



## BIENVENIDOS AL ÁREA EPT - SEMANA 24 (EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO)



Publicado por:





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

SEMANA 24

# Aplicamos el modelo de negocios Lean Canvas\* (Parte VIII)

DÍAS 4 Y 5

**Actividad:** Comprendemos el bloque métricas del lienzo Lean Canvas (día 4)

**Actividad:** Determinamos las métricas en el canal físico (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





Secundaria

## ACTIVIDAD 01 - DÍA 04

(Comprendemos el bloque métricas del lienzo Lean Canvas)

# Iniciamos informandonos ....



Actividad

Comprendemos el bloque métricas del lienzo Lean Canvas (día 4)

### ¡Nos informamos!

(Puedes leer o escuchar la siguiente situación)

¿Cómo saber si estoy empezando bien mi negocio? Para ello debes tener métricas clave que puedan medir si el negocio empezó bien.

Existen momentos que se pueden tener en cuenta para facilitar la aplicación de las métricas, todo depende de lo que quieras medir para mejorar.

Estos momentos son los siguientes:

- Cuando conviertes en cliente a un visitante que observa tus vitrinas. Conseguir que alguien que pasa por tu tienda, vea tus vitrinas, entre a la tienda y se interese por tus productos.
- Cuando el posible cliente interesado vive una experiencia muy grata al entrar a la tienda. Este momento impactante puede ser una excelente oportunidad para tener toda la atención del posible cliente. Puedes responder sus preguntas y ampliar tus respuestas mostrándole otras alternativas, invitándolo a que se pruebe algún vestido, dándole una degustación, ofreciéndole un aroma determinado, agradeciendo su visita.





Secundaria

# ACTIVIDAD 01 - DÍA 04

(Comprendemos el bloque métricas del lienzo Lean Canvas)

- c. Cuando el posible cliente vuelve a visitar a la tienda. Significa que ha sido impactado en la activación y esto lo demuestra.
- d. Cuando se convierte en cliente realizando la compra. Esto podría darse en la primera entrada a la tienda, lo que sería ideal, pero no siempre sucede. Se requiere identificar a los clientes y posibles clientes, cuántos son, con qué frecuencia compran, si son los mismos o diferentes y qué preferencias tienen. El conocimiento de quiénes son tus clientes, con precisión, te ayuda a anticipar tus ventas porque puedes estimar su frecuencia, preferencias y cantidad de compra.

Puedes saber quiénes son tus clientes de varias formas, las que aquí te presentamos son las más utilizadas:

- Anota por un período determinado quién te compra, qué cosa, cada qué tiempo y en qué momento del día.
- Fíjate cuántos clientes son constantes o eventuales.

- e. Cuando el cliente converse con otras personas sobre tu negocio o vuelva trayendo un amigo interesado a tu tienda. Solicitar a los clientes actuales que te recomiendan a otras personas que pudieran ser buenos clientes. En la medida de lo posible, obtener datos sobre sus gustos o preferencias y su solvencia económica.





Secundaria

# ACTIVIDAD 01 - DÍA 04

(Comprendemos el bloque métricas del lienzo Lean Canvas)

Ahora, representa por medio de un mapa mental, los momentos que te servirían para establecer las métricas de este bloque.

**¡Muy bien!**

Anota o registra la actividad realizada; luego, coloca la anotación o registro en tu portafolio. Estos insumos te ayudarán a realizar la siguiente actividad y las que irás desarrollando en los siguientes encuentros.



## one – mapa mental

Publicado por:





## ACTIVIDAD 02 - DÍA 05

(Determinamos las métricas en el canal físico)

Actividad

Determinamos las métricas en el canal físico (día 5)

### ¡ lee detenidamente

iCreamos!

para que comprendas ...!!

No es conveniente trabajar varias métricas a la vez, hay que concentrarse en aquella que te brinde la información más relevante, dependiendo del proyecto de emprendimiento que estés desarrollando.

Para establecer las métricas, debes tener en claro qué cosa quieras medir para mejorar. Por ejemplo, fíjate en las personas que pasan frente a tu local sin siquiera mirar tu tienda, puede ser conveniente observar los hábitos de recorrido que hacen estos posibles clientes, preguntarse ¿por qué pasan diariamente por el lugar?, ¿lo hacen por trabajo, asistencia al médico, realizar trámites, actividades recreativas, tomar alimentos? Dependiendo de tus hallazgos, podrás saber cuándo y cómo acercarte a ellos para ofrecerles un servicio o producto. Tal vez sea cuestión de preparar pequeñas invitaciones o tan solo de mejorar la visibilidad de tus vitrinas.

Otro caso puede ser que entran a la tienda y no vuelven, ¿será la falta de una atención cordial a los visitantes?, ¿tal vez, si entrego cupones de descuento volverán?

Según Daniel Goleman, autor del libro *Working with emotional intelligence*, que en español podría traducirse como *Trabajando con inteligencia emocional*, para una buena atención a los clientes se debe actuar de la siguiente manera:<sup>1</sup>

"El ejecutivo con éxito, por su parte, no pierde el equilibrio durante las situaciones tensas, sino que aun en medio de la crisis, mantiene su serenidad, su confianza y su responsabilidad". (Goleman, 1998, p. 51). Pueda ser que haya un cliente enojado o disgustado, mantén la serenidad. Si muestras que estás enojado también, posiblemente el conflicto aumentará. Pero si en medio de la crisis, mantienes la serenidad, es probable que llegarás a una solución satisfactoria.





## ACTIVIDAD 02 - DÍA 05

(Determinamos las métricas en el canal físico)

### Completa el siguiente cuadro

Una muy buena idea es aplicar la técnica del *mystery shopper*, o cliente misterioso en español, para así poder observar a la competencia y aprender sobre sus prácticas de éxito, y cómo las puedes mejorar para tu propio proyecto. Puedes recoger los siguientes datos:

Aspectos que observar	two Negocios visitados				
	Negocio 1	Negocio 2	Negocio 3	Negocio 4	Negocio 5
Calidad del producto					
Buena atención al cliente					
Variedad de modelos o productos					



Publicado por:





Secundaria

## ACTIVIDAD 02 - DÍA 05

(Determinamos las métricas en el canal físico)

### Completa el siguiente cuadro

Dependiendo de tu proyecto de emprendimiento, puedes añadir otros aspectos.

Después, con los datos que obtuviste, compara lo que tu negocio ofrece respecto a la competencia. Anota los puntos fuertes y débiles que detectaste y define qué es lo que vas a hacer para superar estos últimos. Puedes utilizar el siguiente cuadro:

Aspectos fuertes que tengo respecto de la competencia	Aspectos débiles que tengo respecto de la competencia	Medidas que voy a tomar para mejorar los aspectos débiles



Publicado por:





## ACTIVIDAD 02 - DÍA 05

(Determinamos las métricas en el canal físico)

Completa el reto siguiente:

¿Qué te parecieron estos ejercicios? Ahora, tu reto finalmente es establecer la métrica más apropiada a tu proyecto, no olvides explicar el porqué de tu decisión.

Aspectos que observar	Negocios visitados				
	Negocio 01	Negocio 02	Negocio 03	Negocio 04	Negocio 05



**i** **buen trabajo**  
**ya casi terminamos**  
**sigue así ...!**





## ACTIVIDAD 02 - DÍA 05

(Determinamos las métricas en el canal físico)

### Reflexiona

¿Crees que lo aprendido hoy te será útil para la implementación de tu proyecto de emprendimiento? ¿Por qué?

**five**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**¡muchas gracias  
por tu esfuerzo y  
atención ...!!**





Secundaria



## ACTIVIDAD 02 - DÍA 05

(Determinamos las métricas en el canal físico)

### Recuerda las ideas clave que aprendiste en esta guía

- Existen pasos para establecer las métricas, cualquiera de ellos se puede utilizar dependiendo de qué es lo que quiero medir para mejorar.
- Establecer las métricas es muy importante para observar la evolución del negocio y tomar las medidas correctivas.

### ¡Recuerda!

Sé creativa/o y organiza lo elaborado utilizando el material que tengas a tu alcance. Asimismo, comparte tu producción final con tu familia. ¡No te olvides de guardar tu producción en el portafolio!

### ¡Tú eres valiosa/o!

**Mantener una alimentación saludable previene enfermedades como el COVID-19.**

