



Farmacia Barata Clientes VIP

Análisis y mejora del programa de fidelización
“Cliente VIP” de Farmacia Barata



Análisis y research



Farmacia Barata

Tenemos un **descuento para ofrecer a los clientes** que han realizado al menos una compra en la web.

Queremos usar estos descuentos para **conseguir mayor concurrencia y fidelizar a los clientes**.

Los descuentos se aplican a **productos de unas determinadas marcas** que permiten ofrecer estos descuentos.

El cliente no lo usa mucho y **no le sacamos rendimiento** a estos descuentos.



Análisis y research



Problema

Dificultad de acceso a los productos con descuentos.
Falta de visibilidad del programa.
Desconocimiento por parte del usuario.
No se muestran productos interesantes al usuario.



Solución

Dar a conocer el programa de Cliente VIP
Dar mayor visibilidad a los productos.
Facilitar la búsqueda de los productos con descuentos por parte del usuario.

Obejtivos

Para conseguir nuestro objetivos vamos a dividir las soluciones en dos grandes líneas de actuación, cada una se divide en una serie de acciones

01

Hacer el Programa “Clientes VIP” mas visible para el cliente

02

Facilitar al cliente encontrar los productos con descuentos



Conocimiento del Programa “Clientes VIP”

01

Diseñar una **landing page informativa** que hable sobre los beneficios del programa de “Clientes VIP”

— Priorida Media

02

Añadir un **link en el footer** con enlace a la landing informativa - Clientes No VIPS

— Priorida Media



Conocimiento del Programa “Clientes VIP”

The image shows a split-screen view. On the left is a mobile phone displaying a welcome email from Farmacia Barata. The email features a large blue heart icon, a greeting to 'Paco', and information about the 'BIENVENIDA' offer. It includes links to 'Visitar la web' and 'Cancelar suscripción'. At the bottom, there's a note about the newsletter and a copyright notice for 2021. On the right is a screenshot of the Farmacia Barata website, showing the homepage with a doctor holding a red heart, navigation menu items like 'BELLEZA', 'SUPLEMENTOS', 'SOLARES', 'MEDICAMENTOS', and 'OFERTAS', and a prominent 'EMPEZAR A COMPRAR' button.

03

Mail de Bienvenida tras registro en la web y en la newsletter incluir un módulo informativo sobre el programa de “Clientes VIP”

▲ Priorida Alta

Conocimiento del Programa “Clientes VIP”

04

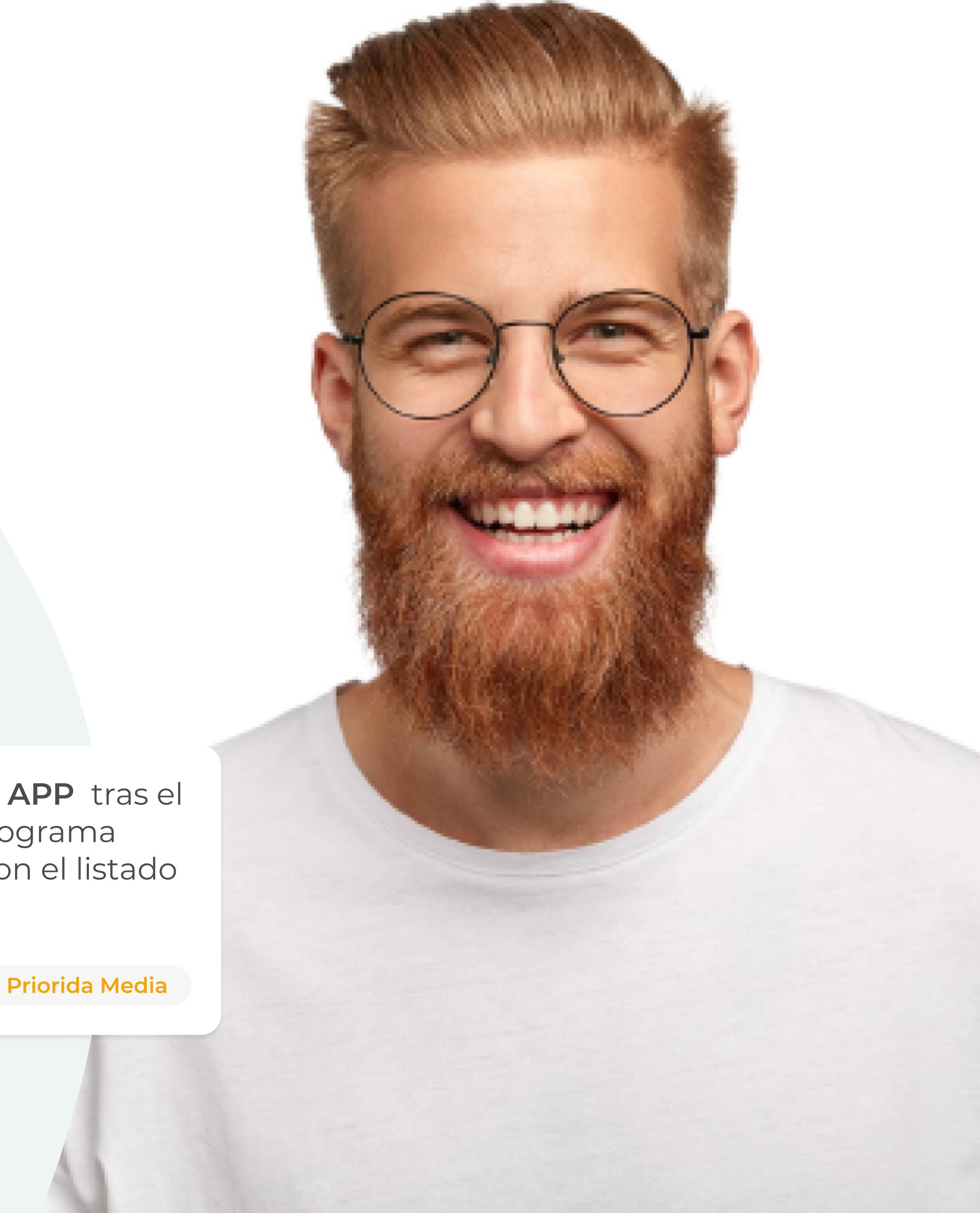
Mail Bienvenida al programa tras el primer pedido informando sobre la ventajas del programa “Clientes VIP” y con enlace a la página con el listado de productos.

▲ Priorida Alta

05

Push Notification para los clientes con APP tras el primer pedido dando bienvenida del programa “Clientes VIP” y enlazando a la página con el listado de productos.

— Priorida Media



Encontrabilidad de los productos con descuentos

The screenshot shows the homepage of Farmacia Barata. At the top, there's a header with contact information (957 944 601, 626 405 143, L-V: 9:00-14:00 h / 16:00-20:00 h) and a user profile for 'Paco Moreno'. Below the header is a search bar with placeholder text '¿Qué estas buscando?'. To the right of the search bar are icons for 'Mi cesta' (cart) and 'Paco Moreno'. The main navigation menu includes categories like Cosmética, Dietética Y Nutrición, Higiene, Bebés Y Mamás, Salud Y Botiquín, Medicamentos, Protección Solar, Covid19, Marca, Black Friday, and Outlet. A 'FILTROS' section on the left allows filtering by categories (e.g., Agua termal, Ampollas, Antiimperfecciones, Cicatrices, Cuidados de Día), brands (e.g., 5punto5, A-Derma, Aloë Cosmetics, Anthelios, Apivita, Askina), price range, texture, skin type, and main concern. The central content area features a 'Descuentos VIPs' section with a heading 'Encuentra aquí los mejores precios una gran variedad de productos para el cuidado facial que ayudan a lucir y sentir un rostro más suave, terso y sano. Productos elaborados con las vitaminas y nutrientes que necesita la piel.' It displays a grid of products from brands like MARTIDERM, REPARAV, and CANTABRIA LABS, each with a 'VIP's' badge. Each product card includes the brand name, product name, price (e.g., 33,95 €, 8,95 €, 24,95 €), star rating, and an 'Añadir' (Add) button.

06

Crear una **página con el listado de productos con descuentos, con filtros:**

- Categorías
- Marcas
- Porcentaje de descuentos

▲ Priorida Alta

07

Crear un **sello o distintivo “descuento vip”** para poner en las card de productos

▼ Priorida Baja

Encontrabilidad de los productos con descuentos

08

En las fichas de los productos **destacar el descuento**

▲ Priorida Alta

09

Hellobar con enlace a la página con listado de productos - Clientes VIPS

— Priorida Media

10

Añadir un **link en el footer con enlace** a la página con listado de productos - Clientes VIPS

— Priorida Media

The screenshot shows a product page from the Farmacia Barata website. At the top, there's a header with a phone number (957 944 601), a WhatsApp icon (626 405 143), and a time indicator (L-V: 9:00-14:00 h). There's also a shopping cart icon with 8 items and a user profile for Paco M.

The main content area has a blue banner at the top with the text "Cliente VIP'S Decuentos aqui". Below it, the product "Cetaphil Pro Oil Hidratante FPS30.118ml" is shown with its price (13,50 €) and a "Precio por cliente VIP's" button. The product image is a white box with "Cetaphil PRO Oil Control Moisturizing SPF 30" printed on it. Below the product, there are buttons for quantity (-, 1, +) and a large orange "AÑADIR A MI CARRITO" button.

At the bottom of the page, there are several promotional banners: "Envío gratuito por compras superiores a 59€", "Tus productos en casa en sólo 24 - 48 horas*", "Pago 100% seguro con tarjetas", and "Devoluciones garantizadas en 14 días naturales".

Encontrabilidad de los productos con descuentos

¡Hola Paco!



Tu pedido realizado en farmaciabarata.es ha sido enviado y lo recibirás en las próximas 24/48 horas hábiles.

YA HEMOS PROCESADO TU ENVÍO

Enviado a:

Número de pedido: MYSMCRVGC

Método de pago: Pago contra reembolso con comisión

Importe: 123,99 €

Método de envío: Agencia recomendada por Farmacia Barata

Dirección de entrega: Martin de la Plaza , Málaga, 29010

¿Quiéres saber dónde está tu pedido?

11

Mail de pedido confirmado - Incluir módulo con información sobre los descuentos el programa “Clientes VIP” y con enlace a la página con el listado de productos - Clientes VIPS

— Priorida Media

12

Mail de pedido enviado - Incluir módulo con información sobre los descuentos el programa “Clientes VIP” y con enlace a la página con el listado de productos - Clientes VIPS

— Priorida Media

Priorización



- | | |
|----|--|
| 06 | Listado de productos con descuentos con filtros
▲ |
| 10 | link en el footer con enlace listado de productos
▬ |
| 03 | Mail de Bienvenida tras registro - módulo
▲ |
| 07 | sello o distintivo card de productos
▼ |
| 08 | Fichas de producto destacar descuento
▲ |
| 04 | Mail Bienvenida al programa primer pedido
▲ |
| 05 | Push Notification
▬ |
| 09 | Hellobar
▬ |
| 11 | Mail de pedido confirmado - módulo
▬ |
| 12 | Mail de pedido enviado - módulo
▬ |
| 01 | Landing page informativa
▬ |
| 02 | link en el footer con enlace a la landing
▬ |

Next Steps

01

Revisión

Revisión por parte de Farmacia Barata

02

Priorización

Priorizaremos aquellas acciones de prioridad muy alta.

03

Desarrollo de la solución

Desarrollo de los punros propuesto en la solución

04

Medición

Medir el resultado de las acciones proponer correcciones o evolutivos



Gracias

Para mas información

morenolopezfr@gmail.com