



CRECER con VALOR para el CLIENTE



CRECER

VALOR

CLIENTES

EXPERIENCIAS

TENDENCIAS DE MUY LARGO PLAZO







- ¡Hola! ¿Gordon Pizza?
- ¿Entonces llamé al número equivocado?
- OK, entonces tome mi pedido por favor
- ¿Lo de siempre? ¿Me conocen?

- OK, perfecto...

- ¿Cómo? ¡Pero si odio los vegetales!

- ¿Cómo saben eso?

- Ah... OK, pero no quiero esa pizza...
¡Ya tomo medicina!

- ¡Es que compro en otra
Farmacia!



- No señor... Esto es Google Pizza
- No señor... Google compró Gordon
- Bien señor... ¿Quiere lo de siempre?
- De acuerdo a nuestro identificador de llamadas, las últimas 12 veces Ud. ordenó pizza de Pepperoni...
- ¿Puedo sugerirle esta vez una pizza de ricotta y vegetales?
- Su colesterol está mal señor...
 - Por la guía de suscriptores tenemos acceso a su exámenes de sangre de los últimos 7 años...
 - Pero no está tomando su medicina regularmente... Ud. sólo compró 30 tabletas en los últimos 4 meses en la Cadena de Farmacias Líder...
 - Pero no hay registro de esas compras en su Tarjeta de Crédito...

- ¡Pagué en efectivo!

- ¡Tengo otras fuentes de efectivo!

- ¡Pero qué demonios! ¡Esto es el colmo! Ya fue suficiente... me harté de Google, Facebook, Twitter, Whatsapp... ¡Me mudo hoy mismo a una isla sin Internet en la que no haya teléfonos celulares ni nadie que pueda espíarme!

- Pero de acuerdo a su estado de cuenta bancario no extrajo suficiente efectivo...

- Eso no se refleja en su última declaración de Impuestos... a menos que sea una fuente de dinero ilegal...

- Lo entendemos señor... Pero lamentablemente no ha renovado su pasaporte, el que se venció hace 5 semanas...





¡Tranquilo compadre!
¡Esto aún no llega!



La trayectoria de las Faang

Principales acciones tecnológicas, evolucionan desde el 17 de mayo de 2012.



La ruta que ha...

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

FAANG no creen de explotar

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

Así se los conoce a las sobrevaloración y varío modelo de negocio. For...

Amzn y Netflix, las que más tiempo que demostrar

Si bien Amazon y Netflix son entre los más...

Amzn y Netflix, las que más tiempo que demostrar

Amzn y Netflix, las que más tiempo que demostrar

Amzn y Netflix, las que más tiempo que demostrar

Amzn y Netflix, las que más tiempo que demostrar

Amzn y Netflix, las que más tiempo que demostrar

Amzn y Netflix, las que más tiempo que demostrar

Amzn y Netflix, las que más tiempo que demostrar

Amzn y Netflix, las que más tiempo que demostrar

Amzn y Netflix, las que más tiempo que demostrar

Amzn y Netflix, las que más tiempo que demostrar

Amzn y Netflix, las que más tiempo que demostrar

Amzn y Netflix, las que más tiempo que demostrar

En el mercado puede darse una situación de burbuja con algunas compañías que están confundidas con las líderes y se piensa que van a tener el mismo éxito solo por estar en la misma industria, lo que lleva a la sobrevaloración de compañías sin modelos de negocios y/o sin buenos resultados"

SEBASTIÁN VALDIVIAO, JEFE DE ESTRATEGIA DE MERCADOS C.

En el mercado puede darse una situación de burbuja con algunas compañías que están confundidas con las líderes y se piensa que van a tener el mismo éxito solo por estar en la misma industria, lo que lleva a la sobrevaloración de compañías sin modelos de negocios y/o sin buenos resultados"

En el mercado puede darse una situación de burbuja con algunas compañías que están confundidas con las líderes y se piensa que van a tener el mismo éxito solo por estar en la misma industria, lo que lleva a la sobrevaloración de compañías sin modelos de negocios y/o sin buenos resultados"

En el mercado puede darse una situación de burbuja con algunas compañías que están confundidas con las líderes y se piensa que van a tener el mismo éxito solo por estar en la misma industria, lo que lleva a la sobrevaloración de compañías sin modelos de negocios y/o sin buenos resultados"

En el mercado puede darse una situación de burbuja con algunas compañías que están confundidas con las líderes y se piensa que van a tener el mismo éxito solo por estar en la misma industria, lo que lleva a la sobrevaloración de compañías sin modelos de negocios y/o sin buenos resultados"

En el mercado puede darse una situación de burbuja con algunas compañías que están confundidas con las líderes y se piensa que van a tener el mismo éxito solo por estar en la misma industria, lo que lleva a la sobrevaloración de compañías sin modelos de negocios y/o sin buenos resultados"

DOMINGO 23 DE JULIO DE 2015



Perfil de los compradores online

Del total de compradores de entre 15 y 34 años, 22 de empresas online. En el resto de los países se registró un total de 73 años, solo el 2% de los...

EN ESTADOS UNIDOS, ESTA INDUSTRIA LE HA GANADO TERRENO AL RETAIL, Y SE PREVE EL CIERRE O REACONDICIONAMIENTO DEL 20% DE LOS MALLS EN LA PRÓXIMA DÉCADA.

Ventas online se acercan a los US\$ 3.700 millones en Chile, y los retailers afinan planes previendo el auge que tendrá el e-commerce en el país

Walmart, Ripley, Mallplaza, Unimart y Compuad trabajan en planes para potenciar plataformas de internet en las compras, además de...

El sector de comercio electrónico en Chile...

¿Qué tiempo Netflix va más al cine: ¿quién tiene Spotify escucha más radio, ¿quién lee online compra más libros? Hoy, el consumidor chileno online agranda las categorías, no la cantidad

JOSÉ MIGUEL VENTURA

El consumidor chileno online agranda las categorías, no la cantidad

El consumidor chileno online agranda las categorías, no la cantidad

El consumidor chileno online agranda las categorías, no la cantidad

El consumidor chileno online agranda las categorías, no la cantidad

El consumidor chileno online agranda las categorías, no la cantidad

El consumidor chileno online agranda las categorías, no la cantidad

El consumidor chileno online agranda las categorías, no la cantidad

El consumidor chileno online agranda las categorías, no la cantidad

El consumidor chileno online agranda las categorías, no la cantidad

El consumidor chileno online agranda las categorías, no la cantidad

Amazon Web Service trabaja en Chile con firmas "desde start-ups a algunas de las empresas más antiguas y más grandes"

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

¿Ústed compró en el mall en los últimos 30 días? Encuesta en Estados Unidos

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

¿Tesla sobrevalorada? Con los autos eléctricos puede multiplicar sus ventas, pero...

El caso Tesla, que refiere Elon Musk y que se refiere a la fabricación de autos eléctricos, aparece a menudo en las noticias...

El caso Tesla, que refiere Elon Musk y que se refiere a la fabricación de autos eléctricos, aparece a menudo en las noticias...

El caso Tesla, que refiere Elon Musk y que se refiere a la fabricación de autos eléctricos, aparece a menudo en las noticias...

El caso Tesla, que refiere Elon Musk y que se refiere a la fabricación de autos eléctricos, aparece a menudo en las noticias...

El caso Tesla, que refiere Elon Musk y que se refiere a la fabricación de autos eléctricos, aparece a menudo en las noticias...

Apple: el desafío del líder

Puede ser un reto para la empresa creada por Steve Jobs, Apple, en la medida del mercado. De hecho, el iPhone, que está entre los más vendidos...

Puede ser un reto para la empresa creada por Steve Jobs, Apple, en la medida del mercado. De hecho, el iPhone, que está entre los más vendidos...

Puede ser un reto para la empresa creada por Steve Jobs, Apple, en la medida del mercado. De hecho, el iPhone, que está entre los más vendidos...

Puede ser un reto para la empresa creada por Steve Jobs, Apple, en la medida del mercado. De hecho, el iPhone, que está entre los más vendidos...

Puede ser un reto para la empresa creada por Steve Jobs, Apple, en la medida del mercado. De hecho, el iPhone, que está entre los más vendidos...

Amzn y Netflix, las que más tiempo que demostrar

Si bien Amazon y Netflix son entre los más...

Si bien Amazon y Netflix son entre los más...

Si bien Amazon y Netflix son entre los más...

Si bien Amazon y Netflix son entre los más...

Si bien Amazon y Netflix son entre los más...

¿Ústed compró en el mall en los últimos 30 días? Encuesta en Estados Unidos

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Amazon Web Service trabaja en Chile con firmas "desde start-ups a algunas de las empresas más antiguas y más grandes"

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

El 30 de septiembre del año pasado se constituyó en el país Servidores Amazon Web Service Chile Limited...

¿Ústed compró en el mall en los últimos 30 días? Encuesta en Estados Unidos

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

Compras en el mall en los últimos 30 días

F

facebook

A

amazon

A



N

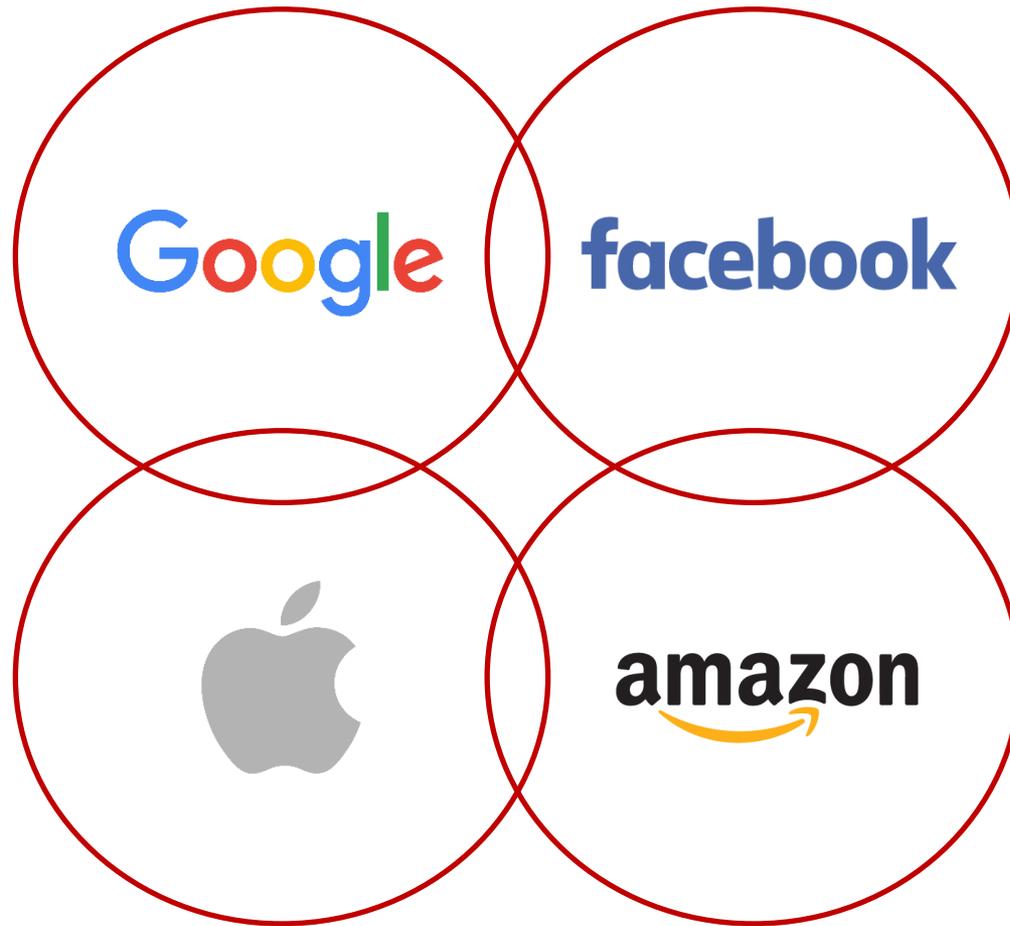
NETFLIX

G

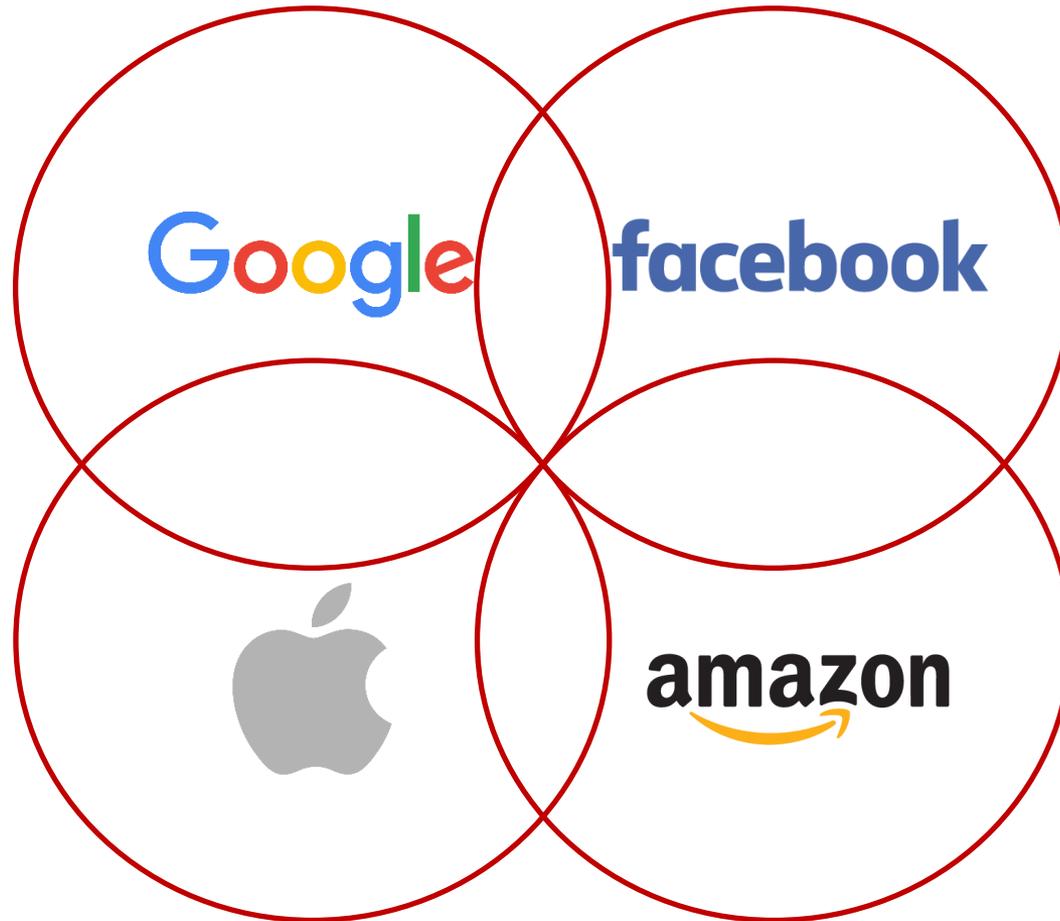
Google



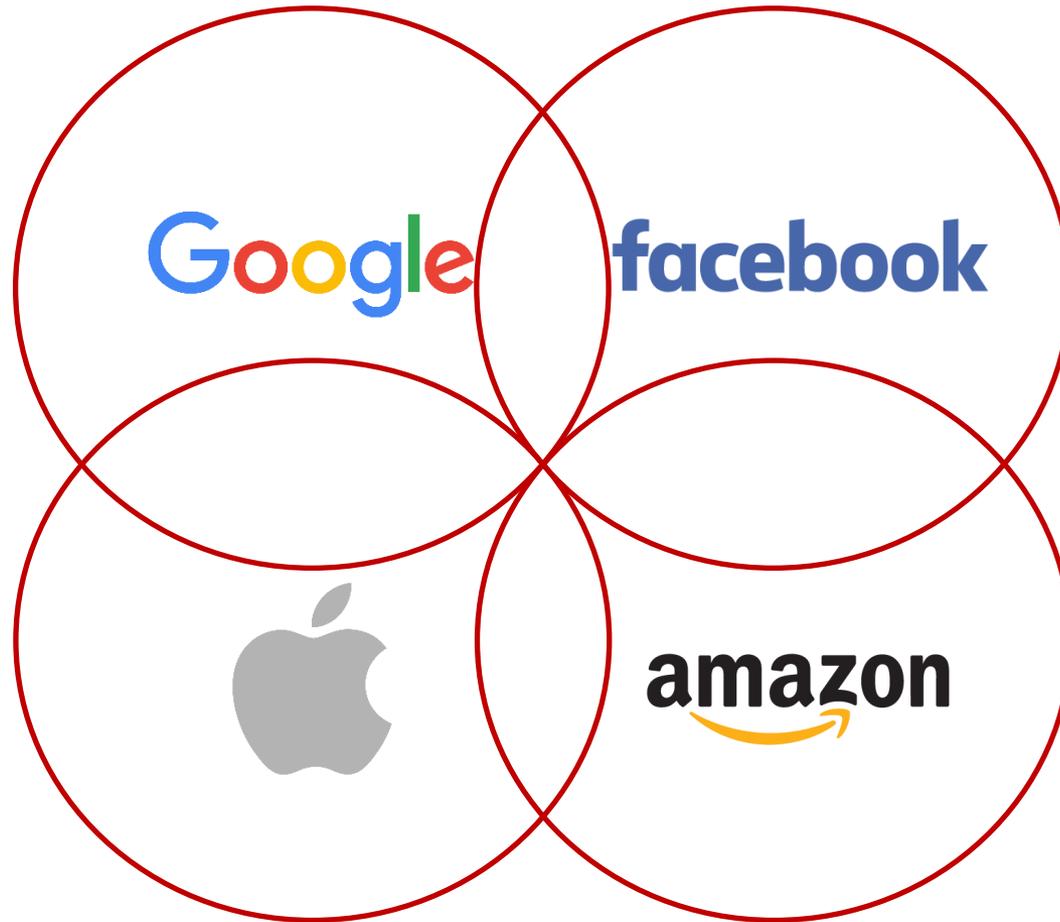
Diferentes competencias centrales y productos



Sus dominios comienzan a solaparse...



... Y lo harán cada vez más



Áreas competitivas: Big Data de sus consumidores

Servicios de
Búsqueda

Google

facebook

Social
Engagement

Hardware &
Software

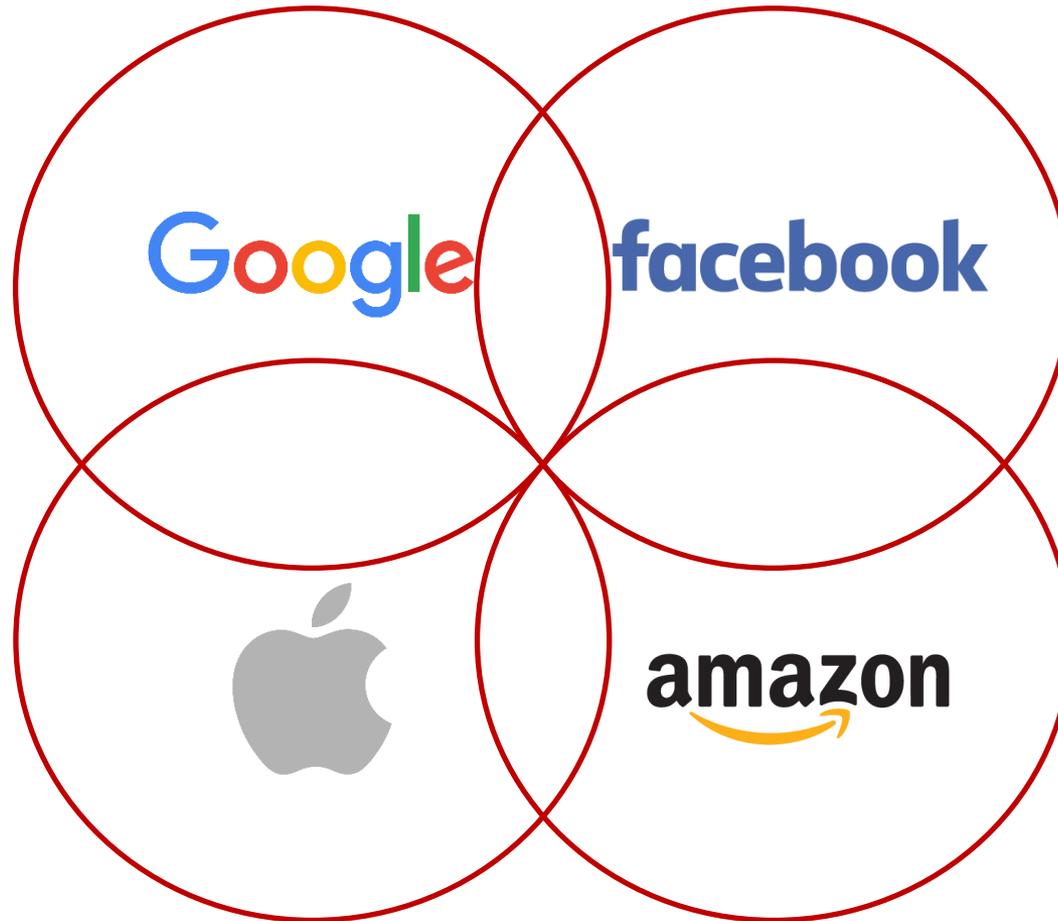


amazon

E-commerce

¿Deben enfocarse en sus competencias centrales?

Plataformas



¿O deben pelear por el dominio total?

YAHOO! 

¿Alguno terminará así?



**mercado
libre**

Codo a Codo en las difíciles hasta que llegue lo mejor

¿Una empresa de la Nueva Economía?



**mercado
libre**



**mercado
libre**

Fundada en 1999

NETFLIX

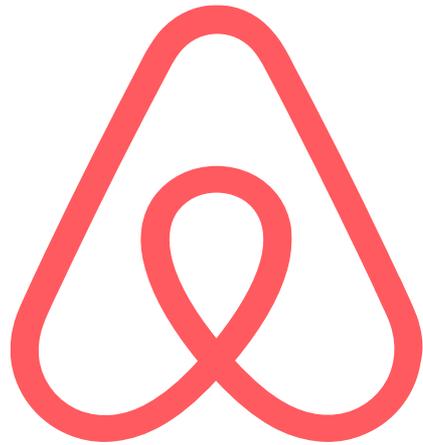
**No mató a Blockbuster...
Fueron los ridículos cobros por devolución tardía...**

UBER

**No mató el negocio de los taxis...
Fueron el mal servicio, las licencias y tarifas reguladas...**



**No mató a la industria de la música...
Fue la obligación de tener que comprar álbumes completos...**



airbnb

**No mató la industria hotelera...
Fueron la falta de opciones y alternativas de precio...**



No mató al retail...

Fueron la mala experiencia de compra y el pobre servicio al cliente...

**La principal barrera al crecimiento es tener un negocio
NO CENTRADO EN EL CLIENTE.**



METODOLOGÍA

“El Marketing es demasiado importante para dejárselo al área de Marketing”.

David Packard



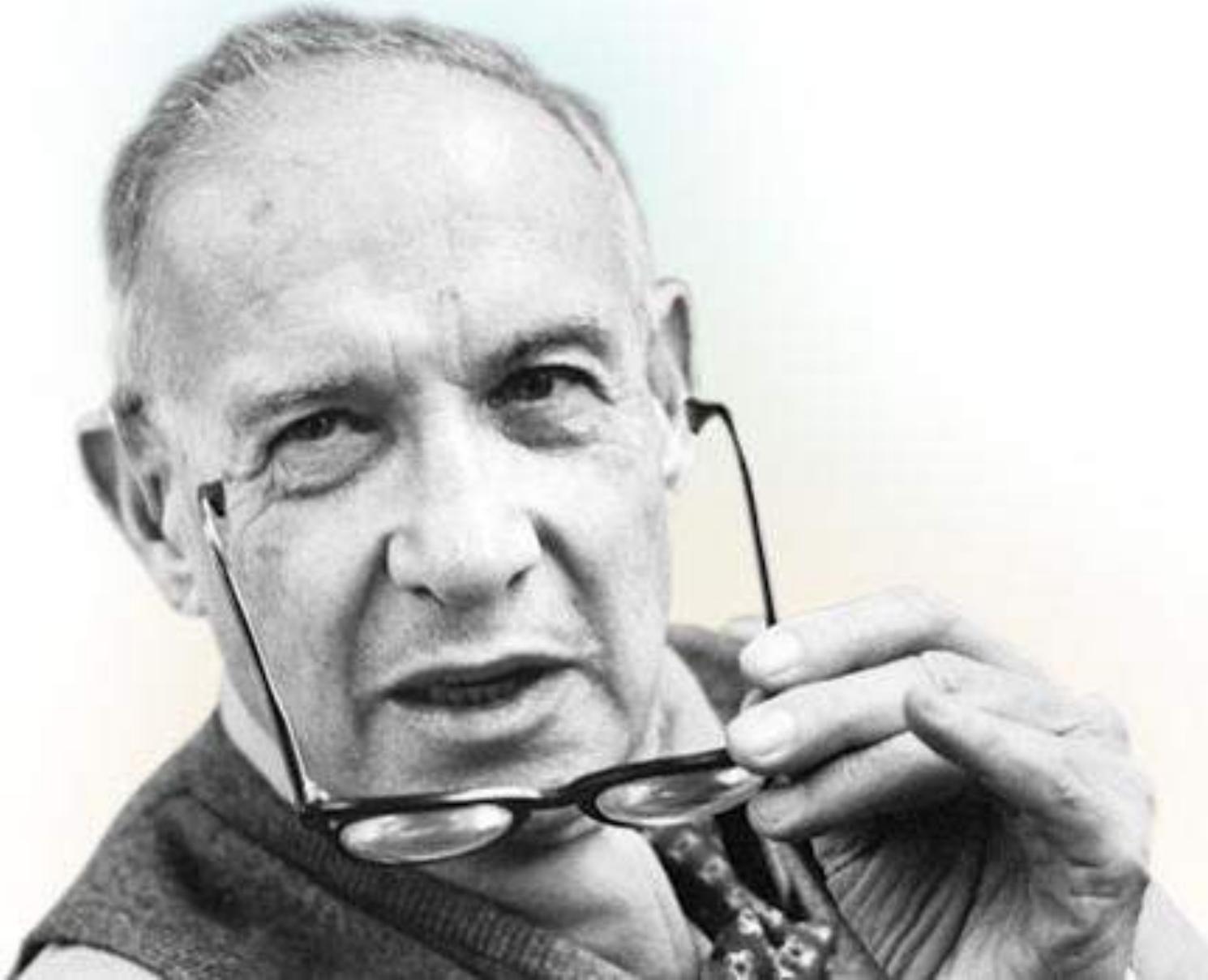
“Marketing no es el arte de encontrar formas inteligentes de deshacerse de lo que produces. Es el arte de crear valor genuino para los clientes”.

Philip Kotler



“El único propósito de negocio válido es **crear un cliente satisfecho**”.

Peter Drucker



¿Qué es la Estrategia Comercial?



¿Qué es la Estrategia Comercial?

CREAR

VALOR

¿Qué es la Estrategia Comercial?

CAPTURAR

VALOR



¿Qué es la Estrategia Comercial?

SOSTENER

VALOR



¿Qué es la Estrategia Comercial?



HARVARD
BUSINESS SCHOOL

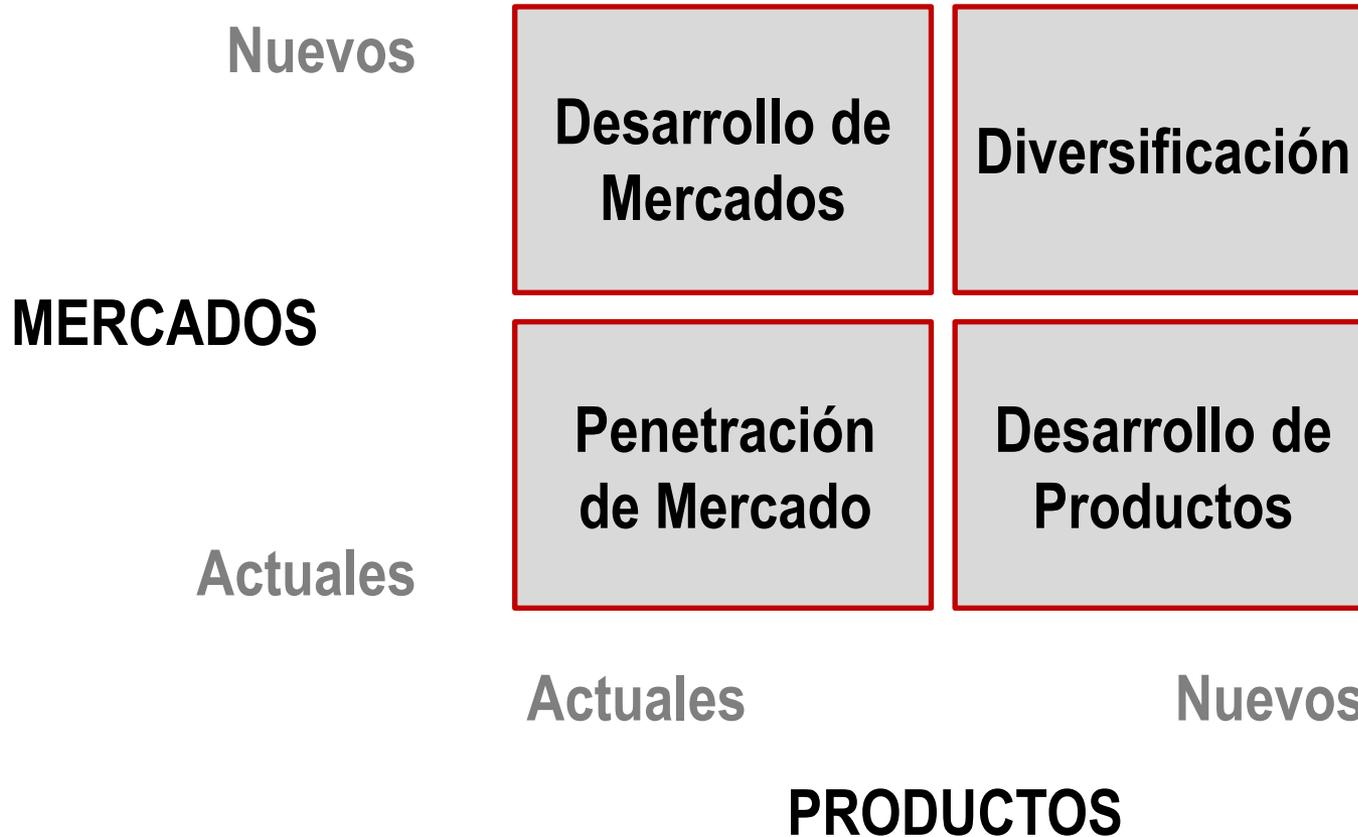
ROBERT J. DOLAN

"Note on Marketing Strategy"

¿Qué es la Estrategia Comercial?

Ámbito	Elementos Claves	Acción asociada	Pregunta a responder
Entorno competitivo	Clientes Competencia Colaboradores Contexto	Analizar	¿Cómo estamos para competir?
Creación de Valor 1.0	Segmentación Targeting Posicionamiento	Prometer	¿A quiénes servimos y qué les prometemos?
Creación de Valor 2.0	Productos y Servicios Canales físicos y digitales Comunicación	Cumplir	¿Cómo cumplimos la promesa?
Captura de Valor	Precios	Cobrar	¿Capturamos todo el valor posible?
Sostenimiento de Valor	Adquisición y Fidelización de Clientes	Deleitar	¿Cómo acompañamos al cliente en su experiencia?

¿Cómo CRECER?

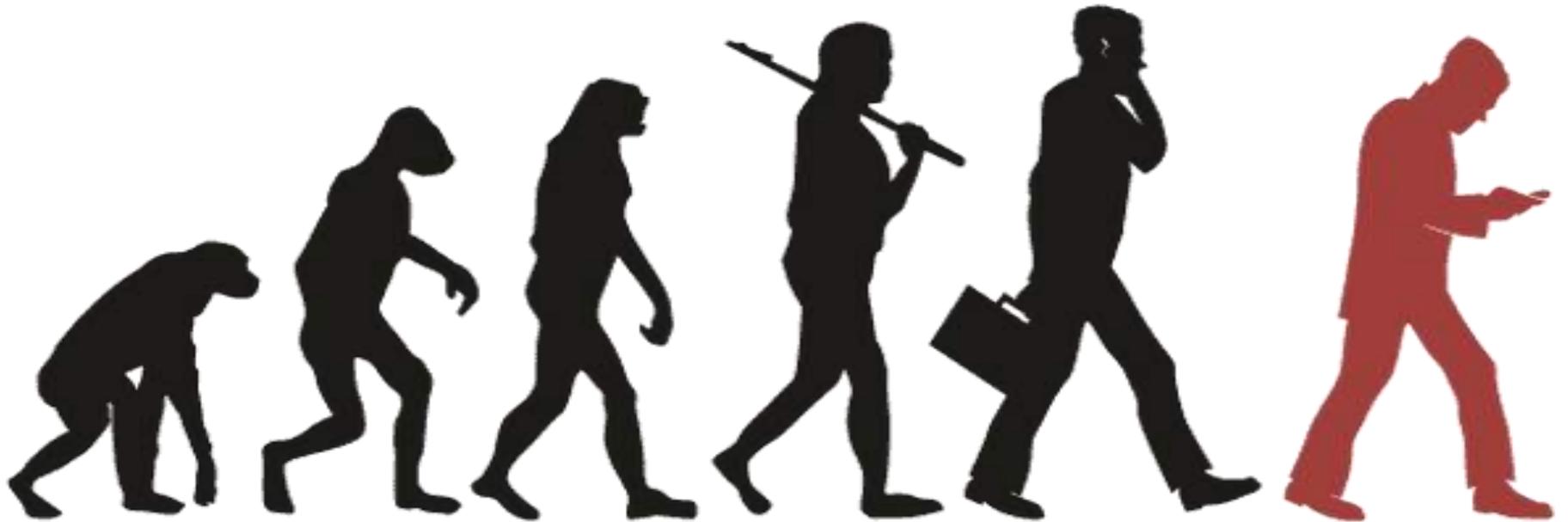


¿Cómo CRECER?

Con VALOR para el CLIENTE

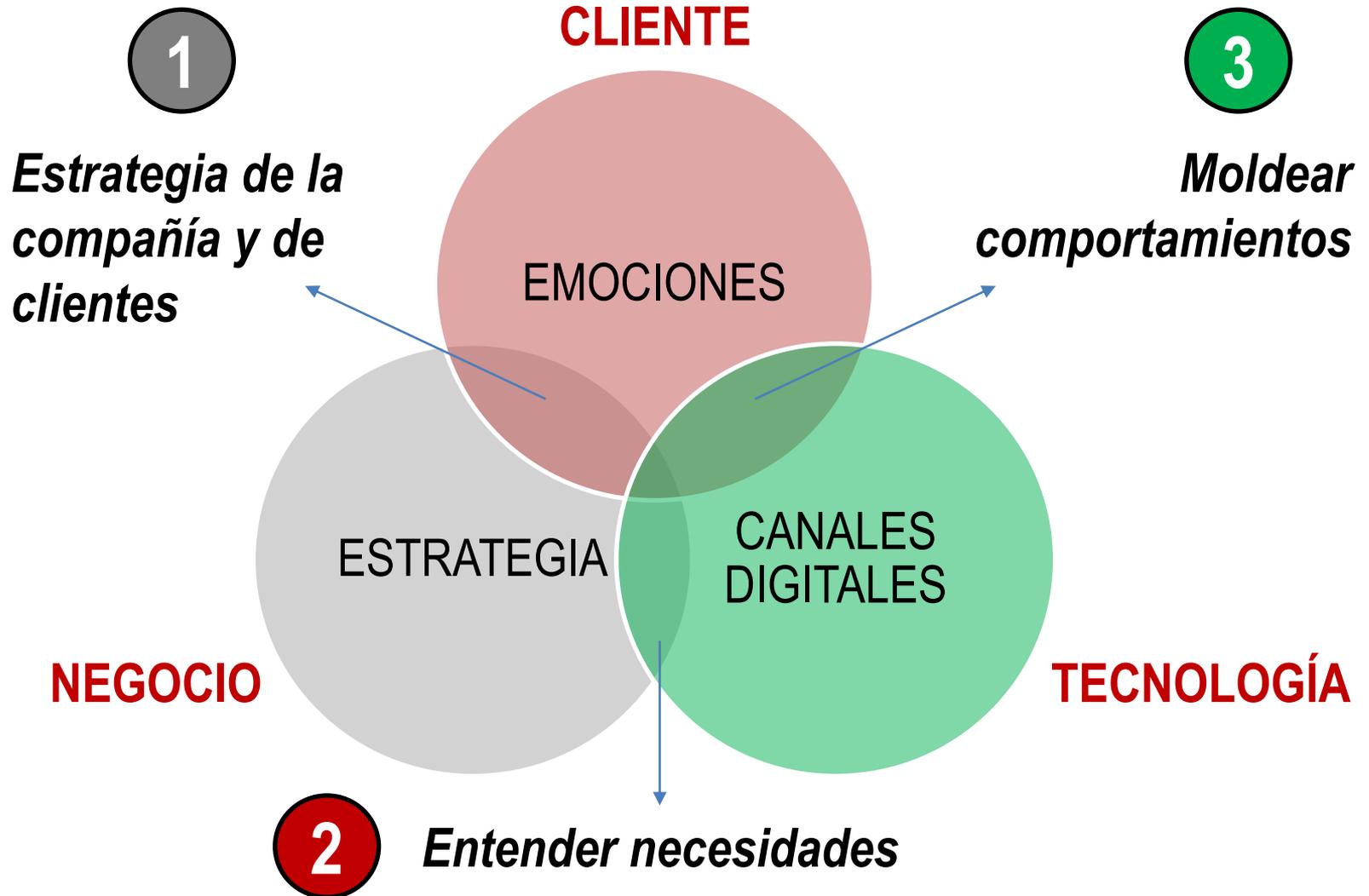
La capacidad de **CRECER** está íntimamente relacionada con la capacidad de **CREAR VALOR** para los **CLIENTES**, construyendo relaciones duraderas a través de **EXPERIENCIAS** (positivamente) **MEMORABLES**

La Evolución de la demanda de Valor





La Era del Engagement Digital



Entender la Digitalización del Valor



5

REFLEXIONES

REFLEXIÓN #1



EL TIEMPO VUELA

REFLEXIÓN #1 | EL TIEMPO VUELA



REFLEXIÓN #1 | EL TIEMPO VUELA



REFLEXIÓN #1 | EL TIEMPO VUELA



REFLEXIÓN #1 | EL TIEMPO VUELA



REFLEXIÓN #2

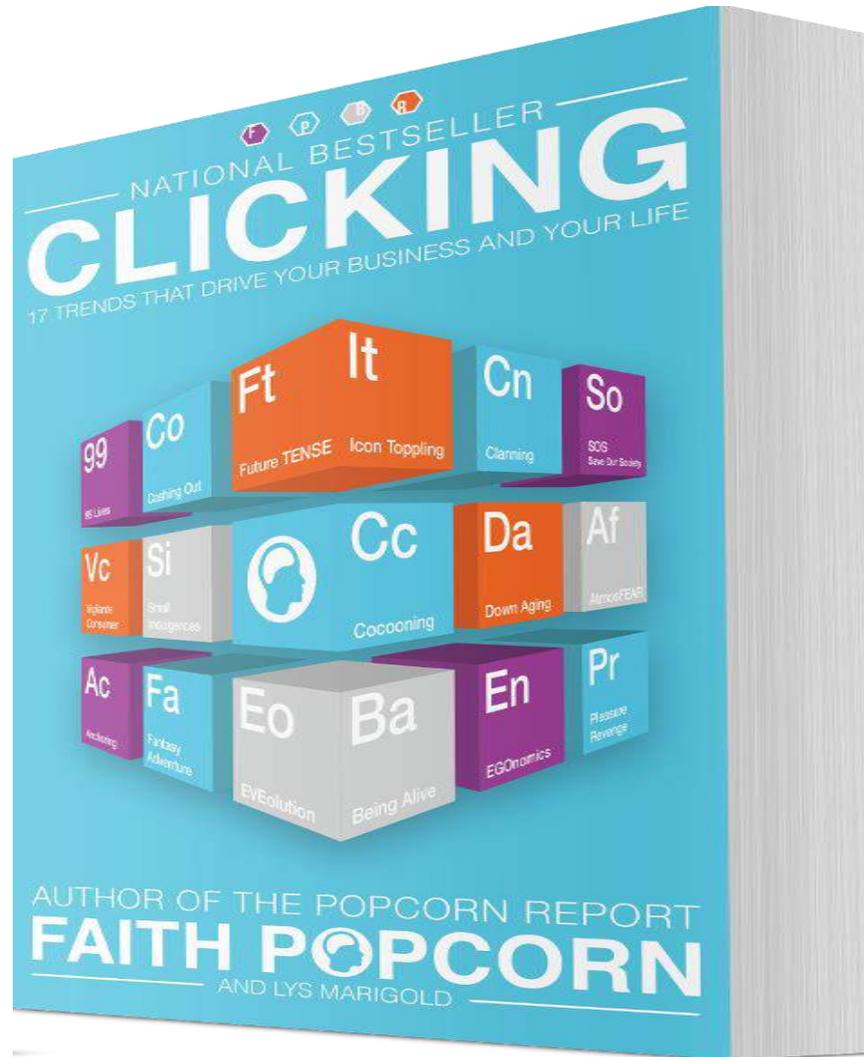


EL CAMBIO LLEGA

REFLEXIÓN #2 | EL CAMBIO LLEGA



REFLEXIÓN #2 | EL CAMBIO LLEGA



REFLEXIÓN #2 | EL CAMBIO LLEGA

17

TENDENCIAS

QUE REVELAN EL FUTURO

<p>Ft Future Tense Consumers' yearning for better work-life balance, economic policy, and other issues, led to a demand for brands beyond their ability to cope with today or imagine tomorrow.</p>	<p>Cn Clanning Belonging to a group that represents a common belief, cause or event, including one's own belief system.</p>	<p>Vc Vigilante Consumer The consumer manipulates marketers and the marketplace through pressure, protest and politics.</p>	<p>Ac Anchoring A reaching back to our spiritual roots, taking what was located from the past in order to be ready for the future.</p>	<p>Fa Fantasy Adventure Modern age whisks our desire for roads untaken.</p>
<p>Da Down Aging Healthy aging is no longer uncharted, busy business leaders for all better controls and products from their youth.</p>	<p>Af Atmosfear Polluted air, contaminated water, and limited food are up a storm in consumer doubt and uncertainty.</p>	<p>Eo EVEvolution The way women think and behave is impacting business, causing a marketing shift away from a hierarchical model to a relational one.</p>	<p>Ba Being Alive Awareness that good health extends longevity and leads to a new way of life.</p>	
<p>99 99 Lives Too fast a pace, too little time, causes societal schizophrenia and forces us to assume multiple lives.</p>		<p>Si Small Indulgences Stressed-out consumers want to indulge in affordable luxuries and seek ways to reward themselves.</p>	<p>So Save Our Society The country rediscovers social, environmental, personal and community values.</p>	
<p>Cc Cocooning The need to protect oneself from the harsh, unpredictable realities of the outside world.</p>	<p>En EGONomics To offset a de-personalized society, consumers crave recognition of their individuality.</p>	<p>Co Cashing Out Working women and men, questioning personal career satisfaction and goals, opt for simpler living.</p>	<p>Pr Pleasure Revenge Consumers are having a fiscal, political, and social revenge. They're using what they want to cut back again.</p>	<p>It Icon Toppling A new sociocultural movement mainstreams America and the world as the pillars of society are questioned and rejected.</p>

REFLEXIÓN #3



LIDERAR EL CAMBIO

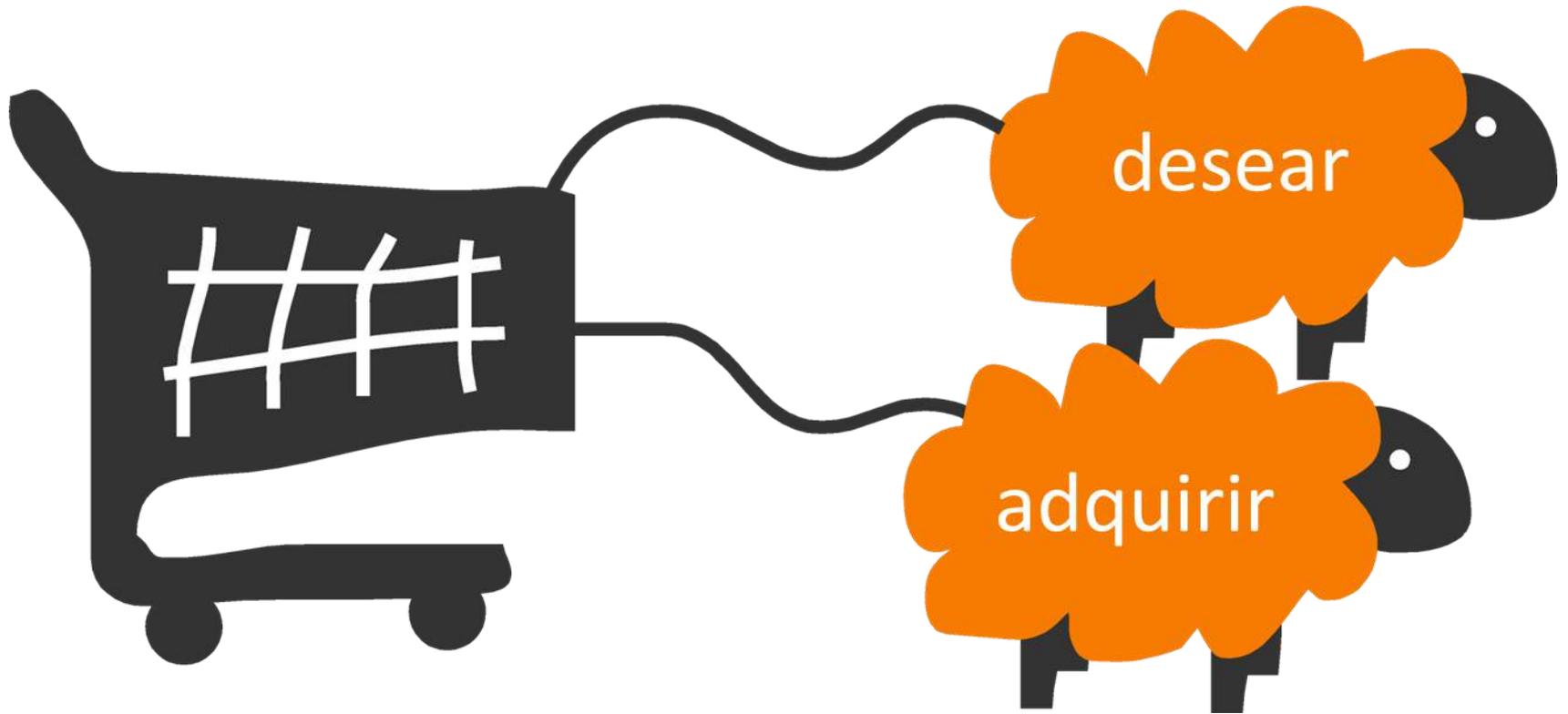
REFLEXIÓN #3 | LIDERAR EL CAMBIO

cAmBiO ≠ EVENTO

REFLEXIÓN #3 | LIDERAR EL CAMBIO

cAmBiO = PROCESO

REFLEXIÓN #4



CONOCER ÍNTIMAMENTE A SUS CLIENTES

REFLEXIÓN #4 | CONOCER AL CLIENTE

Del RX al CX

REFLEXIÓN #4 | CONOCER AL CLIENTE

RX del Cliente

¿QUIÉNES SON?

¿CÓMO SE SEGMENTAN?

¿CÓMO COMPRAN?

¿CADA CUÁNTO COMPRAN?

¿CUÁNTO COMPRAN?

¿QUÉ VALORAN?

¿QUÉ ROL CUMPLEN?

REFLEXIÓN #4 | CONOCER AL CLIENTE

RX del Cliente

¿CUÁNTO \$?

REFLEXIÓN #4 | CONOCER AL CLIENTE

CX del Cliente

REFLEXIÓN #4 | CONOCER AL CLIENTE

CX = Cust Exp

REFLEXIÓN #4 | CONOCER AL CLIENTE

CX Cliente = VALOR para ellos

Marca x Producto x Servicio
Precio

REFLEXIÓN #5



CREAR EXPERIENCIAS PARA LOS CLIENTES

REFLEXIÓN #5 | CREAR EXPERIENCIAS



Del CX al SE

REFLEXIÓN #5 | CREAR EXPERIENCIAS



SE = Satisfacción Empleado

REFLEXIÓN #5 | CREAR EXPERIENCIAS

Crecimiento y Rentabilidad

Calidad del **Servicio Interno**

Lealtad Clientes

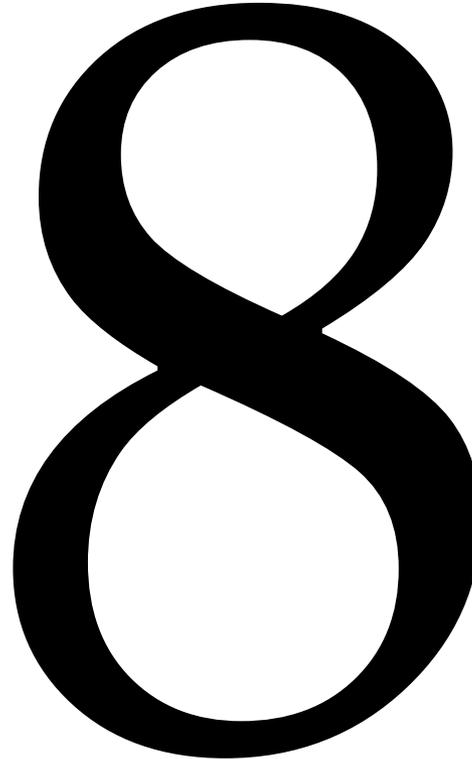
Satisfacción Empleado

Satisfacción Clientes

Lealtad Empleado

Valor del **Servicio Externo**

Productividad Empleado



REFLEXIÓN #5 | CREAR EXPERIENCIAS

¿CUÁL ES LA EXPERIENCIA
QUE VALORA MI CLIENTE?

REFLEXIÓN #5 | CREAR EXPERIENCIAS



REFLEXIÓN #5 | CREAR EXPERIENCIAS

Borussia Mönchengladbach
Equipo de mitad tabla

€ 19 la silueta

16.500 clientes compraron
(Mayo 2020)

**¿CUÁN LEJOS
ESTÁ DE LA
EXPERIENCIA
QUE VALORA
SU CLIENTE?**



SI ESTÁ **MUY** LEJOS...

REGRESA **MUY** PRONTO A...

REFLEXIÓN #1



EL TIEMPO VUELA

Para crecer, ganando el corazón de los Clientes...

¡Ya no alcanza con la guitarra!





¡ESTE CUENTO SE ACABÓ!



CRECER con VALOR para el CLIENTE

