



Bienvenidos

**Eduardo
Díaz de León Hernández**

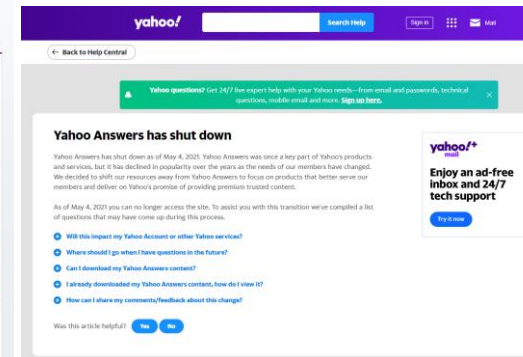
El Impacto del contenido en el Customer Journey



¿Espejo?



The Future of CX is Human



La forma de entregar los mensajes cambió

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



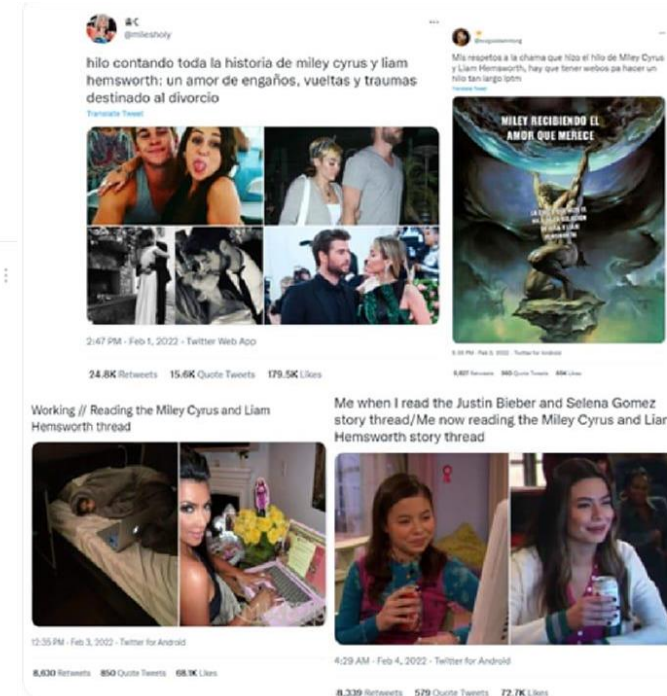
← Thread



Miley Data
@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



actualidad.rt.com



En vivo



Véanos en TV

Noticias

Viral

Programas

Opinión

Multimedia

EN DIRECTO: Discurso de Vladímir Putin en el Foro Económico Internacional de



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".

El Gobierno británico aprueba la extradición de Julian Assange a EE.UU., donde se enfrenta a 175 años de prisión



Lo que se juega Colombia en las elecciones presidenciales (y los escollos que enfrentan los candidatos)



El golpe a la credibilidad que supone para los bancos centrales del mundo su mal manejo de la creciente inflación



cnnspanol.cnn.com



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



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.



FÚTBOL

Así son los estadios donde se jugará el Mundial 2026



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.

“Google It”

Búsqueda



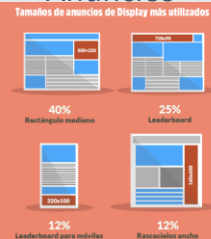
Usuario

- Historiales de búsqueda
- Preferencias

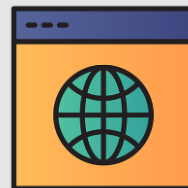
Resultado

Contenido

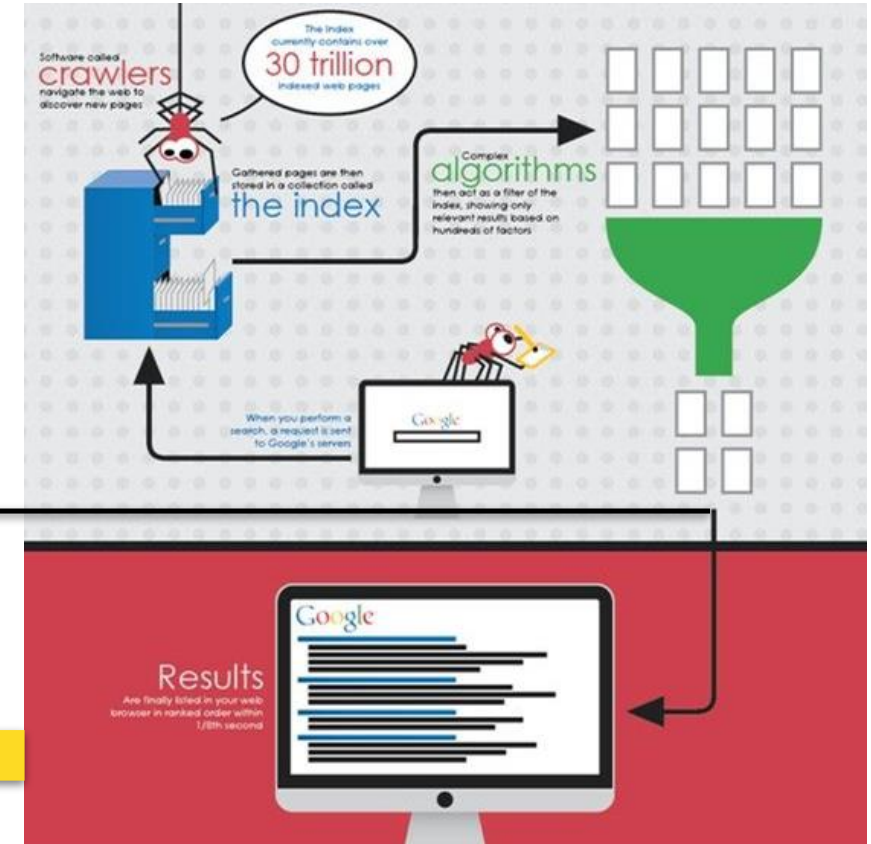
Anuncios



Página web



Click





¿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 PPRR/

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.

Conectar

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

Medir

Mensajes y la elección de los canales de comunicación idóneos.

Optimizar

Contenidos estratégicos y comunicación online a la medida.

Generar

Fuentes de Data para la construcción de los Buyer Persona

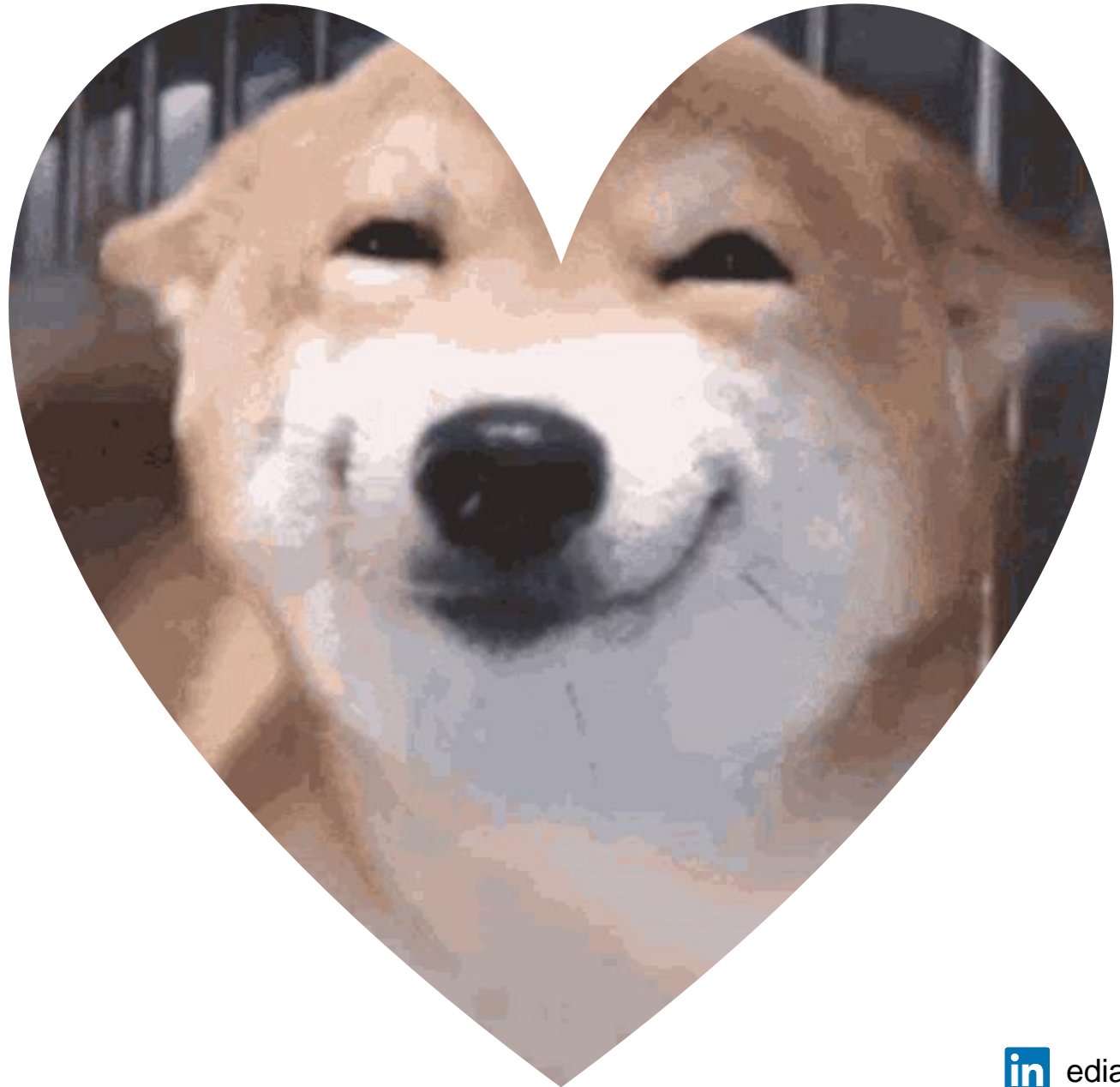


Customer's Journey

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

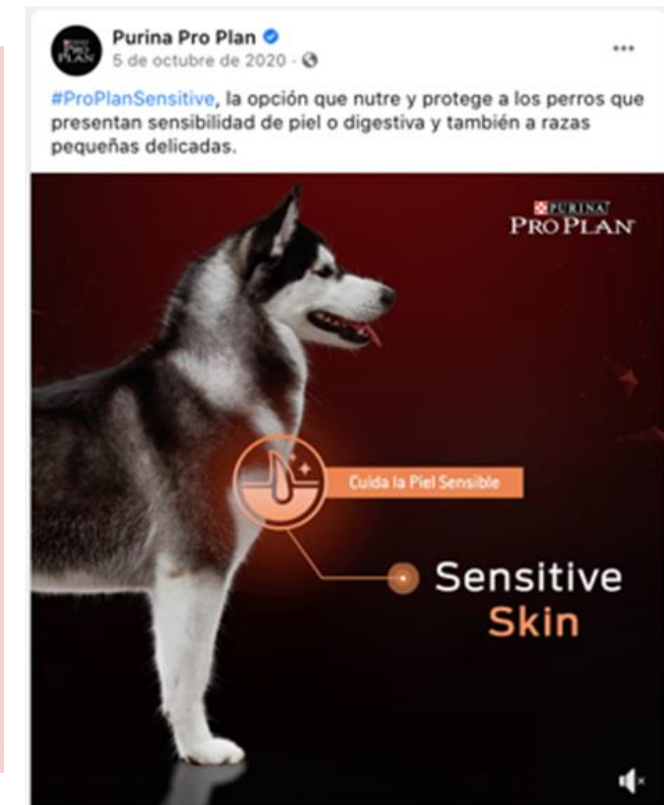


Hablemos de
lo más
adorable
Perros



¿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

🔍 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

🔍 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**

🔍 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

Q alimento para perros con

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

Q alimento para perros sin|

- Q alimento para perros sin **dientes**
- Q alimento para perros sin **pollo**
- Q alimento para perros sin **colorantes**
- Q alimento para perros sin **grasa**
- Q alimento para perros sin **sodio**
- Q alimento para perros sin **harina**
- Q alimento para perros sin **gluten**
- Q alimento para perros sin **granos**
- Q alimento para perros sin **proteinas**
- Q alimento para perros sin **maiz**

Q juguetes para perros|

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

Q mi perro

- Q mi perro **no quiere comer**
- Q mi perro **vomita amarillo**
- Q mi perro **tiene parvovirus y no ten**
- Q mi perro **vomita espuma**
- Q mi perro **no quiere comer y está d**
- Q mi perro **hace popo con sangre**
- Q mi perro **tiene diarrea**
- Q mi perro **es muy**

Q alimento para perros para|

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

Q quiero que mi perro|

- Q quiero que mi perro **sea bravo**
- Q quiero que mi perro **engorde**
- Q quiero que mi perro **sea policía**
- Q quiero que mi perro **sea agresivo**
- Q quiero que mi perro **sea modelo**
- Q quiero que mi perro **hable**
- Q quiero que mi perro **tenga crías**
- Q quiero que mi perro **ladre**
- Q quiero que mi perro **sea eterno**
- Q quiero que mi perro **orine en un solo lugar**

[Bonitos](#)
[Graciosos](#)
[Aesthetic](#)
[Dibujo](#)
[Razas de](#)
[Jake el](#)
[Huellas de](#)
[Feos](#)
[Nombres para](#)
[Random](#)
[Camas para](#)
[Tatuajes de](#)
[Chihuahua](#)
[Pequeños](#)
[Ropa para](#)
[Perfiles](#)



@animaladvocate | Linktree



° PUPPY °



¿Y si ... corto el pasto?
Promocionado por
Liverpool México



15 Cool Facts You Didn't Know
About the Doberman



Regístrate
Aprovecha precios más bajos para
tu proyecto.
Promocionado por
The Home Depot
México



Wer will diesen Welpen?
Kennzeichnen Sie einen Freund! ...



¿Quieres adoptar un perrito? ¡Te
decimos dónde!



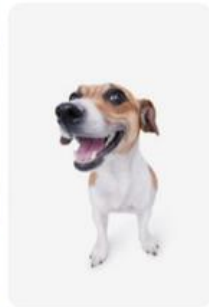
Pin on Salvamentos rápidos



How To Stop Dog Hiccups



26 Teeny Tiny Puppies Guaranteed
To Make You Say "Awwww!"



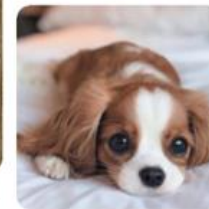
mi perrito nadando en la piscina



Coca-ColaRecárgate de actitud y
#AtréveteAProbar la mejor Coca-
Cola de todos



Imágenes aleatorias #134 | Funny
dog memes, Funny animal jokes,...



¿Quieres adoptar un perrito? ¡Te
decimos dónde!



Little girl



¿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

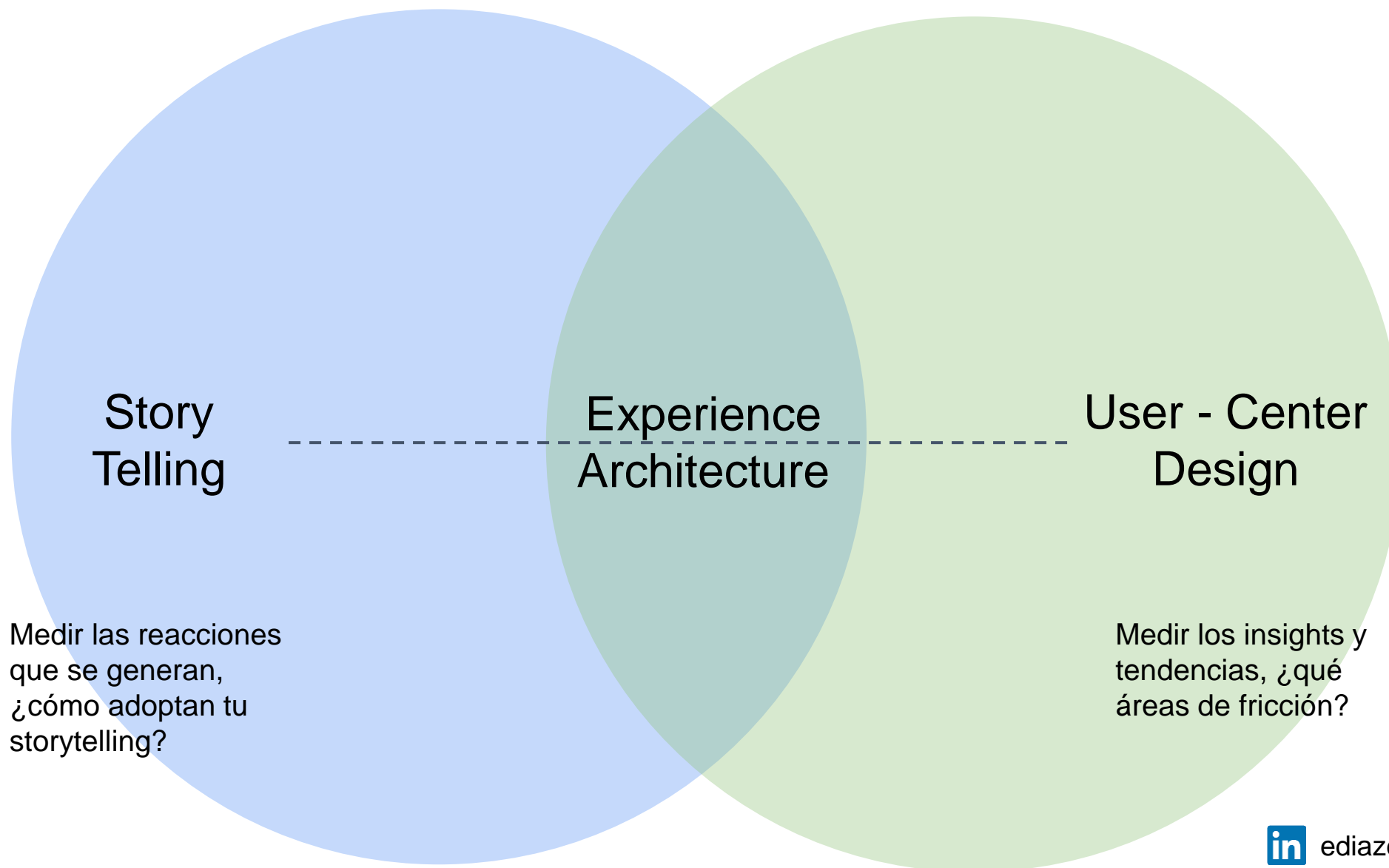


Product
Centric

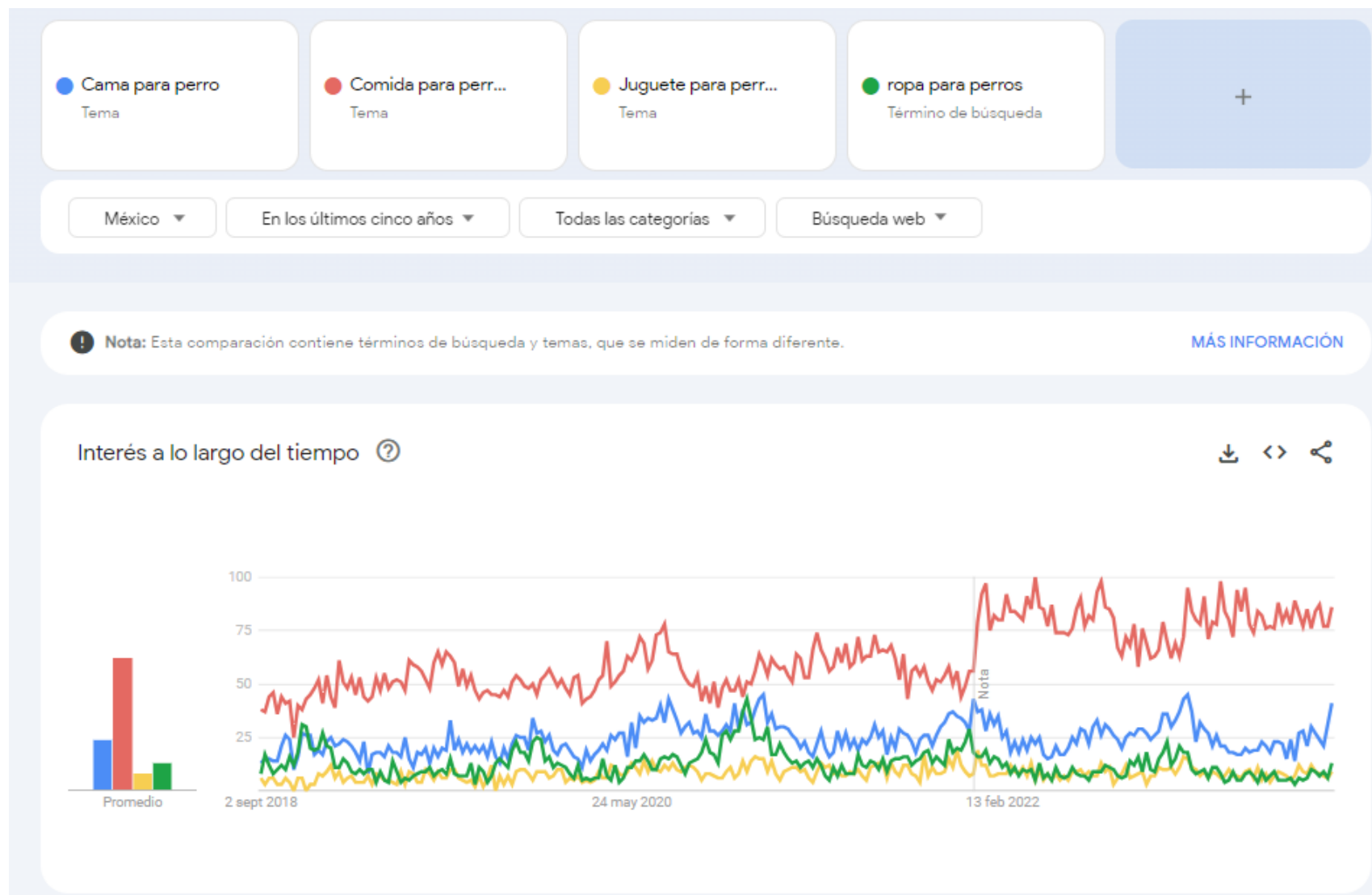


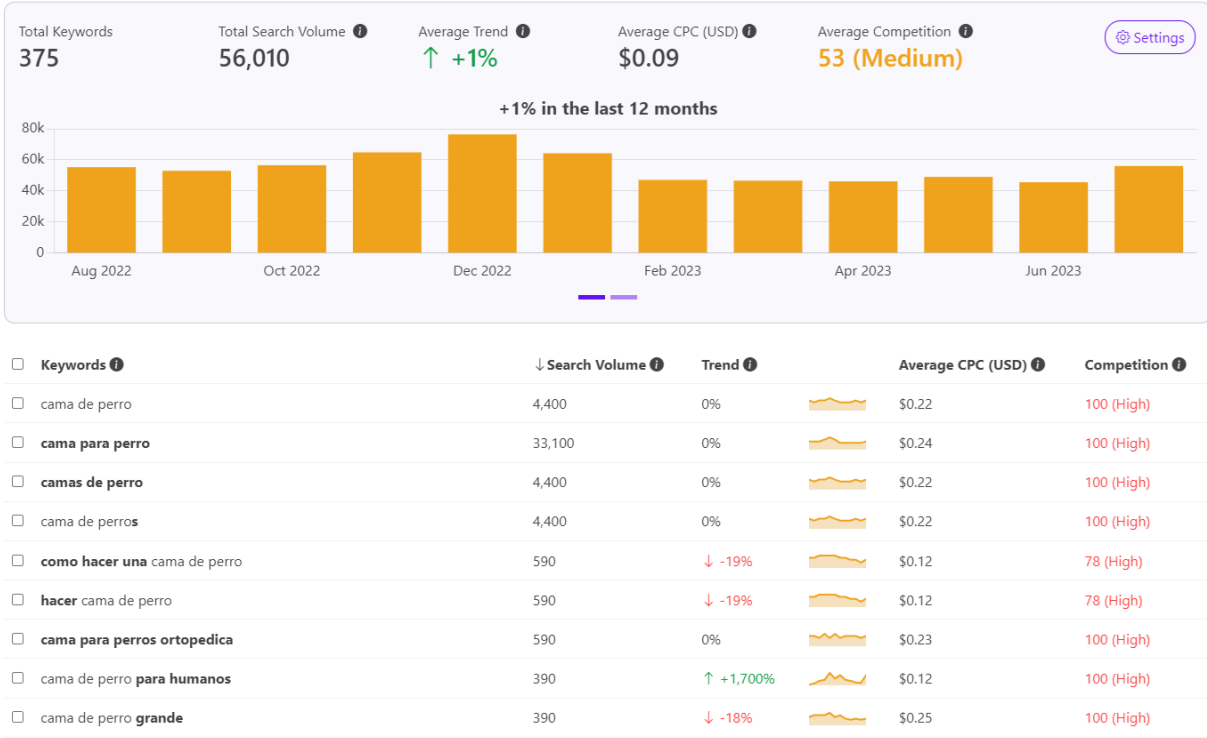
Customer
Centric

La CX comienza aquí



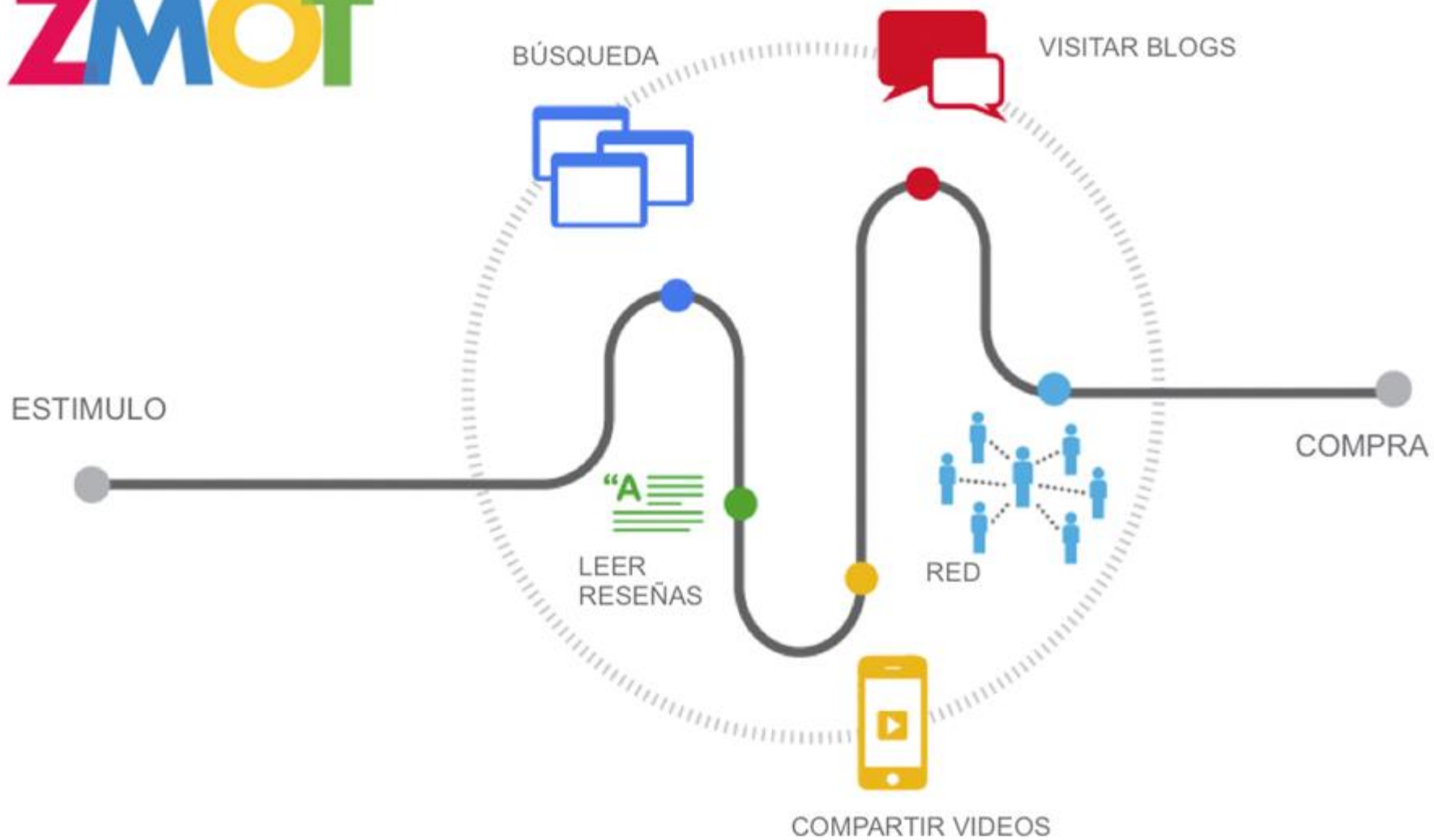
Entender tendencias





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%





momentos
quiero
ver

65%

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



momentos
necesito
encontrar

2x

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



momentos
quiero
hacer

91%

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



momentos
necesito
comprar

82%

de los usuarios de
smartphones consultan sus
teléfonos mientras están
comprando en una tienda.

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.

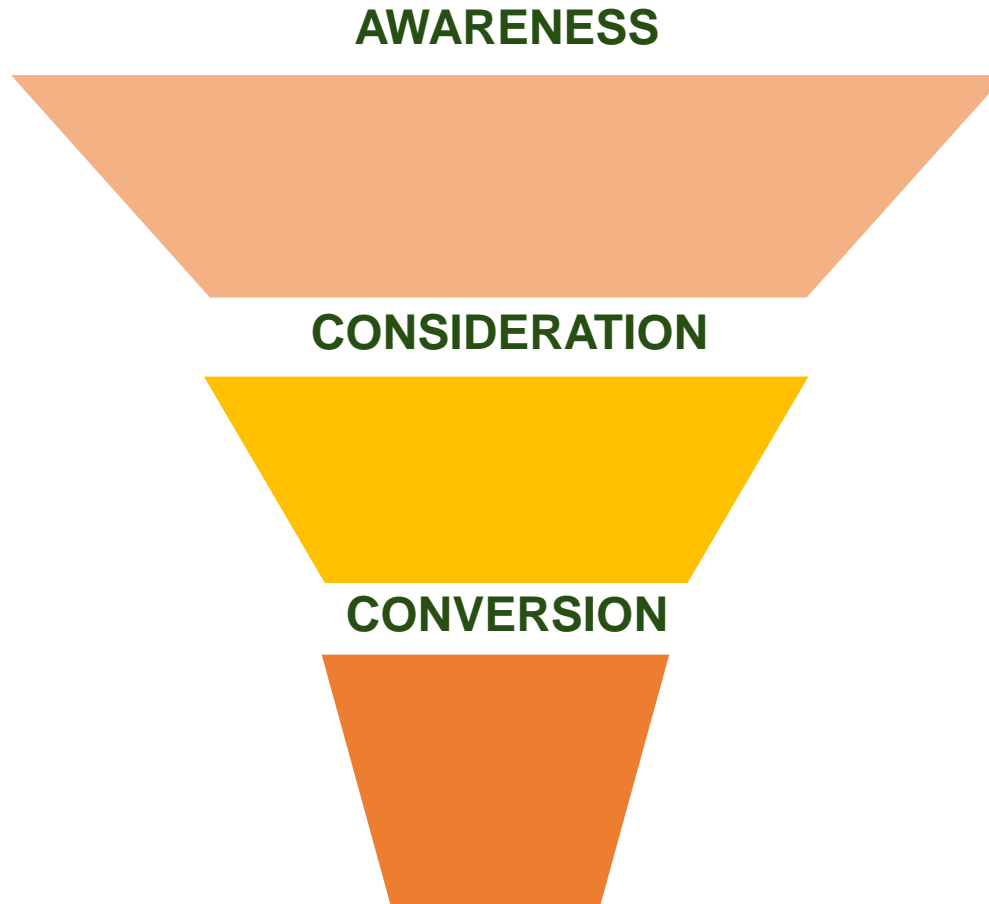
100M+

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

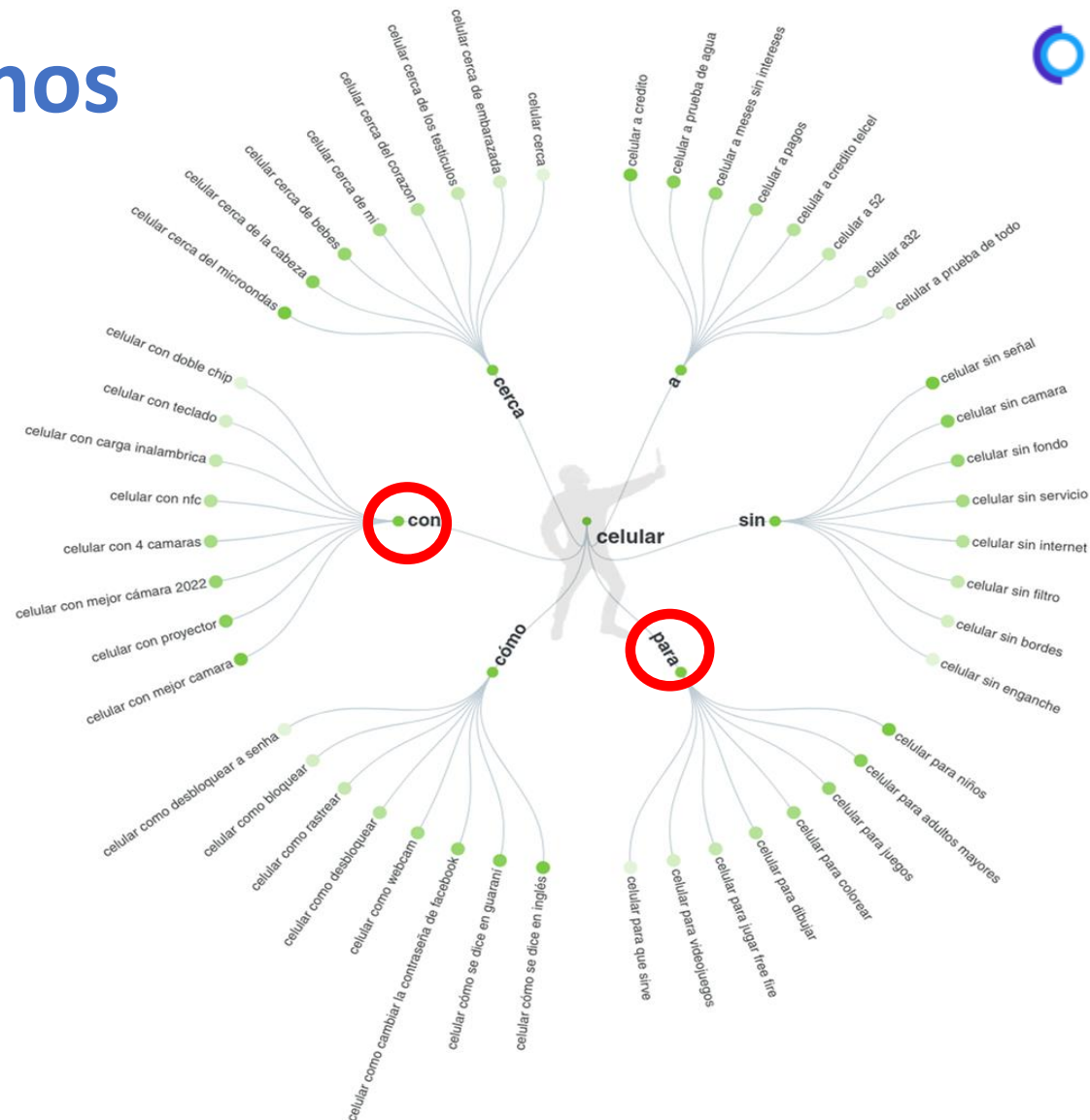
Funnel



● 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**

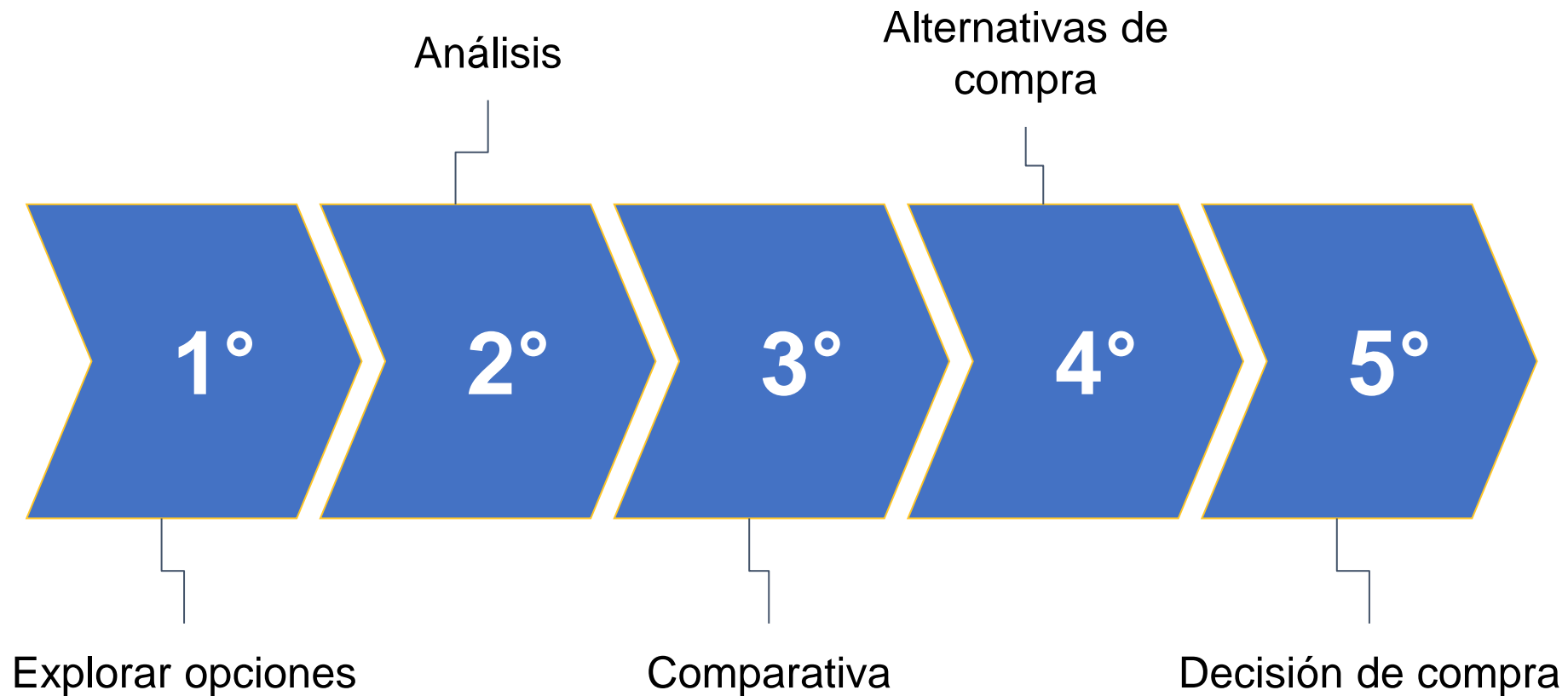
Los principales resultados que nos arroja “Answer the public” con la preposición “a” son:

- 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.

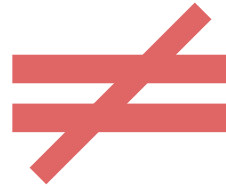


Proceso de compra - Conocedor

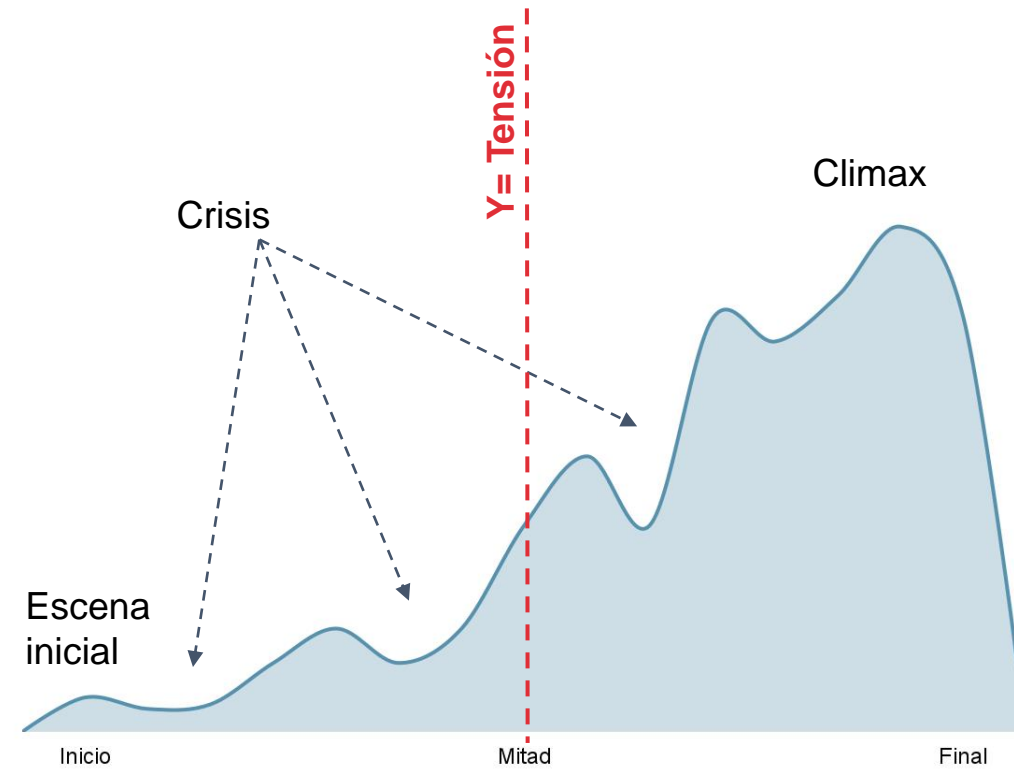




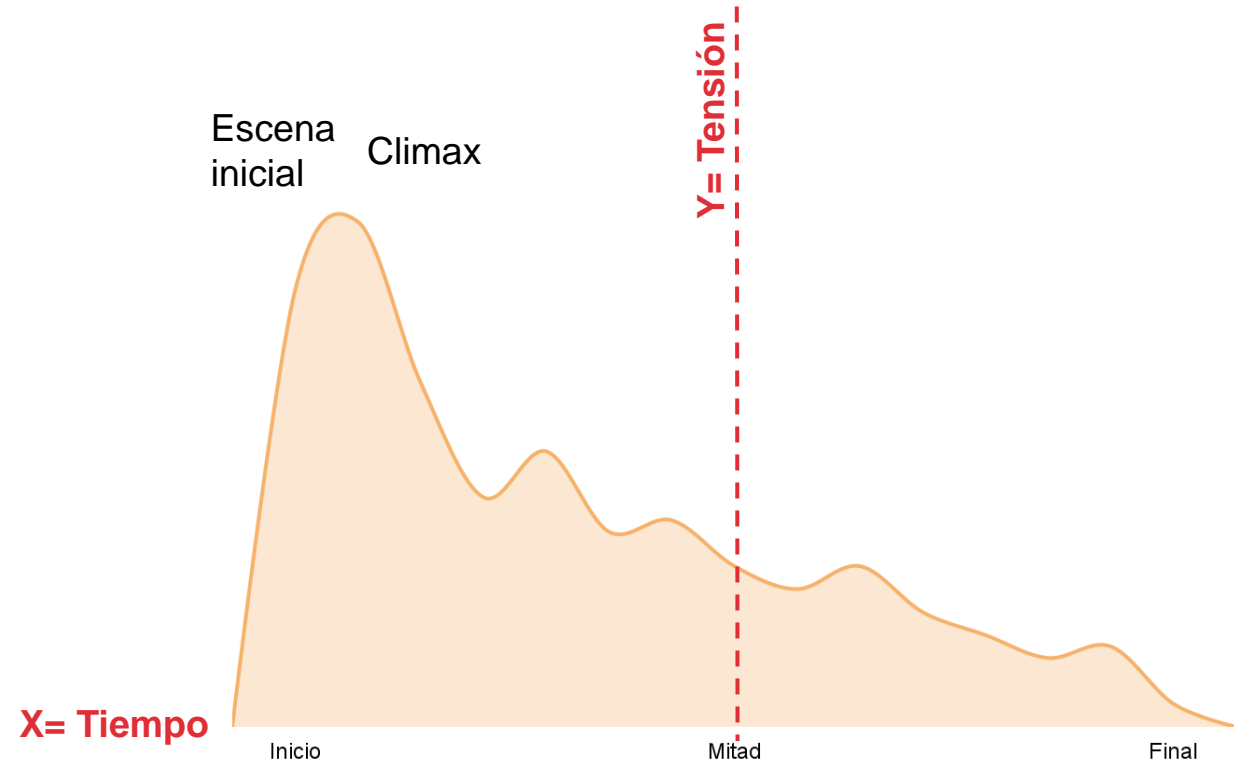
Atención



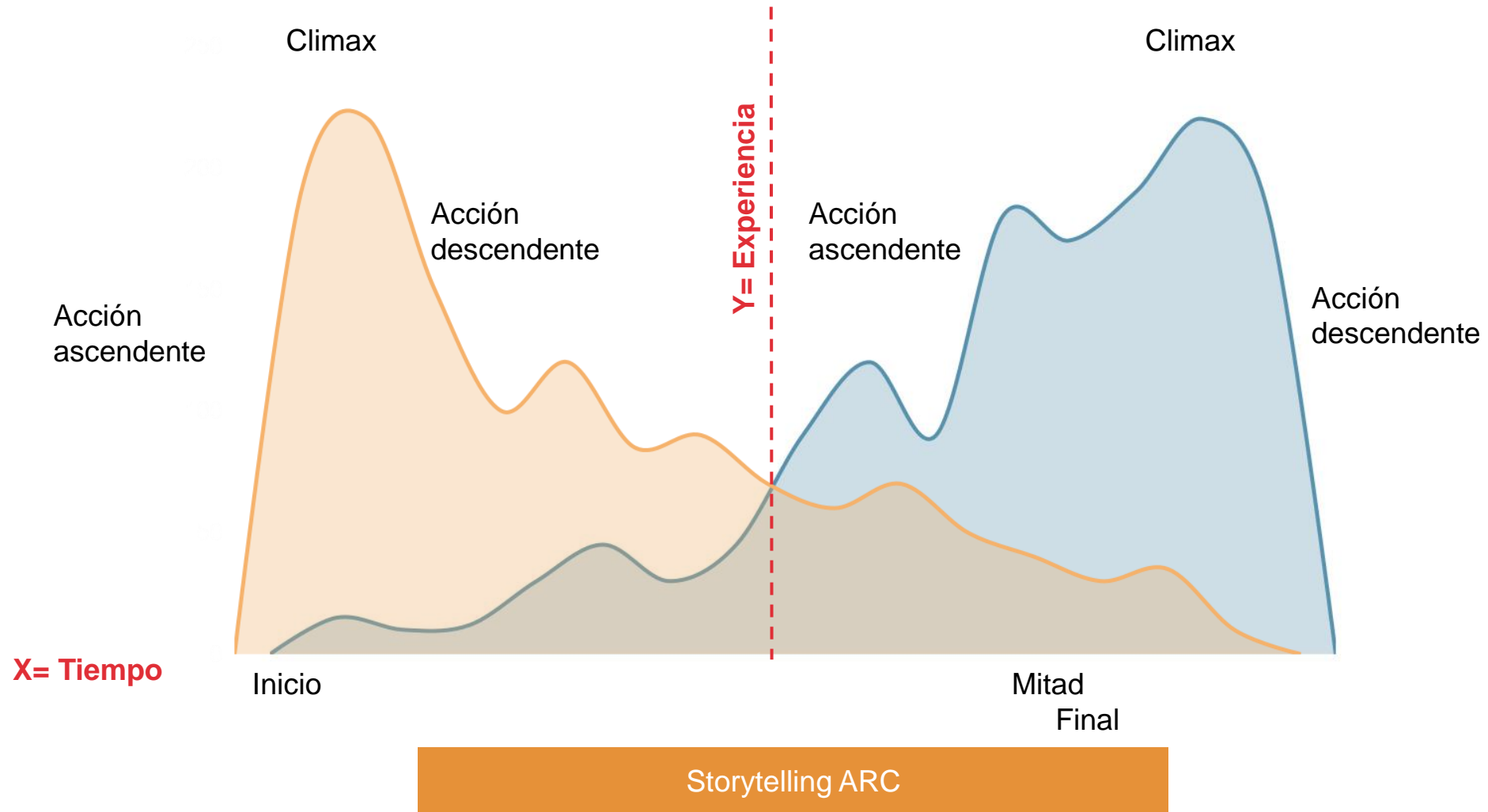
Amor



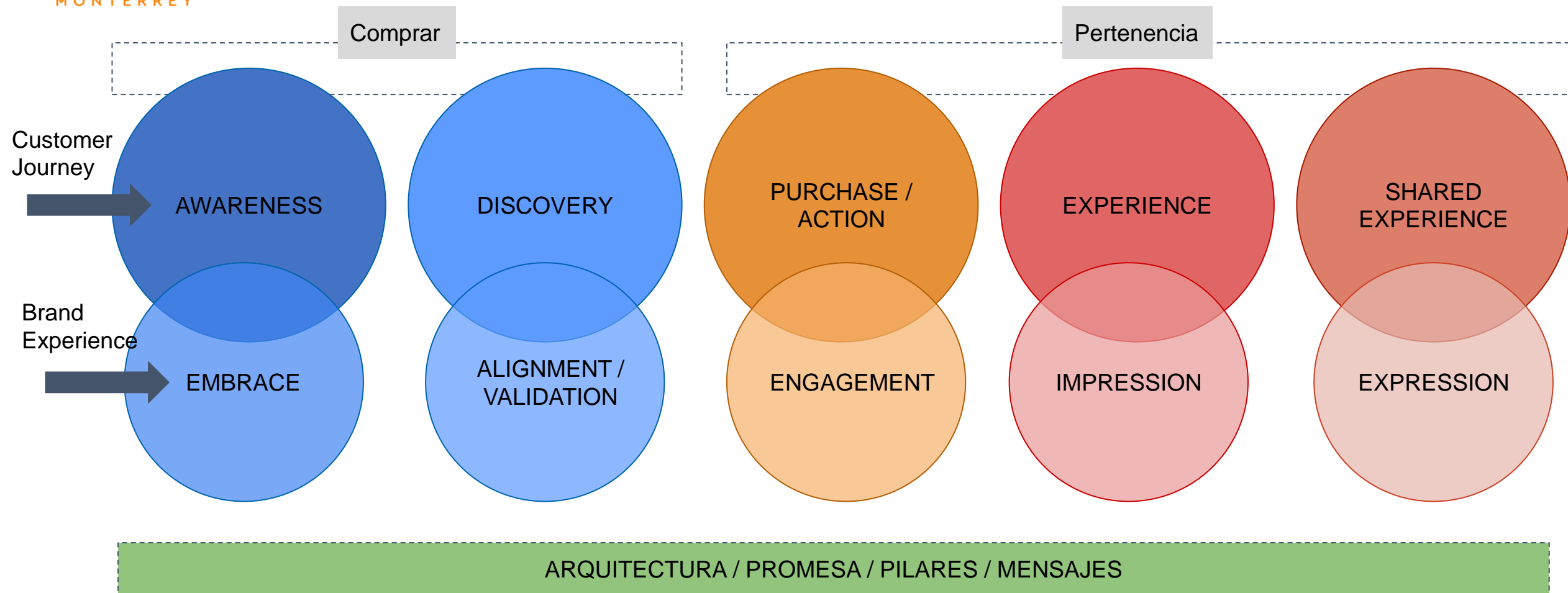
Storytelling Tradicional



Storytelling Actual



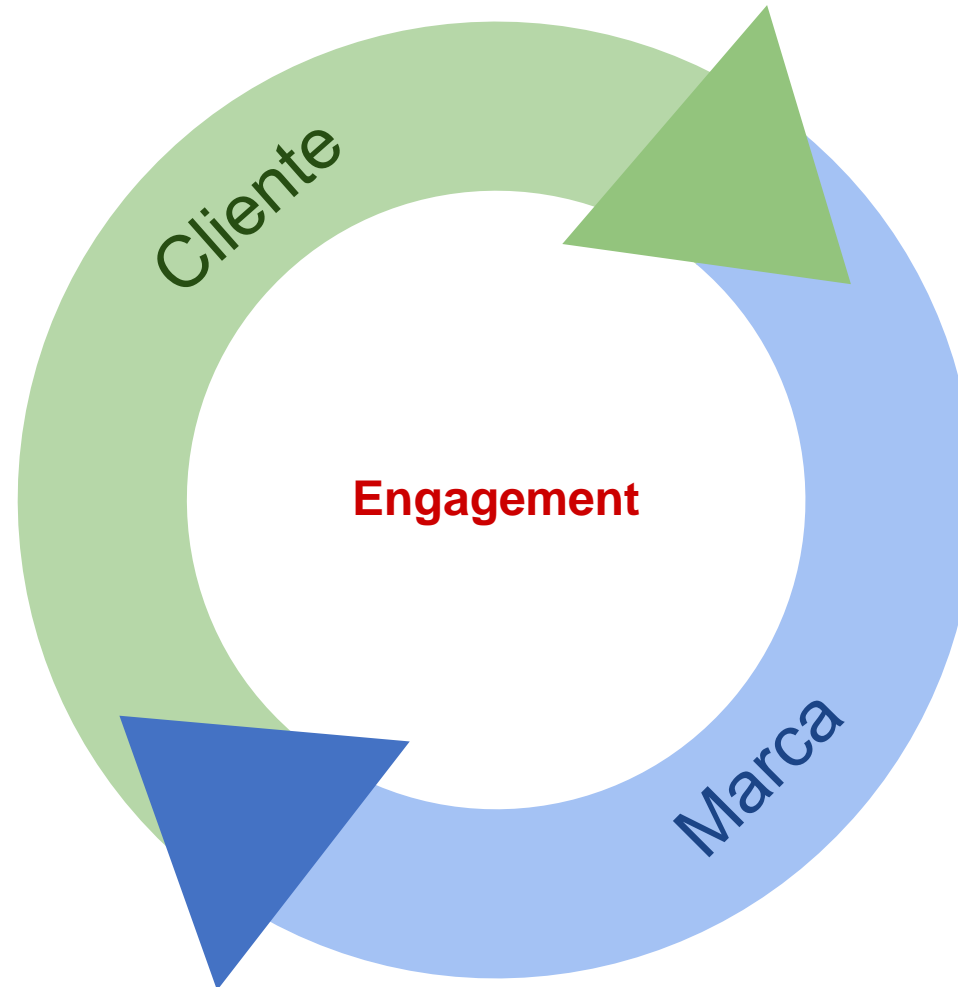
Entender que comparten los consumidores durante el proceso de compra



Ladies and Gentlemen...



The Embrace





Gracias
Eduardo Díaz de León Hernández