



BLACKSMITH
research



Seducción detrás de la venta



SEDUCCIÓN: CAUTIVAR O ATRAER A UNA PERSONA

Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L.



COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR MEXICANO



MERCHANDISING



EL CAMINO A LA COMPRA



SHOPPER



**MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
CON ANALTICA & BIGDATA**



AGENDA



BLACKSMITH
research

COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR MEXICANO



HÁBITOS DEL CONSUMIDOR MEXICANO

Distribución familiar en México



Papá, mamá y hijos | Papá, mamá y hijos con abuelo | Padres, hijos y abuelo | Familia | Pareja joven | Niño y abuelo | Pareja del | Papá sólo | Mamá sólo | Casitas | Familia

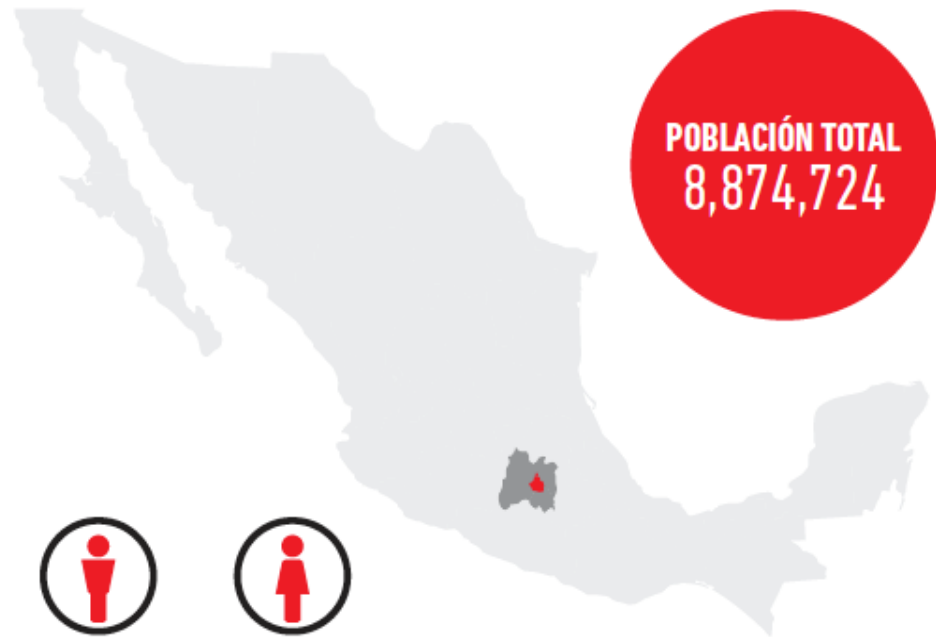
25.8% | 14.7% | 9.7% | 3.9% | 4.7% | 6.5% | 0.7% | 7.8% | 16.4% | 4.1% | 11.1%

Nivel socioeconómico por tipo de familia



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
A/B	5.9%	12.5%	8.7%	6.1%	8.4%	6.6%	6.7%	4.7%	4.8%	5.6%	4.2%
C	14.9%	21.4%	24%	21.4%	16.1%	12.9%	28.7%	19%	17.1%	20.3%	8.8%
C-	18.1%	17.2%	19.5%	22%	13%	12.6%	20.4%	20.9%	18.6%	15.4%	12.5%
D+	22.8%	16.1%	14.8%	16.3%	17.4%	16.6%	13%	16.9%	20.5%	15.6%	16%
D	23%	10.6%	9.5%	13.1%	25.3%	33.4%	9%	20.2%	22.4%	24.9%	34.8%
E	3.3%	1.9%	1.5%	2.9%	4.8%	6.6%	7%	2.9%	4.2%	5.1%	17.4%

DISTRITO FEDERAL



4,238,757



4,635,967

CENTROSUR

EDUCACIÓN

10.8

GRADO PROMEDIO



11.9% PRIMARIA



21% SECUNDARIA



25.2% MEDIA SUPERIOR



27.8% SUPERIOR

CANALES



10

ANALÓGICOS



12

DIGITALES

PERIÓDICOS



41



SUELDO PROMEDIO
MENSUAL

BANDA ANCHA
96.6%



CRECIMIENTO
PIR 2015

\$11,644.49



FACEBOOK
13,000,000



INTERNET
55%



MERCHANDISING



Al hablar de merchandising... ¿qué ideas vienen a su mente?



MERCHANDISING:



Es el conjunto de *técnicas* que facilitan la *comunicación* entre *fabricante*, *distribuidor* y *consumidor* (Shopper) en el punto de venta.





EL CAMINO A LA COMPRA



... guiando la experiencia de compra del shopper ...





SHOPPER



CONSUMIDOR



¿CUÁL ES LA
DIFERENCIA?

SHOPPER



COMPARANDO NECESIDADES

NECESIDADES DEL CONSUMIDOR



Requisitos que necesito sean cubiertos por los productos que compro para mí y mi familia

Ejemplos: saludable, durable, satisfacción, delicioso.



NECESIDADES DEL SHOPPER

Requisitos que necesito sean cubiertos como parte del proceso de compra.

Ejemplos: variedad, valor, conveniencia, experiencia.

 **CONSUMIDORES**



DESEAN



SHOPPERS



COMPRAN

 **CONSUMIDORES**

NECESITAN

SHOPPERS



**ESTÁN DECIDIDOS Y
TIENEN UN PLAN
PARA SATISFACER
SUS NECESIDADES**

El **Shopper** no está tomando tantas decisiones...

DE ACUERDO CON LA INDUSTRIA:

79 %

DE LAS DECISIONES SON
TOMADAS EN LA
EXHIBICIÓN

SIN
EMBARGO

A LO LARGO DE LOS DIFERENTES
MERCADOS Y CATEGORÍAS,
MÁS DEL

50 %

ACTÚA DE MANERA
AUTOMÁTICA



¿QUÉ
OPINAS DE
ESTA
EXHIBICIÓN?



EJEMPLO – TIENDA PARA BEBÉS

ARMONÍA

SATISFACCIÓN

LIMPIEZA

CONSERVACIÓN



RENDIMIENTO

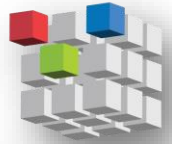
MOTIVACIÓN

INCOMODIDAD
VISUAL

HUMOR

MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON ANALITICA & BIGDATA



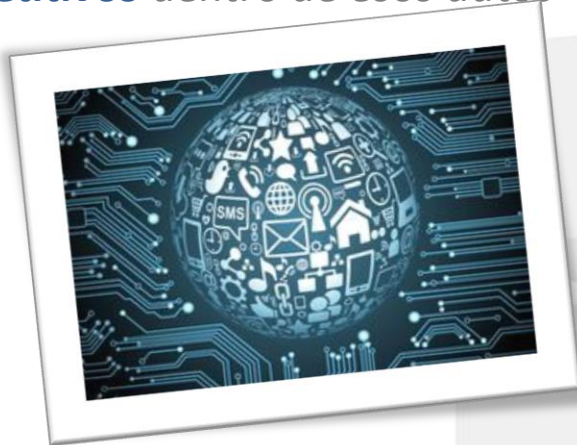


BLACKSMITH
research

Que es Big Data?

Wikipedia:

*“El **Big Data**, es un concepto que hace referencia al **almacenamiento de grandes cantidades de datos** y a los procedimientos usados para **encontrar patrones repetitivos** dentro de esos datos”*



IBM:

*“Depending on the industry and organization, **big data** encompasses information from multiple **internal** and **external sources** as transactions, social media, enterprise content, sensors and mobile devices.*

Companies can leverage data to adapt their products and services to better meet customer needs, optimize operations and find new sources of revenue.”

40 ZETTABYTES

[43 TRILLION GIGABYTES]
of data will be created by 2020, an increase of 300 times from 2005

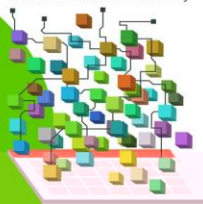


Volume SCALE OF DATA



It's estimated that 2.5 QUINTILLION BYTES

[2.3 TRILLION GIGABYTES]
of data are created each day



Most companies in the U.S. have at least **100 TERABYTES** [100,000 GIGABYTES] of data stored

The New York Stock Exchange captures **1 TB OF TRADE INFORMATION** during each trading session



Velocity ANALYSIS OF STREAMING DATA

18.9 BILLION NETWORK CONNECTIONS



Modern cars have close to **100 SENSORS** that monitor things such as fuel level and tire pressure



The FOUR V's of Big Data

From traffic patterns and music downloads to web history and medical records, data is recorded, stored, and analyzed to enable the technology and services that the world relies on every day. But what exactly is big data, and how can these massive amounts of data be used?

As a leader in the sector, IBM data scientists break big data into four dimensions: **Volume, Velocity, Variety and Veracity**

Depending on the industry and organization, big data encompasses information from multiple internal and external sources such as transactions, social media, enterprise content, sensors and mobile devices. Companies can leverage data to adapt their products and services to better meet customer needs, optimize operations and structures, and find new sources of revenue.

By 2018, **4.4 MILLION IT JOBS** will be created globally to support big data, with 1.8 million in the United States



As of 2011, the global size of data in healthcare was estimated to be

150 EXABYTES [161 BILLION GIGABYTES]



30 BILLION PIECES OF CONTENT are shared on Facebook every month



1 IN 3 BUSINESS LEADERS don't trust the information they use to make decisions

27% OF RESPONDENTS

27% OF RESPONDENTS

Variety DIFFERENT FORMS OF DATA



By 2014, it's anticipated there will be **420 MILLION WEARABLE, WIRELESS HEALTH MONITORS**

4 BILLION+ HOURS OF VIDEO are watched on YouTube each month



400 MILLION TWEETS are sent per day by about 200 million monthly active users



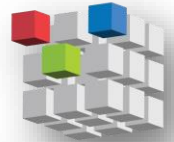
Poor data quality costs the US economy around **\$3.1 TRILLION A YEAR**

\$3.1 TRILLION A YEAR



Veracity UNCERTAINTY OF DATA



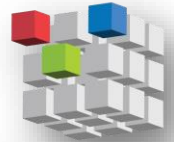


BLACKSMITH
research

Mejorando la Experiencia del Cliente

¿Por donde empezar?



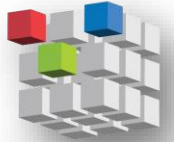


BLACKSMITH
research

1. Conozca muy bien sus clientes y consumidores

“cada consumidor es distinto, nuestro deber es entenderlos y conocer su comportamiento para poderlo estimular y conectar con nuestra marca”





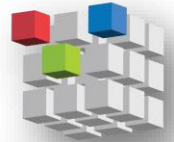
BLACKSMITH
research

¿Qué implica conocer bien mis clientes?

1.

Tener claridad de que información tiene de sus clientes y consumidores.





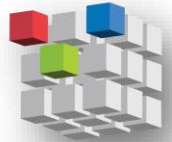
BLACKSMITH
research

¿Qué implica conocer bien mis clientes?

2.

Definir que información adicional requiere de sus clientes.





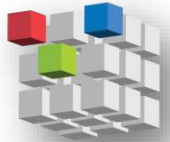
BLACKSMITH
research

¿Qué implica conocer bien mis clientes?

3.

Definir los mecanismos y canales a través de los cuales obtendrá esa información.





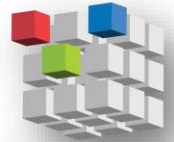
BLACKSMITH
research

¿Qué implica conocer bien mis clientes?

4.

Activar los mecanismos de captura de esa información relevante.



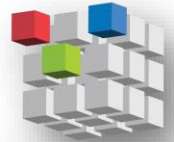


BLACKSMITH
research

2. Encuentre los “Insights” en la información recopilada y actúe



Conocer y entender nuestros clientes es sumamente relevante, siempre y cuando personalizemos las acciones de nuestra marca para mejorar la experiencia de ese cliente y hacerlo nuestro fan!



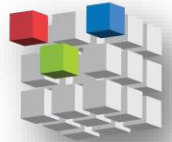
BLACKSMITH
research

¿Qué implica encontrar los “Insights” y personalizar las acciones?

1.

Consolidar y correlacionar la información encontrando patrones significativos.





BLACKSMITH
research

Qué implica encontrar los “Insights” y personalizar las acciones?

2.

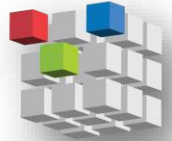
Comunicar ágilmente los “Insights” y tomar las acciones sobre cada cliente o perfil en función de esos hallazgos relevantes.



Demostración



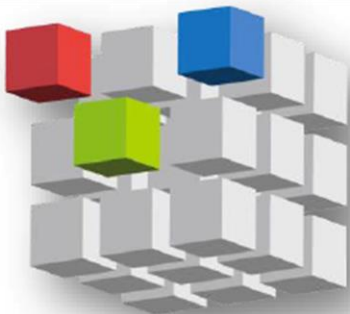
Recomendaciones Finales



BLACKSMITH
research

1. **Inicie cuanto antes**, sino lo hace, su **competencia ya** lo esta haciendo.
2. Para implementar su iniciativa de **Big Data & Analytics** considere un modelo **Iterativo** e **Incremental**.
3. Tenga presente que puede ser más rápido y más **económico** un **modelo de servicio** que un proyecto tradicional.





BLACKSMITH

research

Aldo Trujillo Santos del Prado
Director Comercial
Móvil: (55) 5414 8990
atrujillo@blacksmithresearch.com



Juan Carlos Ochoa
Director Bigdata & Analytics
Móvil: (55) 2727 6520
jcochoa@blacksmithresearch.com

GRACIAS !!