



BIENVENIDOS AL ÁREA EPT - SEMANA 19 (EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO)



Publicado por:





1.º y 2.º grado: Educación para el Trabajo

SEMANA 19

Aplicamos el modelo de negocios Lean Canvas (Parte III)¹

DÍAS 4 Y 5

Actividad: Comprendemos las estrategias para la captación y retención de clientes en el bloque canales (día 4)

Actividad: Formulamos las hipótesis del bloque canales (día 5)

RECURSOS Y/O MATERIALES A USAR (EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO)



PRIMERO, ¿QUÉ NECESITAMOS?

- Tu portafolio
- Cuaderno u hojas de papel, si son de reúso, mejor!
- Un lápiz
- Un lapicero con tinta azul o negra
- Muchas ganas de hacer las actividades
- Involucrar a tu familia

Publicado por:





Secundaria

ACTIVIDAD 01 - DÍA 04

(Comprendemos el bloque canales del lienzo Lean Canvas)

Iniciamos informandonos



Actividad

Comprendemos las estrategias para la captación y retención de clientes en el bloque canales (día 4)

Nos informamos

(Puedes leer o escuchar la siguiente situación)

En la guía anterior comprendiste qué es un canal físico y un canal web. En esta guía aprenderás estrategias de captación y retención de clientes, tanto en el canal físico como en el canal web.

El bloque canales, en el lienzo Lean Canvas, comprende la llegada del producto al cliente, tanto en el canal físico como en el canal web. Además, comprende la captación y retención, o fidelización, del cliente.

La captación de clientes, en el canal físico, tiene cuatro etapas: atención, interés, decisión y acción.

En la etapa **atención**, hay que brindar a las personas algún conocimiento sobre el producto o servicio, como, por ejemplo: “Pruebe la nueva *miel mantequilla*” o “Ideal para jugos o repostería, *miel de abeja en polvo*”. Este tipo de conocimiento del producto hace pensar a los clientes sobre el producto o servicio, “llama la atención”.

En la etapa de **interés**, el mensaje brindado en la etapa atención es tomado en cuenta. Los clientes piensan al respecto y podrían reflexionar: “creo que podría probar la *miel mantequilla*” o “creo que debo usar la miel en polvo para la preparación de mis jugos”.

Después de la etapa de **interés**, se está a un paso de llegar a la etapa de **decisión**, donde la reflexión puede ser más contundente: “la próxima vez que compro miel, compraré *miel mantequilla*, para probar” o “desde la próxima semana voy a probar *miel de abeja en polvo*, en la preparación de mis jugos”.





Secundaria

ACTIVIDAD 01 - DÍA 04

(Comprendemos las estrategias para la captación y retención de clientes en el bloque canales)

De ahí, a la etapa de la **acción** de comprar, hay medio paso. Entonces, el cliente decide comprar, para eso visita la tienda, abre la página web o llama al celular de contacto con la intención de hacer el pedido o la compra.

En la captación de clientes, como recién inicias tu proyecto de emprendimiento, debes utilizar estrategias de captación gratuitas.

Una de las posibilidades que puedes utilizar es Facebook. Dentro de esta red social, un error común es abrir un perfil personal para vender productos u ofrecer servicios, cuando esta clase de perfiles sirven para conectarse con amigas y amigos. En cambio, las llamadas páginas de Facebook sirven para mostrar tu negocio.

Gracias a sus herramientas, Facebook ofrece las siguientes opciones para canales físicos:

- Si has abierto un local, selecciona la opción “Todo en este lugar” para aumentar el alcance entre los que han pasado cerca de tu negocio.
- Si quieres que la gente sepa de alguna promoción, puedes elegir la opción “La gente en este lugar recientemente”.



¡ sigamos aprendiendo
con la lectura ... !!

facebook

- Si tienes un producto muy específico y quieres hablar con personas que viven en una región en particular, que pueden ser tus futuros clientes, utiliza el filtro “Las personas que viven en este lugar”.
- Si tu proyecto incluye turismo vivencial, por ejemplo, una posada o albergue, puedes seleccionar “Las personas que visitan este lugar” para que conozcan tu posada y hagan una reservación.
- También puedes usar *marketplace* para comprar y vender artículos con personas de tu comunidad.





ACTIVIDAD 01 - DÍA 04

(Comprendemos las estrategias para la captación y retención de clientes en el bloque canales)

Para la captación de clientes en el canal web, sigue los siguientes pasos generales:

- **Adquisición:** La preocupación principal es atraer el mayor número de personas a la página web.
- **Activación de clientes:** Emplear estrategias para que el cliente pueda interactuar. Por ejemplo, brindar descargas de e-books, dar pruebas gratuitas de software, ofrecer alternativas de inscripciones para recibir información semanal, entre otras.

Asimismo, es importante pensar cómo retener o fidelizar a los clientes que has logrado conseguir durante la captación, porque conseguir clientes nuevos es más costoso que conservarlos.



Ten en cuenta que cualquier estrategia de retención de clientes solo funciona si cumples con todas las promesas que hiciste durante la captación.

iNo te



olvides!

¡ para retener a un cliente
cumple todas las promesas
que hiciste ...!!





ACTIVIDAD 01 - DÍA 04

(Comprendemos las estrategias para la captación y retención de clientes en el bloque canales)

Algunas estrategias de fidelización en el canal físico pueden ser:

- Comunicarse con los clientes para ver si están satisfechos con el producto o el servicio que se les brindó.
- Comunicarse con el cliente para hacerle conocer que se cuenta con otros productos relacionados a su interés.
- Enviarle comunicaciones periódicas con ofertas.



¡ comunicarse con los clientes periódicamente y hacerle conocer los nuevos productos ...!!

Claro
que sí.



Algunas estrategias de fidelización en el canal web pueden ser:

- Envío de comunicaciones de bienvenida, llamadas telefónicas agradeciendo su interés, consejos sencillos sobre cómo aprovechar mejor el producto.
- Premiación por la repetición de visitas y/o de compras.
- Concursos, seminarios web (webinars), eventos de interés relacionados al producto.



Publicado por:





ACTIVIDAD 01 - DÍA 04

(Comprendemos las estrategias para la captación y retención de clientes en el bloque canales)

Luego de la lectura que has realizado, elabora un mapa mental referido a la captación y otro referido a la retención de clientes.

1



Escribe o graba en un audio la respuesta a la siguiente pregunta:

¿Para qué crees que te sirve lo que has aprendido? ¿Por qué?

2





Secundaria

ACTIVIDAD 02 - DÍA 05

(Formulamos las hipótesis del bloque canales)

Actividad

Formulamos las hipótesis del bloque canales (día 5)

Creamos

**¡ lee detenidamente
para que comprendas ...!!**



Es momento de redactar la hipótesis del bloque canales y seguir completando el lienzo del modelo de negocios Lean Canvas de tu proyecto de emprendimiento.

Una hipótesis no deja de ser una suposición sobre algo, basándose en una información previa. Formularla de una manera correcta es clave porque una hipótesis mal redactada o mal formulada nos llevará a una experimentación errada durante la validación.

Muchos emprendedores empiezan a experimentar y a probar durante la validación, y eso está muy bien, pero a veces no han establecido con nitidez qué es lo que quieren aprender de esa validación. Esa claridad la da la hipótesis y te servirá para saber, durante la validación, si la estrategia que has planteado fue o no correcta.

Para elaborar tus hipótesis te puedes apoyar en las siguientes preguntas:

- **En el canal físico:**

¿Cuál creo que es la mejor forma de distribuir mis productos? ¿Cuál es la prueba más sencilla que se puede ejecutar para confirmar mi suposición?

3





ACTIVIDAD 02 - DÍA 05

(Formulamos las hipótesis del bloque canales)

Actividad

Formulamos las hipótesis del bloque canales (día 5)

**¡ sigamos respondiendo
las interrogantes ...!!**

- **Con respecto a la captación de clientes en el canal físico:**

¿Cuál creo que es la mejor forma de captar clientes, en un inicio, si estoy en un canal físico?



4

- **Y con respecto a la retención:**

¿Cuál creo que es la mejor forma de retener clientes, en mis inicios, si estoy pensando en un canal físico?

5





Secundaria

ACTIVIDAD 02 - DÍA 05

(Formulamos las hipótesis del bloque canales)

Actividad

Formulamos las hipótesis del bloque canales (día 5)

¡ finalmente redactamos la hipótesis canales ...!!



Una vez que tengas definidas las respuestas correspondientes, redacta de la forma más resumida posible tus hipótesis, en una nota adhesiva (*post-it*) o cartulina pequeña, y pégalas en tu lienzo Lean Canvas.

PROBLEMA	SOLUCIÓN	PROPOSICIÓN DE VALOR ÚNICA	VENTAJA ESPECIAL	SEGMENTO DE CLIENTES
Problemas top 3 (Alternativas)	3 Características del producto/servicio MÉTRICAS CLAVES Actividades clave a medir	Una frase clara, simple, sencilla que explique qué te hace especial y cómo vas a ayudar a tus clientes a resolver su problema.	Qué te hace especial/diferente CANALES Vía de acceso a clientes	Segmento objetivo
ESTRUCTURA DE COSTES		FLUJO DE INGRESOS		
Gastos		Cómo vamos a ganar dinero		



6

Publicado por:





ACTIVIDAD 02 - DÍA 05

(Formulamos las hipótesis del bloque canales)

Actividad

Formulamos las hipótesis del bloque canales (día 5)

¡Reflexionemos lo aprendido ...!!



¡Excelente trabajo!, has comenzado a aplicar el lienzo del modelo de negocios Lean Canvas a tu proyecto de emprendimiento.

Reflexiona

Responde a la siguiente pregunta:

- ¿Crees que lo que has aprendido hoy te servirá para tu proyecto de emprendimiento? ¿Por qué?

7

Publicado por:

