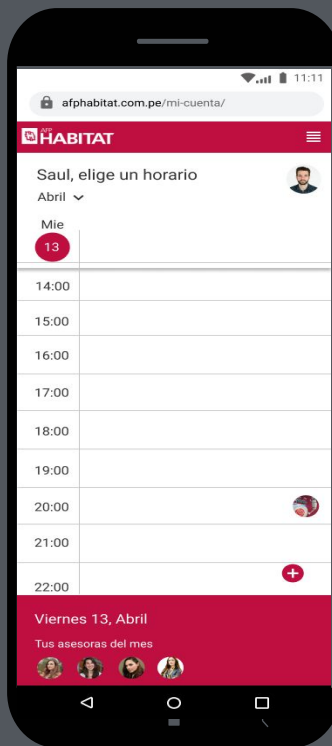
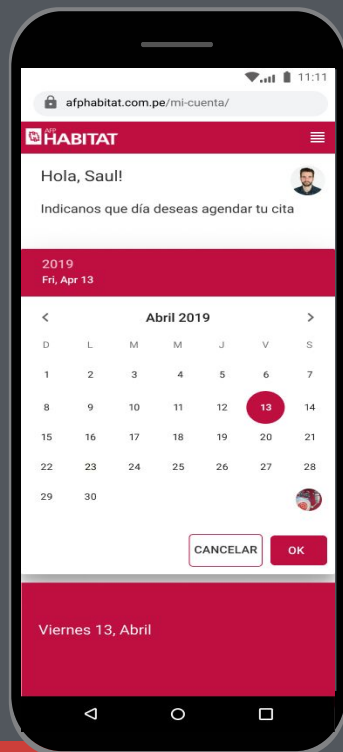


¿Quieres conversar con un asesor?

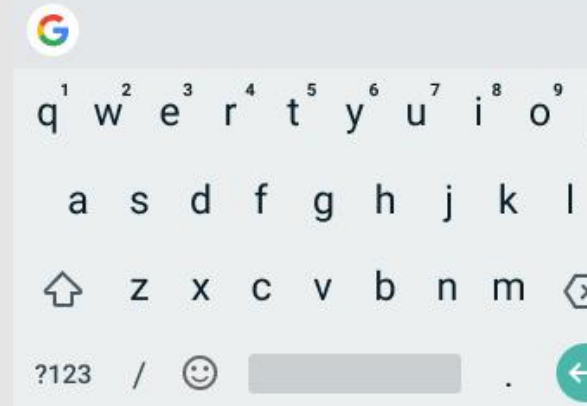
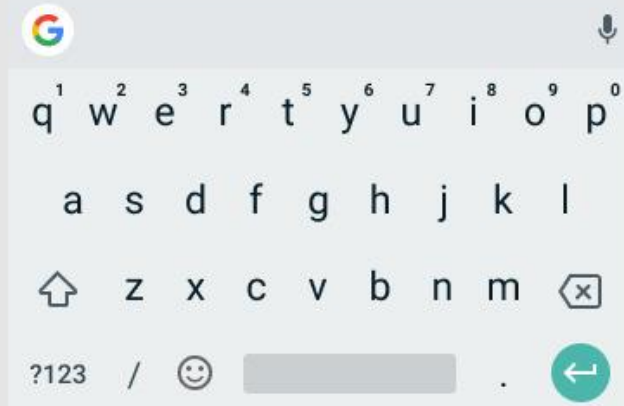
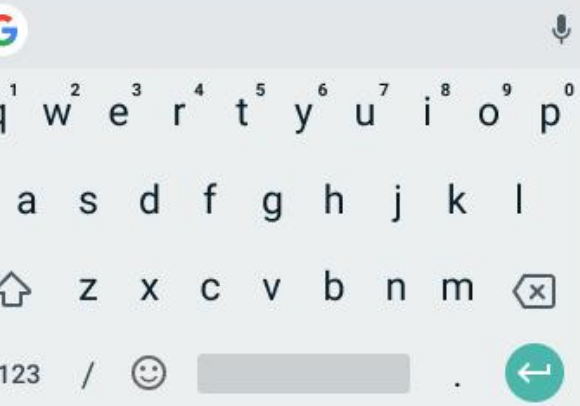
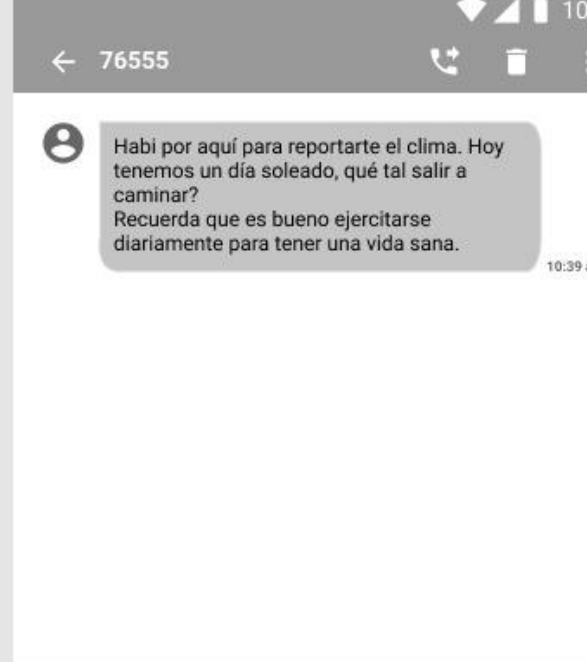
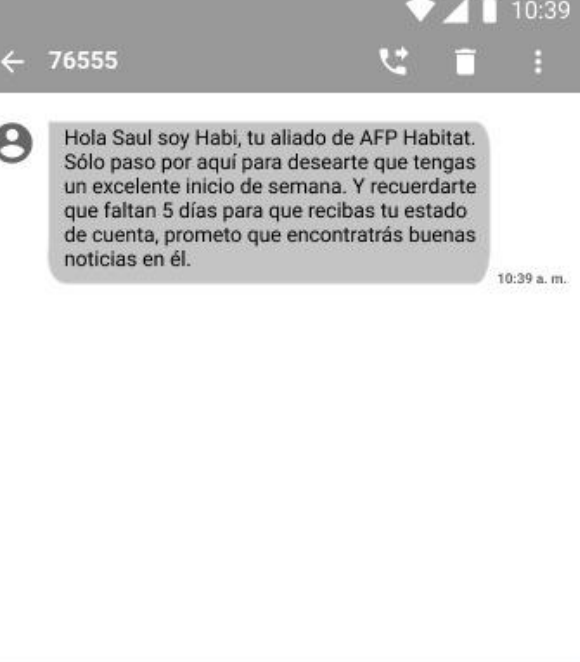
Agendar cita



Asesoría en tiempo real



Mensajes de cercanía



¡Gracias!