



Bienvenidos

**Eduardo
Díaz de León Hernández**

El Impacto del contenido en el Customer Journey



Migración Digital



¿Espejo?



The Future of CX is Human

Visitabamos los medios




Type a specific question, phrase or Name

the Web

To explore the Web's largest directory, click a topic below:

Arts - books, photography, fashion, museums ...
Business - business tools, find a job, small business ...
Computers - desktop computers, hardware, software ...
Education - colleges, teaching, adult education ...
Entertainment - music, games, TV, movies ...
Health - drugs, diseases, fitness, women's health ...
Hobbies & Interests - buy a car, shopping, buy a home, food & drink ...
Internet - internet, HTML, web publishing ...
Politics - elections, government, taxes, law ...

La forma de entregar los mensajes cambió

Los mensajes llegan a tu feed, cada vez las personas navegan menos.
Democratización de las plataformas



← Thread



Miley Cyrus
@datamileycyrus

“Miley Cyrus” is trending all over Latin America after a thread about how was her relationship with Liam Hemsworth, ups and downs.

The viral tweet got the headlines in newspapers in some countries.

17:28 · 05 Feb 22 · Twitter Web App

Tweet your reply





En vivo



Véanos en TV

Noticias

Viral

Programas

Opinión

Multimedia



Putin: "Es erróneo considerar que la época de cambios turbulentos pasará y todo volverá a la normalidad, no lo

En sus declaraciones, el mandatario ruso señaló EE.UU. "al declararse vencedor de la Guerra Fría", pasó a considerarse "el mensajero de Diós en la Tierra", que además, "no tiene obligaciones, solo intereses, y esos intereses se proclaman como sagrados".

Según Putin, Washington "parece no darse cuenta" del hecho de que en las últimas décadas" se han ido formando y ganando terreno "nuevos centros poderosos", con propios "sistemas políticos e instituciones públicas", así como "modelos de crecimiento económico", que "por supuesto, tienen derecho a su protección, a garantizar la soberanía nacional".

Contenido por audiencias



Latam | EE.UU. | Mundo | Negocios | Entretenimiento | Tecno | Deportes | Viajes | Salud | Estilo | Opinión

TEMAS DEL DÍA Putin | China | ¿Gana Petro o Rodolfo? | Propuestas de Petro | Propuestas de Rodolfo | Ucrania |



RUSIA



FÚTBOL

Así son los estadios donde se jugará el Mundial 2026

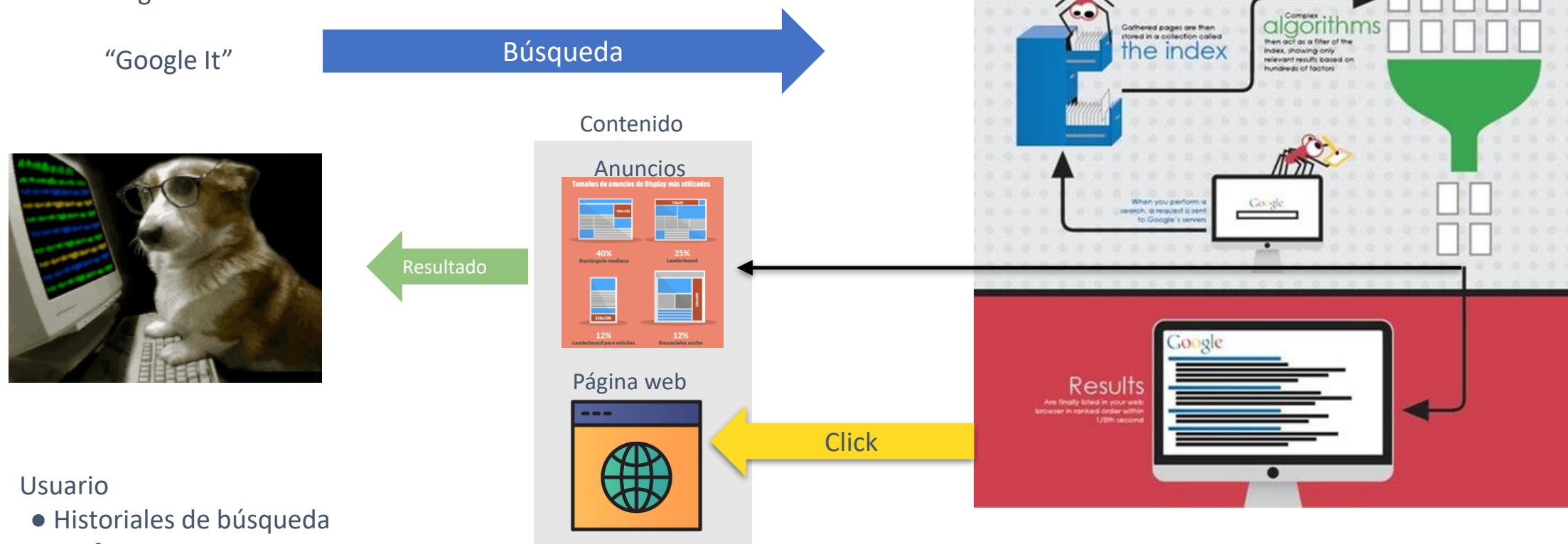


Putin arremete contra Occidente y declara el fin del "mundo unipolar"

Vladimir Putin dio, tal vez, su discurso más duro desde el inicio de la guerra en Ucrania y arremetió con dureza contra Occidente. Creen que han ganado y que todo lo demás es una colonia, un patio trasero", afirmó. Sus dichos se dan en momentos en que Ucrania recibió un fuerte respaldo de los líderes europeos.

Google lo entendió e implementó hace muchos años

Los anuncios aparecen donde están los usuarios y son distintos de acuerdo a su historial de navegación.



Usuario

- Historiales de búsqueda
- Preferencias



¿Qué son y [por qué son importantes](#) los Buyer Persona?

- Los Buyer Persona son **representaciones lo más cercanas a la realidad de los clientes de una marca.**
- Entender quiénes son nuestros clientes, cómo se comportan y crear modelos de Buyer persona, nos ayuda a **alinear las estrategias de Inbound Marketing y Ventas**, así como los recursos internos y externos que intervienen en éstas para entender al cliente y su comportamiento.
- Son por lo tanto, un **punto de unión estratégico**, con Marketing, Servicio y Ventas.

Ventajas generales de implementar Buyer Persona

Algunos de los beneficios generales que tiene el diseño de Buyer Persona en diferentes áreas estratégicas son:



ESTRATEGIA DE INBOUND MARKETING/

Como columna vertebral de las acciones de marketing digital de la marca, el Inbound Marketing se ve profundamente beneficiado al contar con Buyer Persona específicos, pues sus acciones tendrán un mayor efecto, al tener total claridad de los momentos de compra y necesidades de cada usuario.



ESTRATEGIA DE CONTENT/

La identificación de los Buyer Persona de Afore Coppel le permitirá diseñar estrategias de contenido y líneas comunicativas específicas para cada tipo de cliente y prospecto alrededor de la marca, tomando en cuenta cada una de las etapas de compra del Buyer Journey de los usuarios.



ESTRATEGIA DE PRR/

La generación de acciones preventivas o reactivas, ante diferentes escenarios ordinarios y de reputación digital, será más estratégica y con líneas comunicativas por tipo de Buyer Persona.

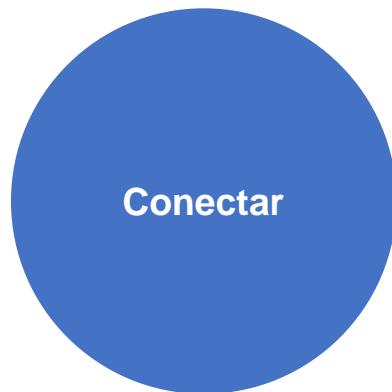
Objetivos generales del diseño de Buyer Persona

Con las emociones de los consumidores en el momento de su decisión.

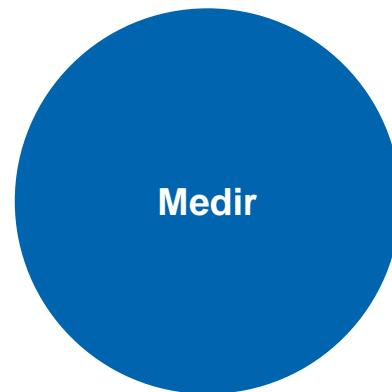
A través de metodologías *Data Driven*, encontrar relaciones entre los diferentes públicos.

Mensajes y la elección de los canales de comunicación idóneos.

Contenidos estratégicos y comunicación online a la medida.



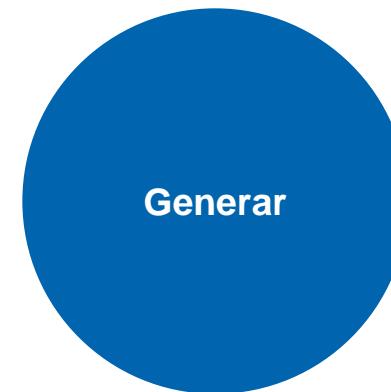
Conectar



Medir



Optimizar



Generar

Fuentes de Data para la construcción de los Buyer Persona

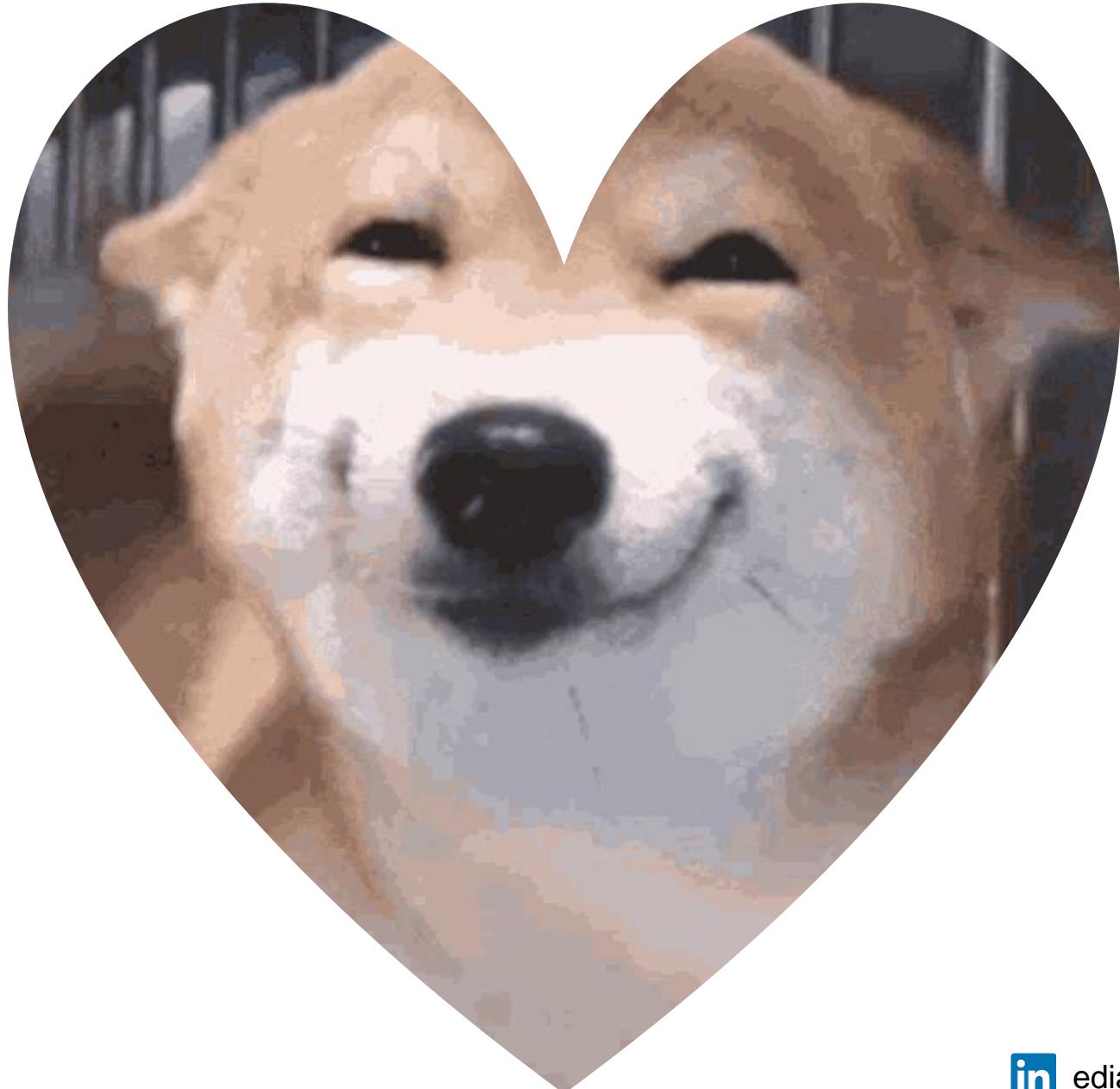


Customer's Journey

Es el proceso que transitan los clientes para conocer, considerar, evaluar y comprar un producto o servicio nuevo.

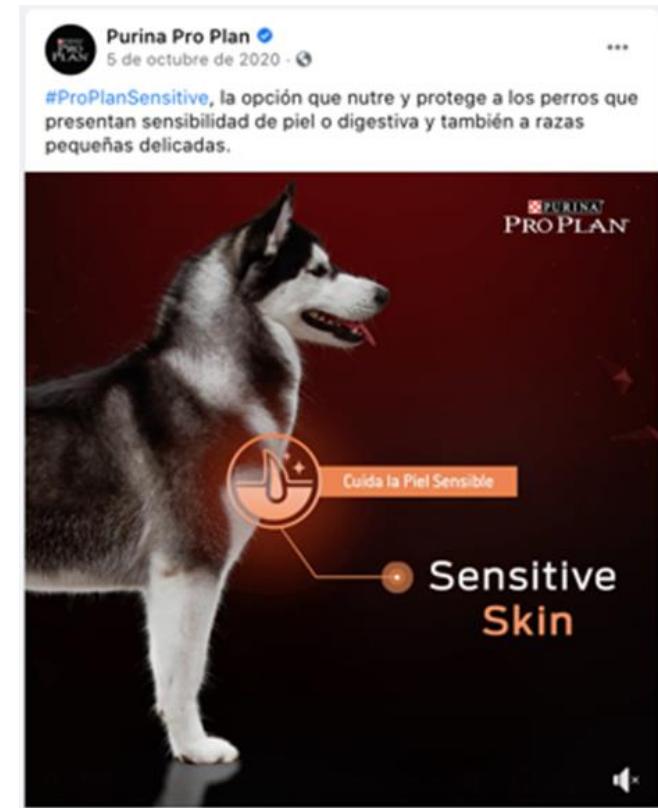


Hablemos de
lo más
adorable
Perros



¿Qué están comunicando?

- Gráficos similares
- Nutrición
- Product placement



¿Es lo que **busca** el consumidor?



¿Qué es lo que busca la gente de perros?



perros|

perros ladrando

perros

perros aullando

perros llorando

perros graciosos

alimento para perro sin

alimento para perro sin **pollo**
alimento para perro sin **dientes**
alimento para perro sin **gluten**
alimento para perro sin **grasa**
alimento para perro sin **granos**
alimento para perro sin **sal**
alimento para perro sin **cereales**
alimento para perro sin **harina**
alimento para perro sin **soja**

por qué mi perro

porque mi perro **se estira como gato**
comportamiento de los perros antes de morir
porque los perros comen uñas de humanos
porque mi perro quiere estar pegado a mi
porque mi perro corre como loco
porque mi perro **se mete en rincones**
porque mi perro tiembla
cosas que hacen los perros y porque

qué alimento perro |

que alimento perro
que alimento perro **es mejor**
que alimento **para perro es mejor**
que alimento para perro **es bueno y barato**
que alimento **de perro es mejor en chile**
que alimento para perro **tiene mas proteina**
que alimento **de perro es mejor en mexico**
que alimento **de perro tiene mas proteinas**
que alimento para perro **es mejor dog chow o pedigree**
que alimento para perro **es bueno**

X | 

- 🔍 alimento para perros con
- 🔍 alimento para perros con **problemas renales**
- 🔍 alimento para perros con **problemas de piel**
- 🔍 alimento para perros con **problemas urinarios**
- 🔍 alimento para perros con **insuficiencia renal**
- 🔍 alimento para perros con **daño renal**
- 🔍 alimento para perros con **problemas cardiacos**
- 🔍 alimento para perros con **cancer**
- 🔍 alimento para perros con **sobrepeso**
- 🔍 alimento para perros con **diabetes**
- 🔍 alimento para perros con **gastritis**

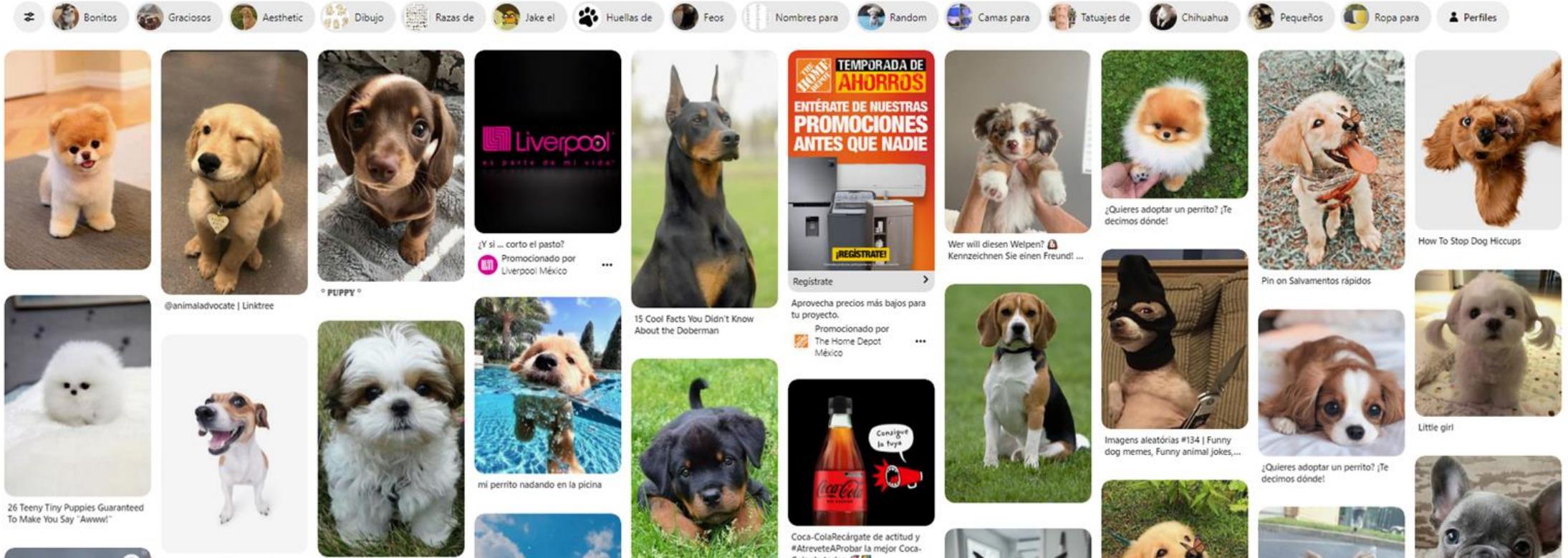
- 🔍 alimento para perros sin **colorantes**
- 🔍 alimento para perros sin **grasa**
- 🔍 alimento para perros sin **sodio**
- 🔍 alimento para perros sin **harina**
- 🔍 alimento para perros sin **gluten**
- 🔍 alimento para perros sin **granos**
- 🔍 alimento para perros sin **proteinas**
- 🔍 alimento para perros sin **maiz**

- 🔍 mi perro
- 🔍 mi perro **no quiere comer**
- 🔍 mi perro **vomita amarillo**
- 🔍 mi perro **tiene parvovirus y no tiene vacuna**
- 🔍 mi perro **vomita espuma**
- 🔍 mi perro **no quiere comer y está delgado**
- 🔍 mi perro **hace popo con sangre**
- 🔍 mi perro **tiene diarrea**
- 🔍 mi perro **es muy**

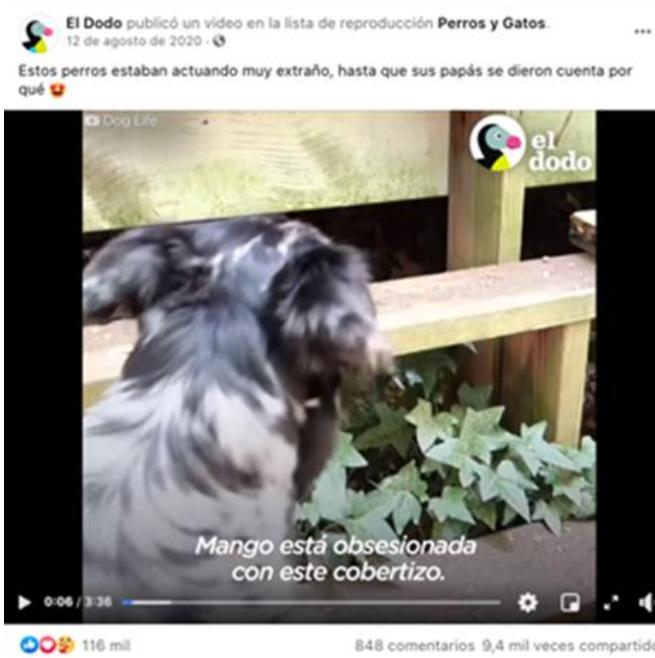
- 🔍 alimento para perros para **bajar de peso**
- 🔍 alimento para perros para **engordar**
- 🔍 alimento para perros para **piel sensible**
- 🔍 alimento para perros para **revender**
- 🔍 alimento para perros para **evitar caída de pelo**
- 🔍 alimento para perros para **subir de peso**
- 🔍 alimento para perros para **masa muscular**
- 🔍 alimento para **perro** para **heces firmes**
- 🔍 alimento para **mascotas** para **negocio**
- 🔍 **comida** para perros para **subir plaquetas**

- 🔍 juguetes para perros
- 🔍 juguetes para perros
- 🔍 juguetes para perros **ansiosos**
- 🔍 juguetes para perros **grandes**
- 🔍 juguetes para perros **para morder**
- 🔍 juguetes para perros **cachorros**
- 🔍 juguetes para perros **caseros**
- 🔍 juguetes para perros **hiperactivos**
- 🔍 juguetes para perros **pequeños**
- 🔍 juguetes para perros **destructores**
- 🔍 juguetes para perros **chihuahua**

- 🔍 quiero que mi perro
- 🔍 quiero que mi perro **sea bravo**
- 🔍 quiero que mi perro **engorde**
- 🔍 quiero que mi perro **sea policía**
- 🔍 quiero que mi perro **sea agresivo**
- 🔍 quiero que mi perro **sea modelo**
- 🔍 quiero que mi perro **hable**
- 🔍 quiero que mi perro **tenga crias**
- 🔍 quiero que mi perro **lade**
- 🔍 quiero que mi perro **sea eterno**
- 🔍 quiero que mi perro **orine en un solo lugar**



¿Y que están **comunicando** los demás?

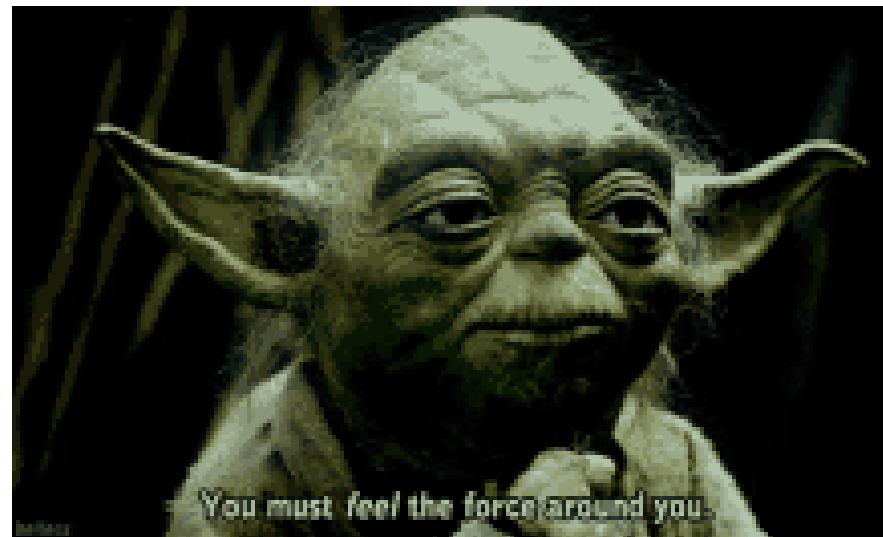


Todo es de Contenido Generado por el Usuario, divertido y real

Ellos si crean contenido que la gente está buscando y qué es relevante para el momento



Hay dos caminos

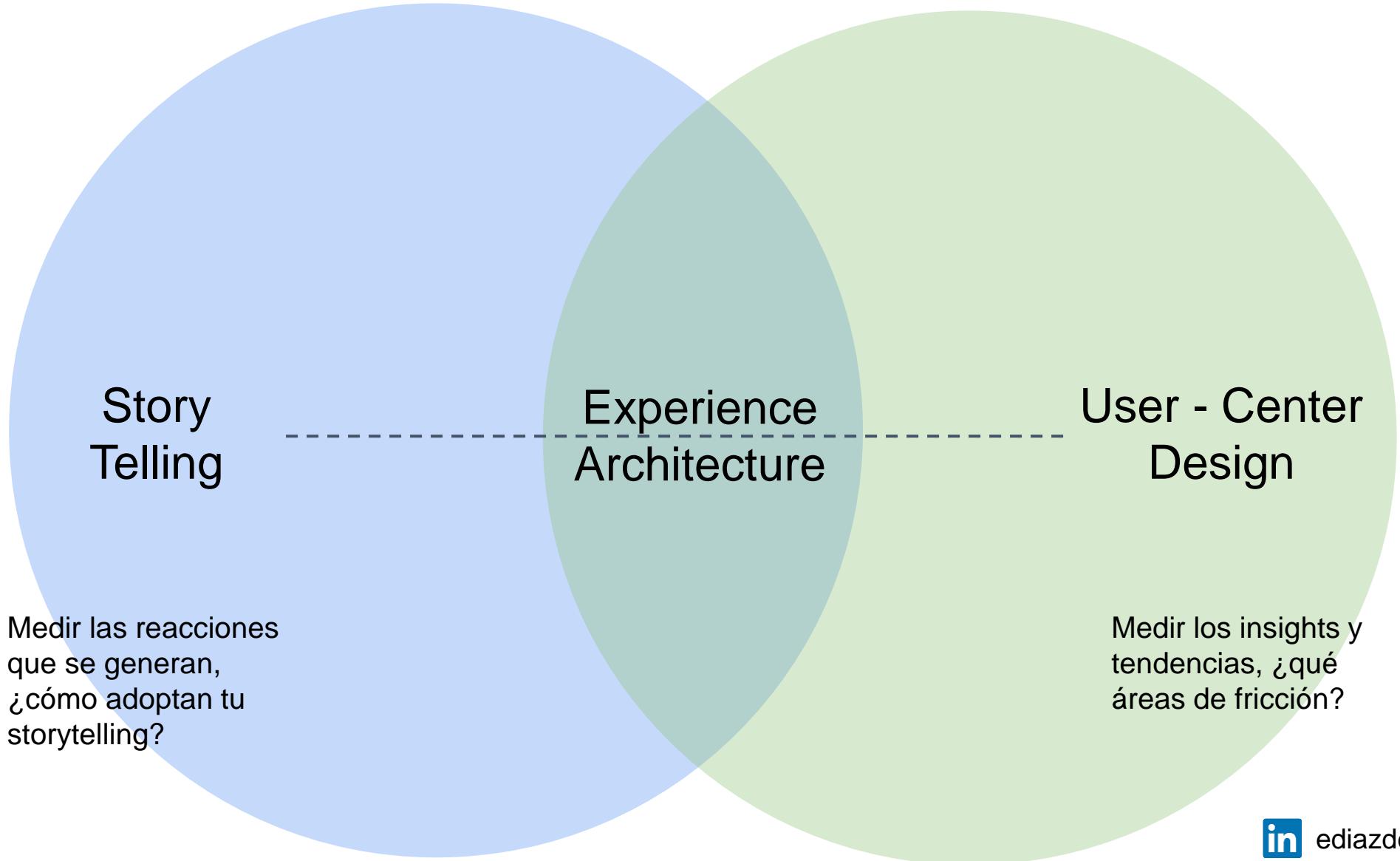


Product
Centric

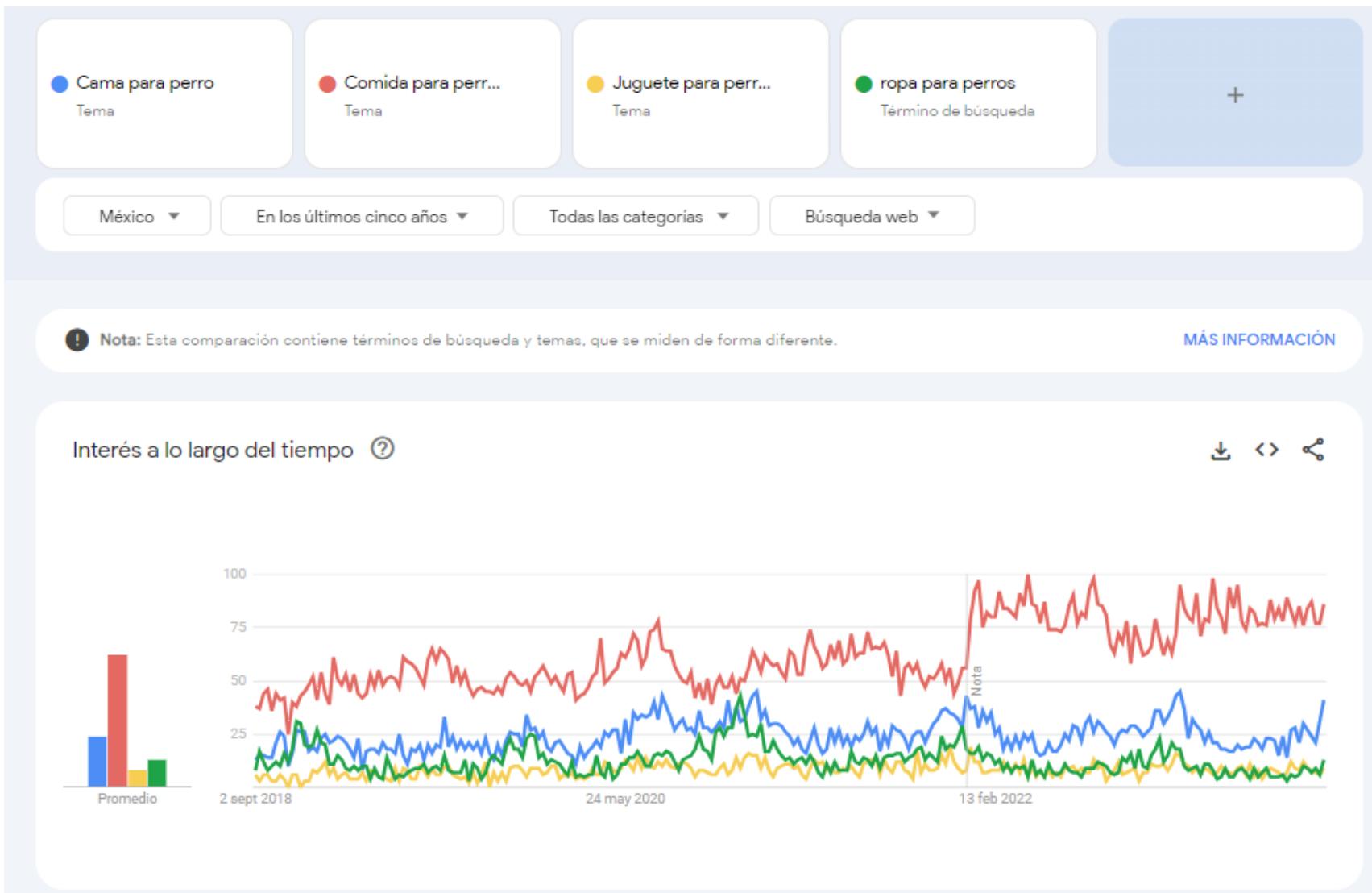


Customer
Centric

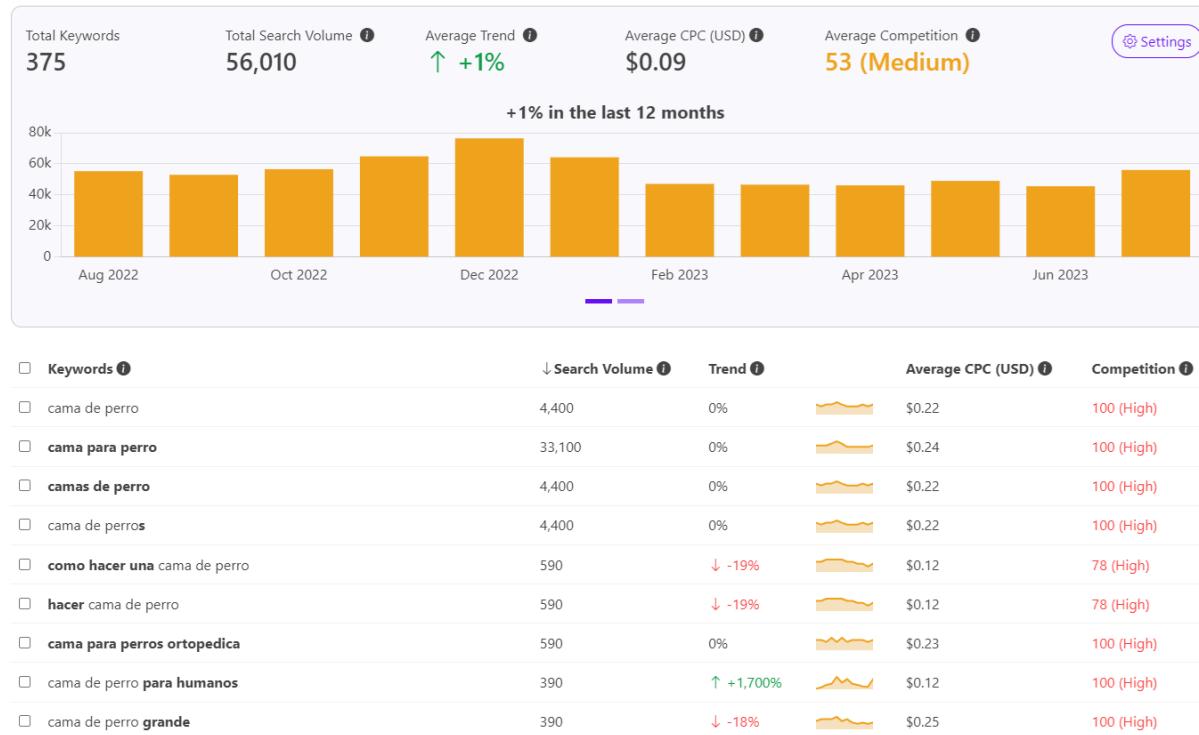
La CX comienza aquí



Entender tendencias



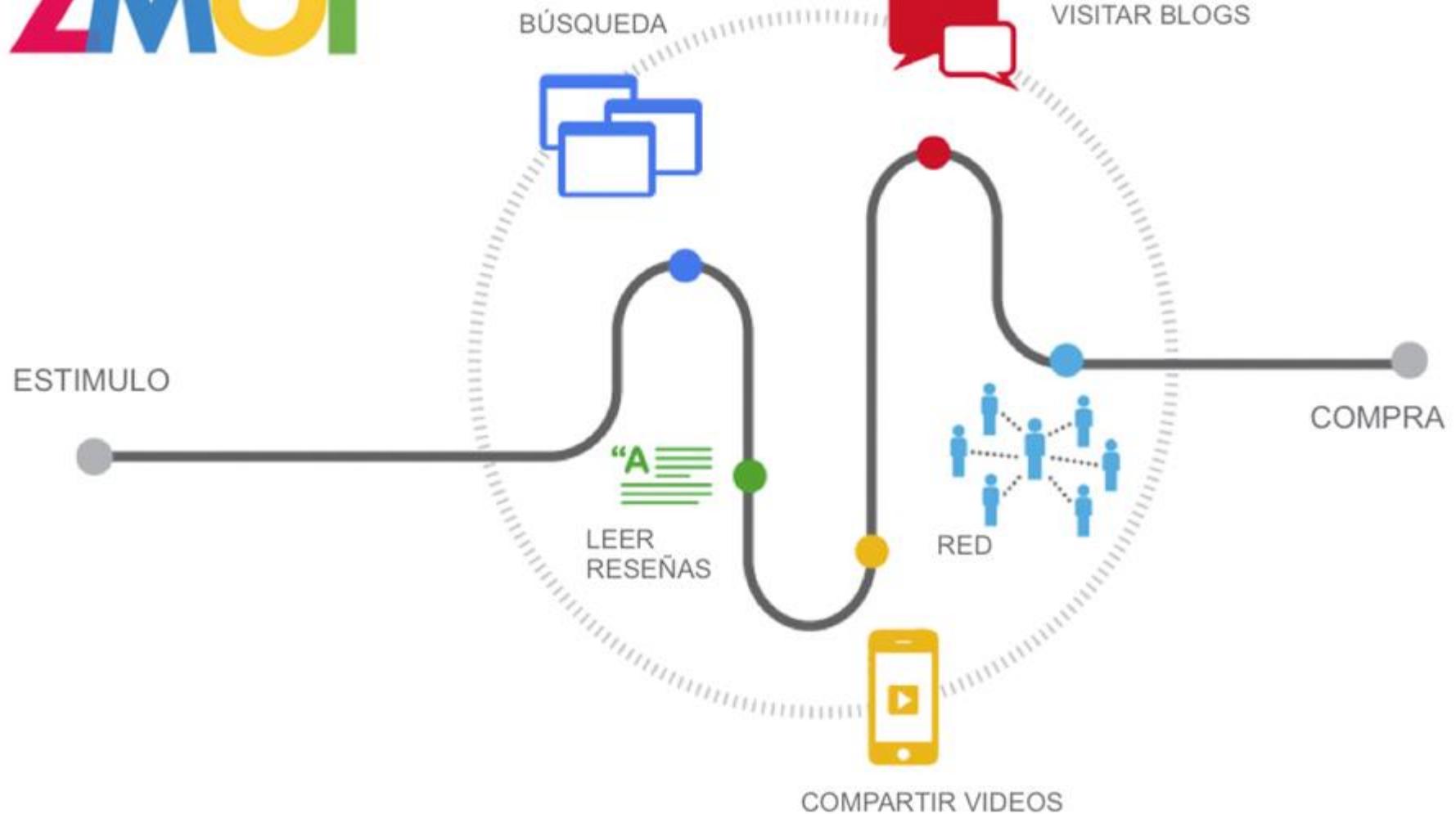
Revisión de palabras clave



Related

Keywords	Search Volume	Trend
camas para perros	33,100	0%
cama para gatos	9,900	0%
camas para gatos	9,900	0%
camas para perros grandes	5,400	↓ -19%
colchones para perros	2,900	↓ -34%
cama perro	2,400	0%
cama elevada para perro	1,900	0%
camas de madera para perros	1,900	↓ -33%
camas para perros pequeños	1,600	↓ -16%
cama para mascotas	1,600	0%
cama antiestres para perro	1,300	↑ +48%
cama para perro mediano	1,000	↑ +30%
cama gatos	880	↓ -18%

ZMOT





momentos
quiero
ver



momentos
necesito
encontrar



momentos
quiero
hacer



momentos
necesito
comprar

65%

de los consumidores online buscan hoy más información en internet que hace unos años.

2x

han aumentado las búsquedas "cerca de mí" en el pasado año.

91%

de los usuarios de smartphones utilizan su teléfono para obtener ideas mientras hacen una tarea.

66%

de los usuarios de smartphones utilizan su teléfono para buscar información de anuncios de la televisión.

82%

de los usuarios de smartphones usan buscadores para encontrar información de negocios.

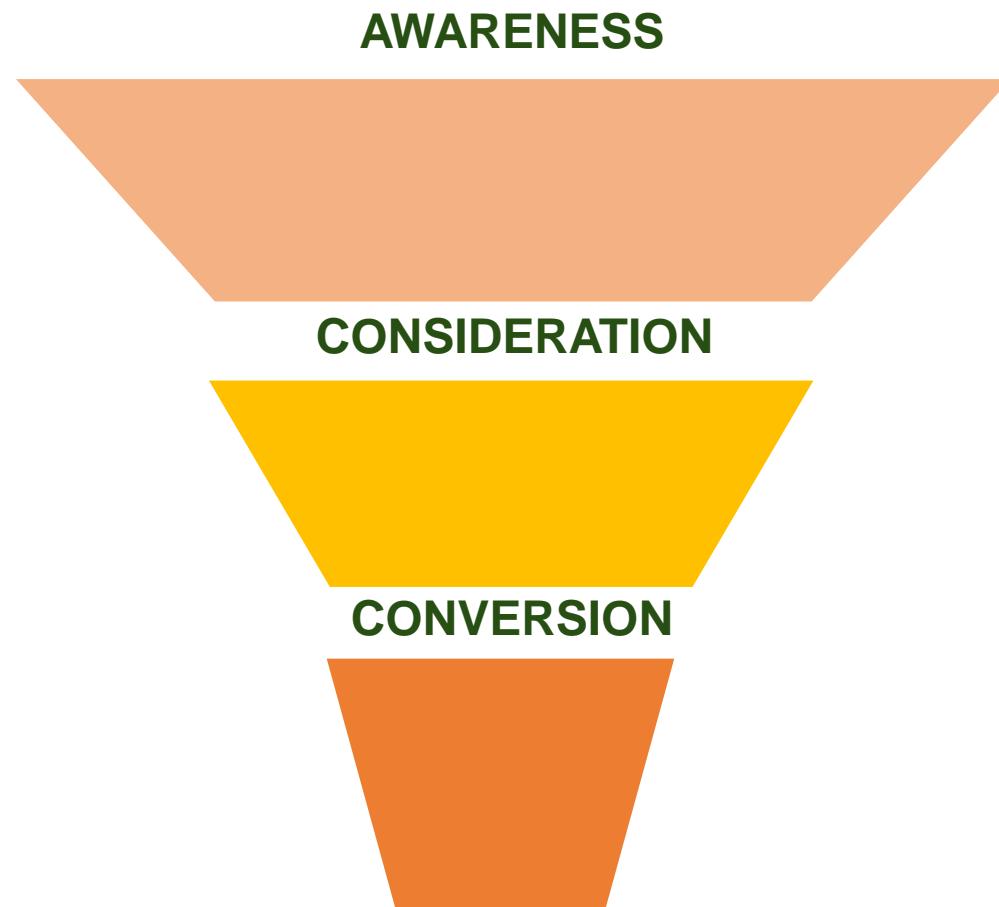
100M +

de horas de contenido "como hacerlo" han sido vistas en Youtube en este año.

29%

se ha incrementado el ratio de conversión en el móvil el año pasado

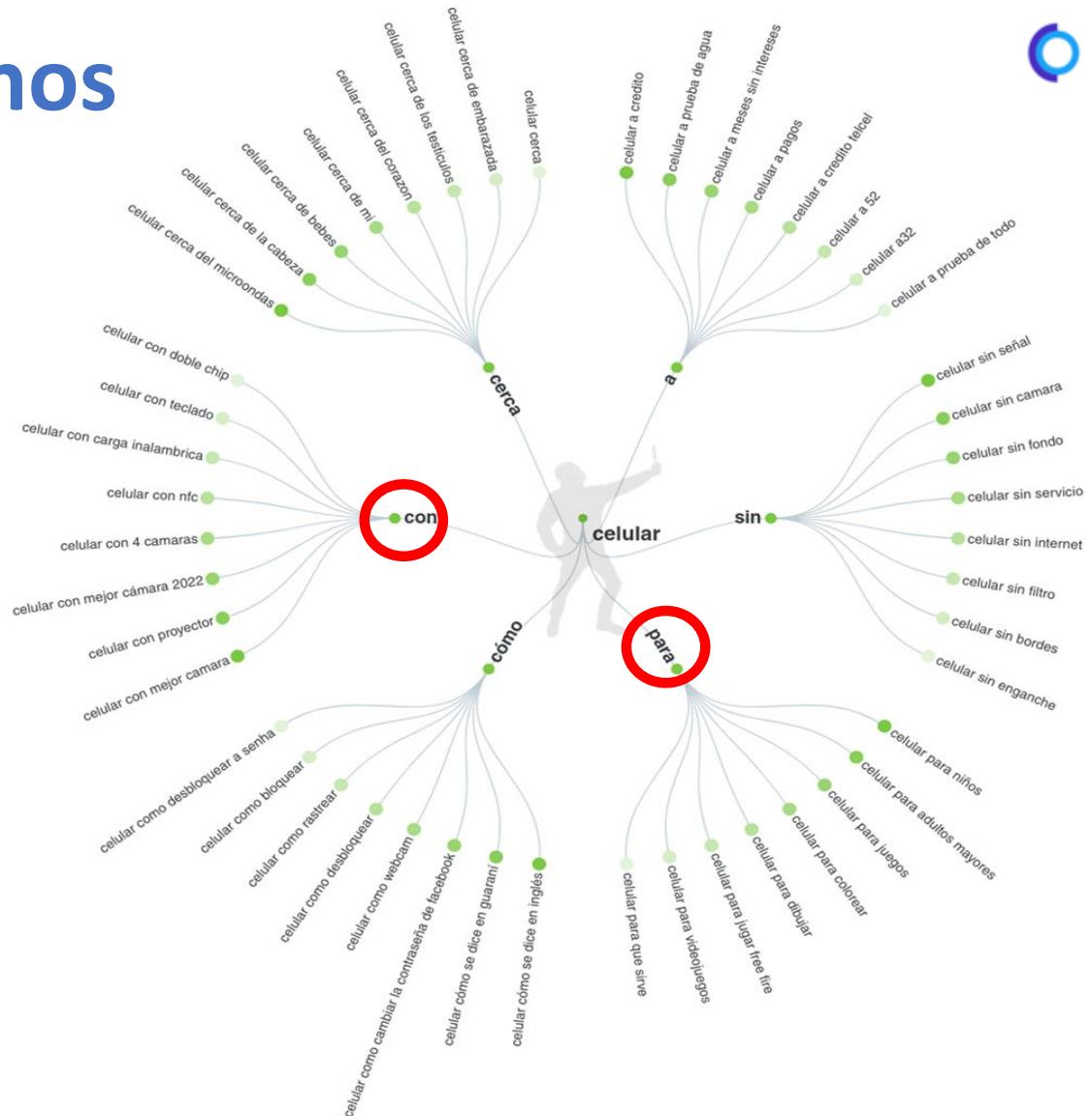
Funnel



- **Intento de aprendizaje - Upper Funnel**

Los resultados del primer paso de búsqueda por parte de los usuarios nos muestran:

- Marcas más buscadas
- Intereses de los usuarios hacia Coppel
- Especificaciones que buscan en los equipos



Búsqueda de términos

- **Intento de comparación - Middle Funnel**

Siguiendo la búsqueda podemos notar que los usuarios comienzan a realizar comparaciones de las diversas opciones que ofrece el mercado. Con esto podemos denotar lo siguiente:

- Preferencias de los usuarios
- Marcas más populares o con mayor nivel de comparación
- Recomendaciones



Búsqueda de términos

- **Intento de compra - Lower Funnel**

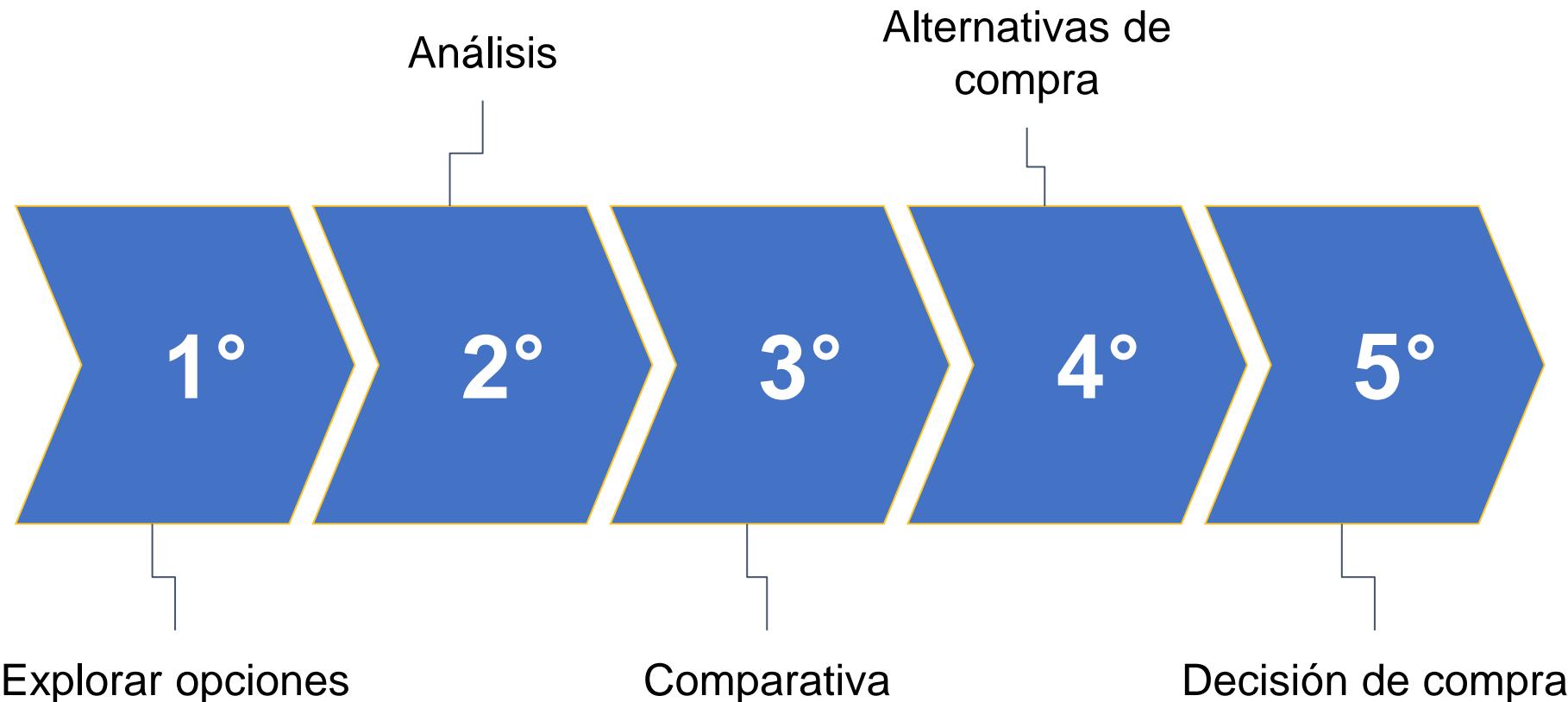
Los principales resultados que nos arroja “Answer the public” con la preposición “a” son:

- Celular a crédito
- Celular a meses sin intereses
- Celular a pagos

La compra de un equipo celular se considera un “gasto fuerte” por lo cual, los usuarios priorizan la facilidad de pago para su compra.



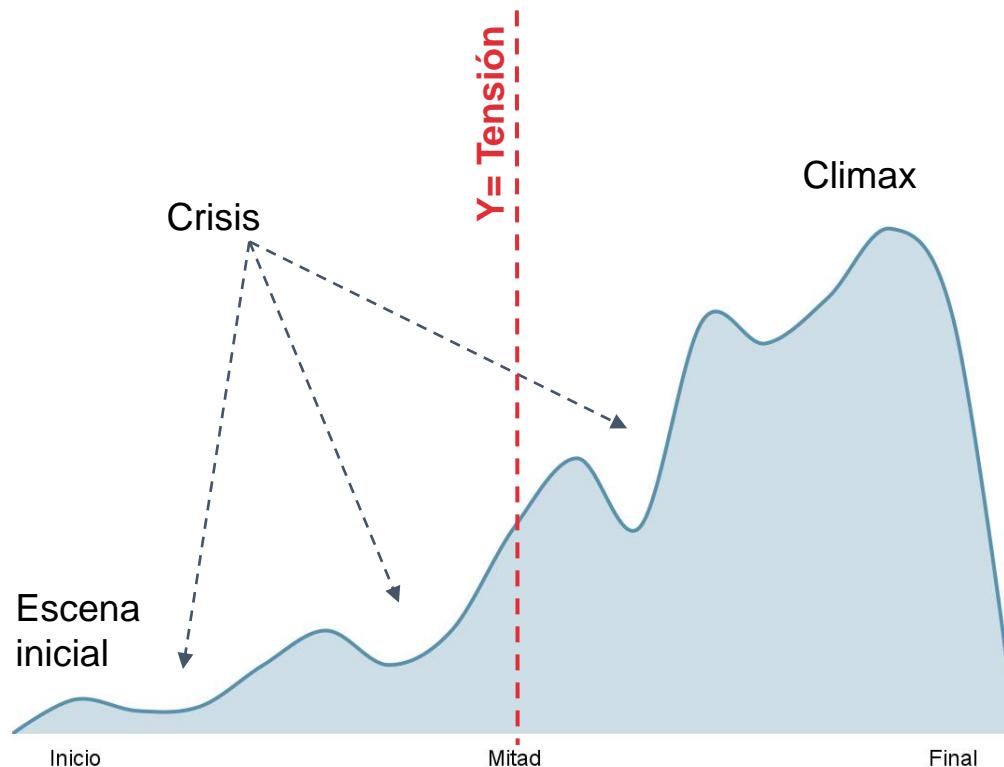
Proceso de compra - Conocedor



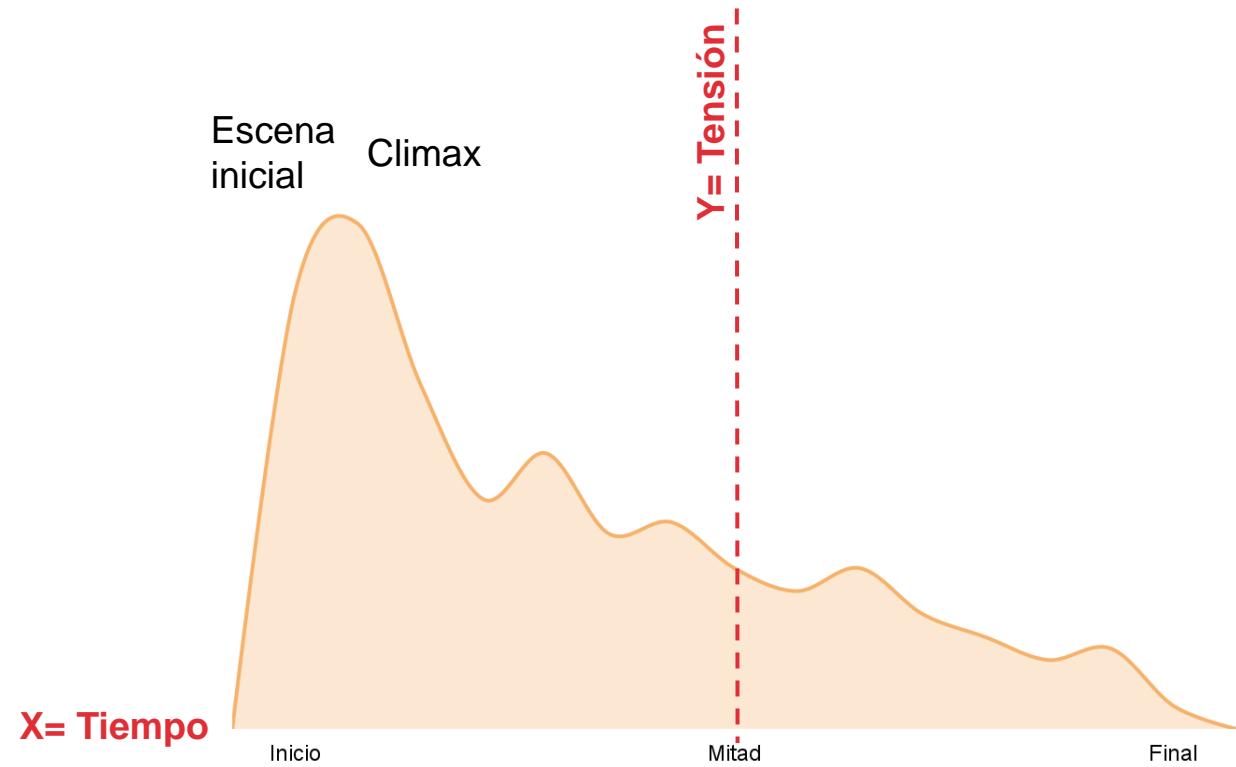


Atención

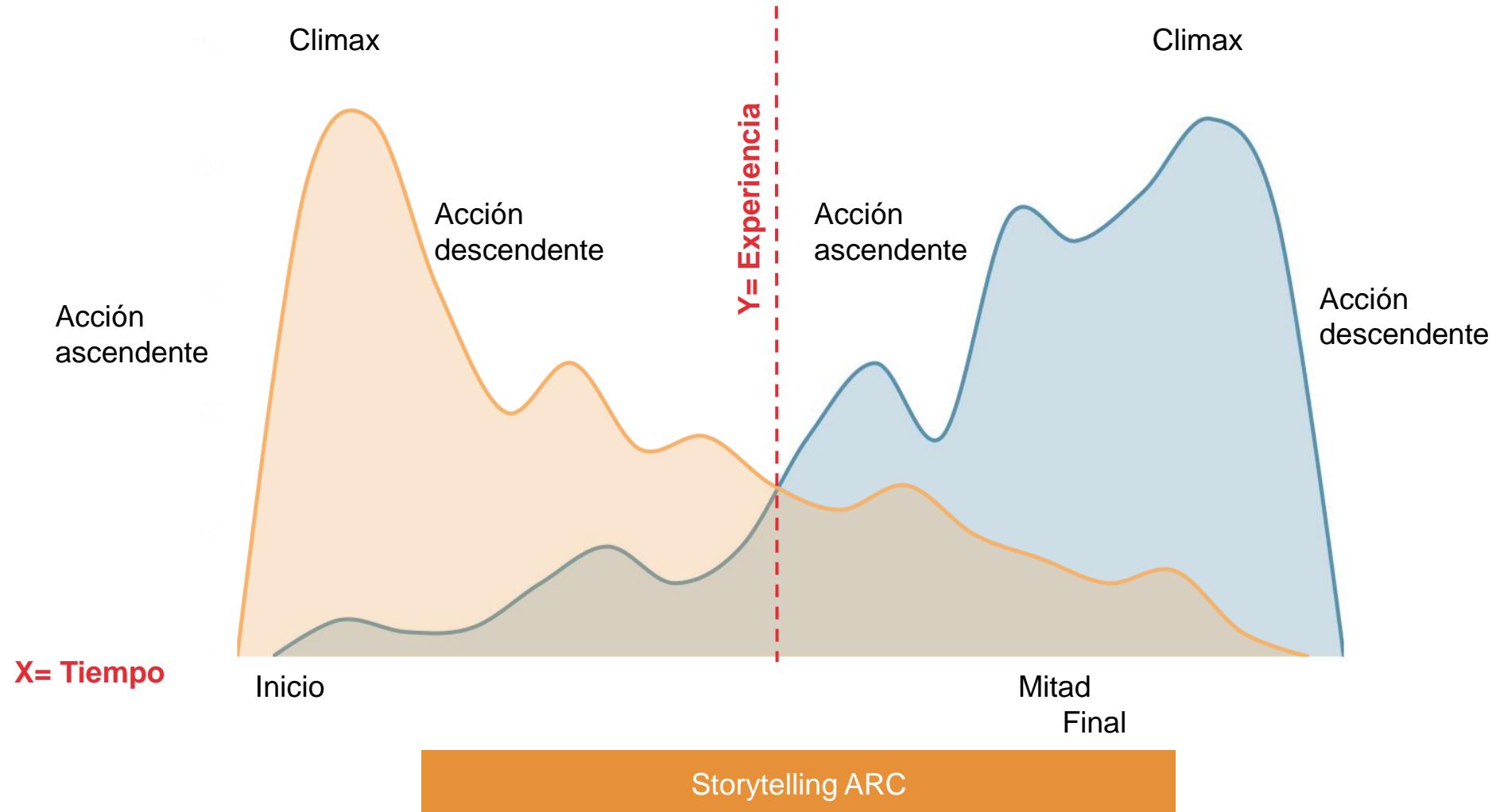
Amor



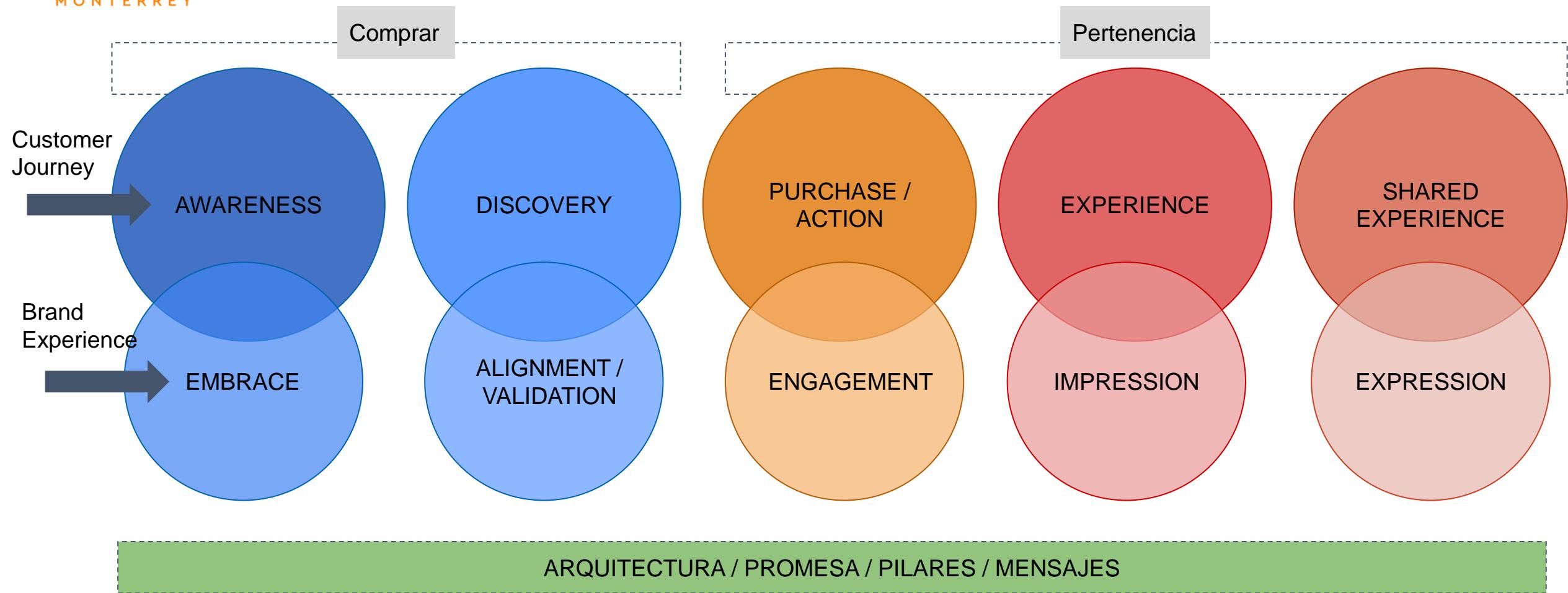
Storytelling Tradicional



Storytelling Actual



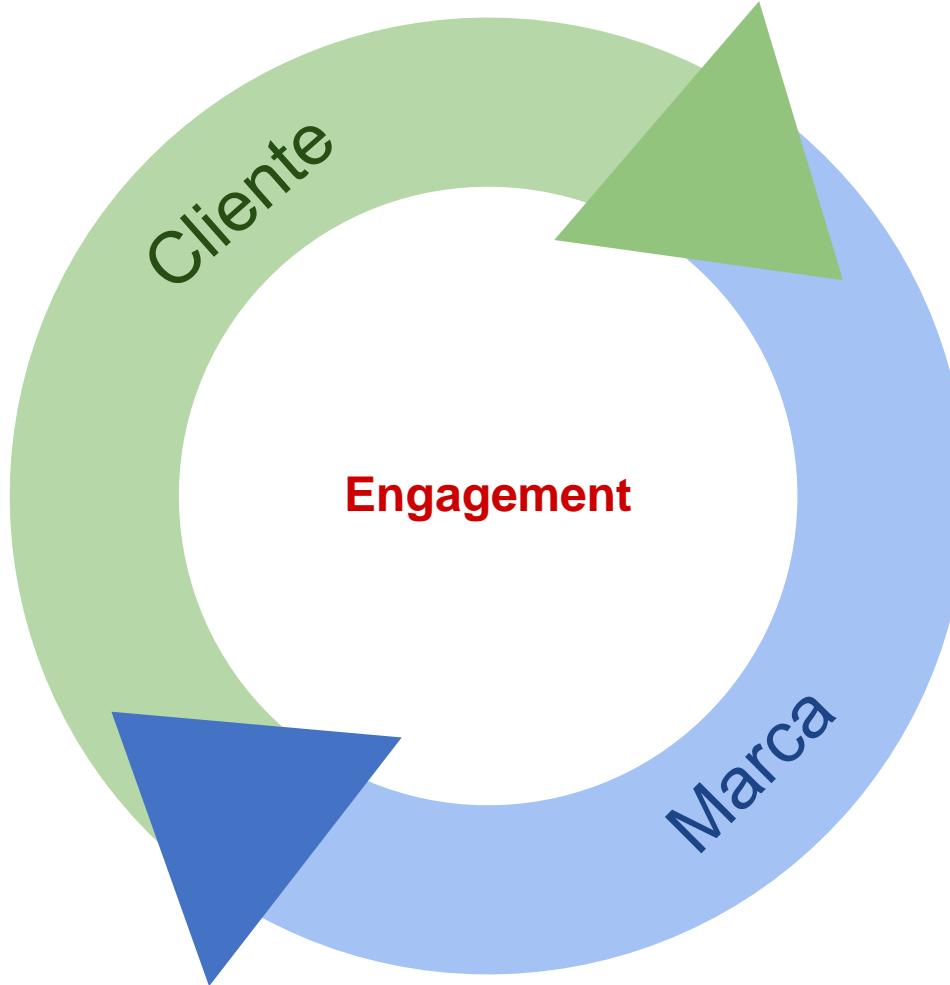
Entender que comparten los consumidores durante el proceso de compra



Ladies and Gentlemen...



The Embrace





Gracias
Eduardo Díaz de León Hernández