

Perfil de Cliente - Buyer Persona

Perfil personal

Mujer mayor de 30 años, madre, con educación media-alta y ingresos desde el sueldo mínimo. Reside en la Comunidad Valenciana.

Es una mujer equilibrada, que combina responsabilidad con espontaneidad. Valora la estabilidad y las relaciones interpersonales, pero también busca innovar en su rutina. Le gusta la tecnología, aunque sin perder de vista las tradiciones, como regalar flores para fortalecer vínculos. Es extrovertida, optimista y tiende a desafiar los límites en lugar de seguir las reglas

Hábitos

Compra flores en floristerías físicas y online. Disfruta tomar café cada día en un bar cercano a su trabajo. Usa WhatsApp y Facebook para comunicarse y ver promociones. Visita el cementerio en fechas especiales. A veces olvida comprar flores con anticipación y resuelve a última hora.

Hobbies e Intereses

- Disfruta de embellecer su hogar con actividades creativas como la decoración y los arreglos florales.
- Disfruta cocinar recetas familiares y compartir con amigos.
- Prefiere opciones naturales y sostenibles, sigue páginas de decoración, jardinería y espiritualidad en redes sociales.

¿Dónde podemos encontrarle y cómo podemos conectar con nuestro buyer persona?

En WhatsApp, Facebook, YouTube y Pinterest, donde se comunica, promociona y busca inspiración. Podemos conectar con contenido útil en redes, blogs, promociones y atención rápida por WhatsApp.

Flor



Nuestro producto o servicio

- Contar con un servicio digital que le permita modificar pedidos desde su teléfono o computadora.
- Disponer de diferentes opciones de suscripción según su necesidad y presupuesto.
- Atención al cliente rápida y accesible vía WhatsApp, teléfono o chat.

¿Qué ventajas tenemos sobre otras empresas de nuestro sector?

- Servicio digital flexible: Nuestro sistema permite modificar pedidos desde el teléfono o computadora, lo que facilita la planificación.
- Opciones de suscripción: Adaptadas a sus necesidades y presupuesto, lo que la ayuda a evitar olvidos de última hora.
- Atención rápida y accesible: A través de WhatsApp, teléfono o chat, resolviendo dudas en tiempo real, a diferencia de otras empresas con procesos más lentos y poco claros.

Perfil profesional

wedding planner, especializada en la organización de bodas y celebraciones. A los 28 años, decidió emprender y gestionar sus propios clientes.

Su trabajo implica reunirse con parejas para definir cada detalle, coordinar con proveedores, visitar locaciones, administrar presupuestos y resolver cualquier imprevisto. Se apoya en el uso de herramientas digitales como calendarios, CRM y redes sociales. Es creativa, comunicativa y negocia bien, coordinando equipos. Se actualiza con tendencias y mide su éxito por clientes satisfechos y visibilidad en redes.

Objetivos y retos

- Mantener un equilibrio entre su trabajo y vida personal.
- Ofrecer experiencias memorables y de alta calidad a sus clientes.
- Encontrar proveedores que se ajusten a su estilo.
- Gestionar su tiempo para evitar olvidos y compras de última hora.
- Adaptarse a cambios imprevistos.
- Optimizar presupuestos y diferenciarse en un mercado competitivo.

Frustraciones

- Procesos de compra complicados.
- Falta de atención al cliente rápida y eficiente.
- No recibir las flores a tiempo en eventos de trabajo.
- Catálogos desactualizados.

¿Cómo le podemos ayudar para que obtenga los objetivos deseados y supere sus retos?

- Permitir programar pedidos y modificar pedidos de flores con anticipación.
- Notificaciones por WhatsApp o email sobre fechas importantes
- Recomendaciones de flores según la ocasión y el presupuesto.
- Opciones de suscripción para recibir arreglos periódicos.
- Gestión centralizada para ver y administrar todos sus pedidos
- Sección de inspiración y tendencias en decoración floral.
- Programas de fidelización con beneficios por compras o recomendaciones.

Perfil de Cliente - Mapa de empatía

1 ¿Con QUIÉN queremos empatizar?

- Mujer de más de 30 años, madre, equilibrada, responsable y espontánea.
- Wedding planner con un negocio propio en el sector de eventos.
- Se encuentra constantemente gestionando proveedores y clientes.

OBJETIVO

2 ¿Qué necesitan HACER?

- Optimizar su tiempo y evitar olvidos en pedidos de flores.
- Adaptar sus compras de flores a eventos y necesidades específicas.
- Contar con proveedores confiables y con un proceso sencillo.

6 ¿Qué ESCUCHAN?

- Consejos de otros wedding planners sobre proveedores eficientes.
- Música clásica para crear diseños.
- Opiniones de clientes sobre la calidad y puntualidad del servicio.
- Tendencias del sector en redes sociales, blogs y cursos online.
- Podcasts, webinars o cursos online enfocados en planificación de eventos, marketing digital y emprendimiento.
- Opiniones negativas acerca de proveedores que no cumplen con fechas de entrega o con la calidad prometida.

7 ¿Qué PIENSAN y SIENTEN?

Esfuerzos

- Frustración por procesos complicados y falta de atención rápida.
- Estrés por la carga de trabajo y la necesidad de cumplir plazos.
- Preocupación por encontrar proveedores confiables.

Resultados

- Deseo de una experiencia de compra ágil y sin complicaciones.
- Confianza en un servicio de suscripción flexible y personalizado.
- Necesidad de optimizar su tiempo para enfocarse en su negocio.

Otros pensamientos y sentimientos

- Siente orgullo cuando puede ofrecer una boda memorable y bien organizada.
- A veces se siente abrumada por no tener tiempo para ella misma debido a su trabajo constante y a la responsabilidad de equilibrar su vida familiar y profesional.
- Le gusta mantenerse al día con las últimas tendencias, pero teme que la competencia también lo haga, lo que la obliga a estar constantemente buscando maneras de diferenciarse.

3 ¿Qué VEN?

- Redes sociales (Facebook, Pinterest, YouTube) como fuente de inspiración.
- Newsletters y correos promocionales de floristerías o servicios de suscripción floral.
- Tendencias en bodas y decoración innovadora.
- Herramientas digitales para gestión y planificación de eventos.

4 ¿Qué DICEN?

- Expresan la necesidad de procesos más rápidos y eficientes.
- Comentan con otros wedding planners sobre proveedores confiables.
- Valoran la atención al cliente y rapidez en la solución de problemas.
- Comentan de suscripciones a proveedores.

5 ¿Qué HACEN?

- Compra flores en tiendas físicas y online.
- Usa WhatsApp y Facebook para comunicarse y hacer promociones.
- A veces olvida comprar flores con anticipación y resuelve a última hora.