

Universidad Católica Boliviana

Costumer Journey - Adán Quiroga

Cliente:

La empresa contratante fue Brillo Tintas, esto a través de uno de los socios de Brillo Group, el señor Limbert Jurado, esta empresa nace en Cochabamba, es una de las empresas a nivel nacional que tiene diferentes productos, desde pintura hasta artículos de limpieza.

Descubrimiento:

Necesidad - Búsqueda de un diseñador y su importancia

El cliente sabe la importancia de un diseñador y en noviembre del año 2021 a este socio le surgió una nueva idea de un producto alcohólico el cual quería empezar a probar durante el año 2022, para ello necesitaba el diseño de la misma lata, el cliente ya contaba con todo lo necesario para la impresión y su fabricación debido a que Brillo Group tiene en su poder todo este tipo de maquinaria para realizar esto.

Búsqueda de un diseñador y su importancia

Al verse en la necesidad de hacer este diseño, el cliente busco en sus amigos referencias de un diseñador que tenga un perfil de que sea capaz de trabajar en este con calidad y responsabilidad, pero con un presupuesto menor que un estudio de diseño, debido a que este proyecto es para testear en Paraguay, por lo tanto uno de sus amigos le recomendó mi persona ya que en el mismo año había trabajado conmigo para el diseño de una etiqueta y se había llevado una buena experiencia.

No tenía redes sociale ni linkedin

Este socio al escuchar mi nombre decidió buscar mi perfil en redes sociales para al menos conocer mi persona o mucho mejor mis trabajos, pero en ese punto el cliente dijo que no había encontrado nada de mí, también por ser una empresa grande y con una cultura empresarial de este tipo, el cliente también me busco en linkedin, pero tampoco había encontrado nada, por lo que me dejo en pausa un momento, hasta al menos pedir el numero a su amigo que me había recomendado

Número de teléfono (Proporcionado por el recomendante)

Una vez había hablado con su amigo, este le pasó mi número de teléfono y se comunicó conmigo al día siguiente por Whatsapp.

Accesible (Fácil de contactar)

Fue relativamente fácil contactarse con mi persona ya que una vez el cliente le escribió a mi persona, este recibió una respuesta pronta en unos 20 minutos aproximadamente, el cliente relata que fue positivo que la respuesta haya sido rápida.

Consideración

Servicial - Buena comunicación digital

Al comunicarse conmigo el cliente, me comentó por encima lo que necesitaba y entonces se le propuso una llamada a una hora establecida, por lo que se quedó para el día siguiente en la noche mediante una reunión digital por zoom.

En la reunión se me comento todo lo que se necesitaba, el tiempo y todo lo demás, también se dio plazo de un día para que le pueda enviar un presupuesto del trabajo

Lugares diferentes

En la reunión se habló de igual modo sobre en donde vivía, esto lo recibió de mala manera porque temía que no exista la comunicación correcta mediante una vía virtual y prefería que el diseñador viva en Cochabamba.

Búsqueda de otros diseñadores

En este punto el cliente al ver el problema de lugares distintos, empezó a buscar otros diseñadores en Cochabamba, en redes sociales y preguntando a otros amigos.

Estudiante de diseño

También otro problema que existía era la fiabilidad debido a mi condición como estudiante de universidad.

Servicio - Experiencia positiva con la calidad de entrega de avances

Rápido a la hora de entregar avances

El cliente comenta que la atención recibida por mi parte fue muy grata con respecto a la hora de dialogar respecto a los avances y las correcciones, también fue de su

agrado, por la rapidez con las que las hacía debido a que el trabajo estaba siendo a contrarreloj.

Sabe entender las correcciones

El dueño de la empresa me explicaba que tenía muchos problemas para darse a entender con las correcciones, ya que los diseñadores lo escuchaban pero traía algo totalmente distinto.

Costumer Journey

Costumer Journey

Limbert Jurado - RRSS. Brillo Tintas

