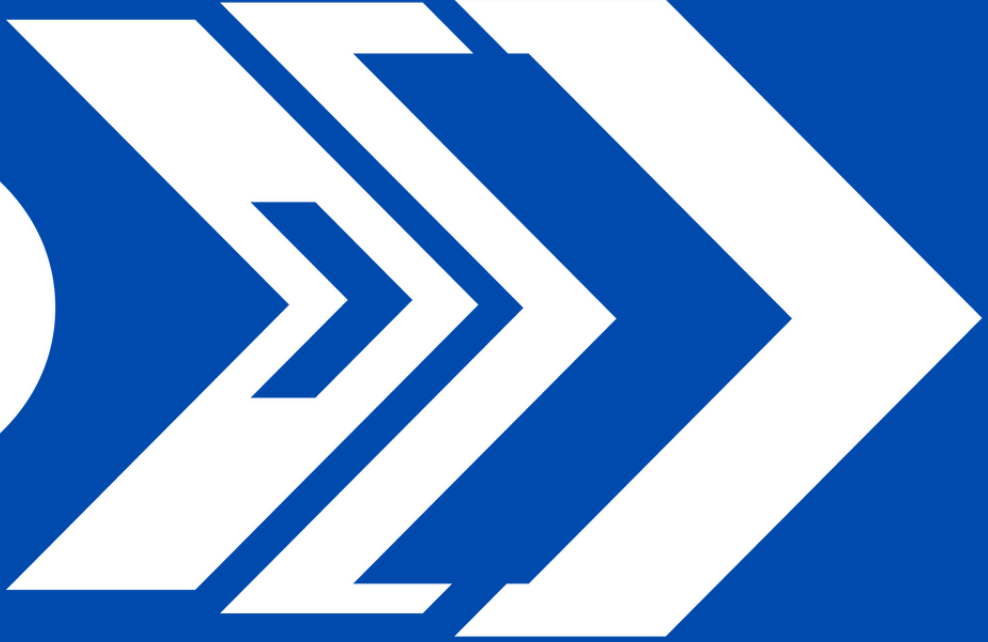
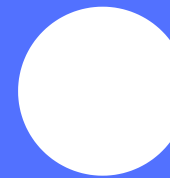


CX  
GO 

# Guía

Para construir  
un **Arquetipo**  
de cliente



**Conocer, humanizar y empatizar** las relaciones con los clientes.

# Consejos

## Antes de comenzar

Comienza **definiendo un objetivo** para no perderte durante el camino.

**No empieces de cero**, parte de la información que se tiene actualmente.

Integra a todas las áreas y departamentos para tener **diferentes perspectivas**.

Organiza **Workshops o Talleres** con los diferentes equipos de la organización.

Desarrolla un espacio de trabajo que fomente la **creatividad y la innovación**.

Comparte el **resultado final** con todos los miembros del equipo.

# Guía

Para construir  
un **Arquetipo**  
de cliente

**Conocer**  
al cliente

**Definir**  
al cliente

**Establecer**  
atributos y  
variables

**Identificar**  
patrones y  
agrupar  
información

**Mejorar**  
de forma  
permanente

1

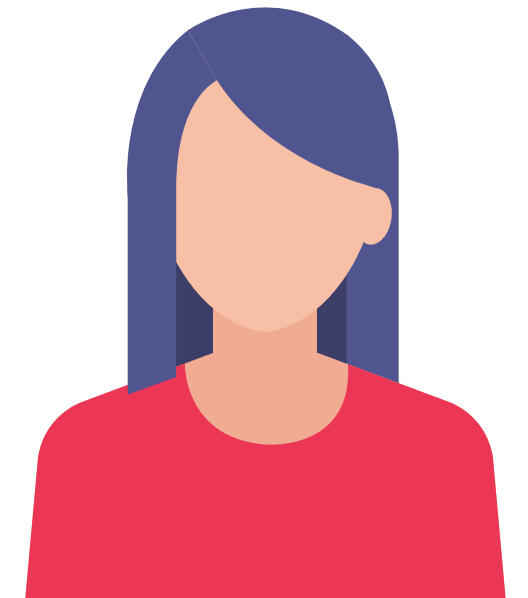
# Conocer al cliente

## Objetivo

**Determinar la situación** actual partiendo de la información que se tiene y de los esfuerzos realizados por la organización para gestionar las relaciones con sus clientes.

## ¿Qué necesitamos saber?

- ¿Qué tanto conozco a mis clientes?
- ¿Qué información tengo actualmente?
- ¿En qué nivel de madurez están mis arquetipos?
- ¿Cómo podría mejorar la información con la que cuento actualmente?
- ¿Cómo tengo clasificados a mis clientes?



# 2

## Definir al cliente

### Objetivo

Desarrollar una **investigación** capaz de conocer a detalle todos aquellos datos relevantes e información de valor para definir el perfil del cliente y el número de arquetipos.

### ¿Qué **necesitamos** saber?

- ¿Cuál es la información más relevante?
- ¿Qué información define a mis clientes?
- ¿Qué información necesito obtener?
- ¿Qué clientes son los más importantes para la empresa?
- ¿Cuántos arquetipos debo construir?

## Total de clientes

Base de datos con la información de los clientes actuales



Arquetipo 1



Arquetipo 2



Arquetipo 3

# 3

## Establecer atributos y variables

### Objetivo

Colocar todos los **atributos y variables** necesarios para crear la anatomía de los arquetipos y tener una base sólida para diferenciar la información en cada uno de los perfiles.

### ¿Qué **necesitamos** saber?

¿Cuál es la estructura y anatomía de cada arquetipo de cliente?

¿Qué elementos definen a cada arquetipo?

¿Qué características deben de tener?

¿Cuáles son aquellos datos que definen a los perfiles y su experiencia con la empresa?

## Atributos y variables



Arquetipo 1



Arquetipo 2



Arquetipo 3

¿**Quién** es?

¿**Cómo** es?

¿Qué **hace**?

¿Qué lo **mueve**?

# 4

## Identificar patrones y agrupar información

### Objetivo

Seleccionar **patrones de comportamiento** que permitan clasificar y organizar la información para formar grupos de clientes a través de perfiles con similitudes dentro de la organización.

### ¿Qué **necesitamos** saber?

¿Cuántos grupos de clientes similares tengo?  
¿Cuáles son las principales similitudes?  
¿Qué patrones determinan el perfil de mis arquetipos?  
¿Cuál es el impacto de cada grupo en la rentabilidad, posicionamiento de la organización?



### ¿Quién es?

Nombre  
Edad  
Genero  
Estado civil  
Ocupación  
Vive en:  
Datos profesionales:  
Estudios  
Situación familiar

### ¿Qué hace?

Compras  
Comportamiento  
Hábitos  
Frecuencia  
Preferencias  
Tecnología  
Medios de información  
Mundo digital

## Patrones de comportamiento

### Arquetipo 1

### ¿Cómo es?

Valores  
Creencias  
Personalidad  
Estilo de vida  
Gustos e intereses  
Hobbies  
Pasatiempos  
Circulo social

### ¿Qué lo mueve?

Necesidades  
Objetivos  
Motivaciones  
Aspiraciones  
Expectativas  
Preocupaciones  
Problemas  
Dolores



# 5

## Mejorar de forma permanente

### Objetivo

Continuar trabajando de forma **permanente y continua** para enriquecer, mejorar y fortalecer la información de los arquetipos de clientes día con día.

### ¿Qué **necesitamos** saber?

¿Cuánta información tengo y cuanta necesito gestionar?

¿Cada cuánto tiempo se revisa y actualiza la información de los arquetipos?

¿Qué acciones necesito desarrollar para continuar trabajando en mis arquetipos de clientes?

## Proceso de **mejora continua**



# #SOMOSCXGO

Relaciones más **cercanas, humanas y empáticas** con los clientes.