

Cientes Comprometidos y lo que Podemos Aprender de ellos



SCANResearch





**CLIENTES
COMPROMETIDOS**



LEALES

Tienen una disposición favorable hacia la marca y la compran consistentemente en el tiempo



ENAMORADOS

En una categoría que es relevante para ellos, los clientes establecen un vínculo especial e íntimo con una marca

Confianza

Intimidad

Historia

Identificación

Proyección



Conductas que los delatan...

Declaración



Asumir riesgos



Alcance de la relación se ve en momentos difíciles...

Perdón



Duelo





“En los momentos más importantes de mi vida recuerdo que siempre he estado usando un par de zapatillas Converse caña baja. Esas zapatillas me traen miles de recuerdos. Una vez que las comienzas a usar, te das cuenta que no hay nada más cómodo ni cool que se pueda usar”.

Jessica, United States - 13 Enero 2009

“Es la bebida de sabor nacional, aunque no esté bajo manos peruanas, el sabor y la bebida en todos sus aspectos es la identidad del Perú, es la bebida que le da orgullo a todos los peruanos. PERU = INCA KOLA”.

Camilo, Perú - 05 Julio 2009



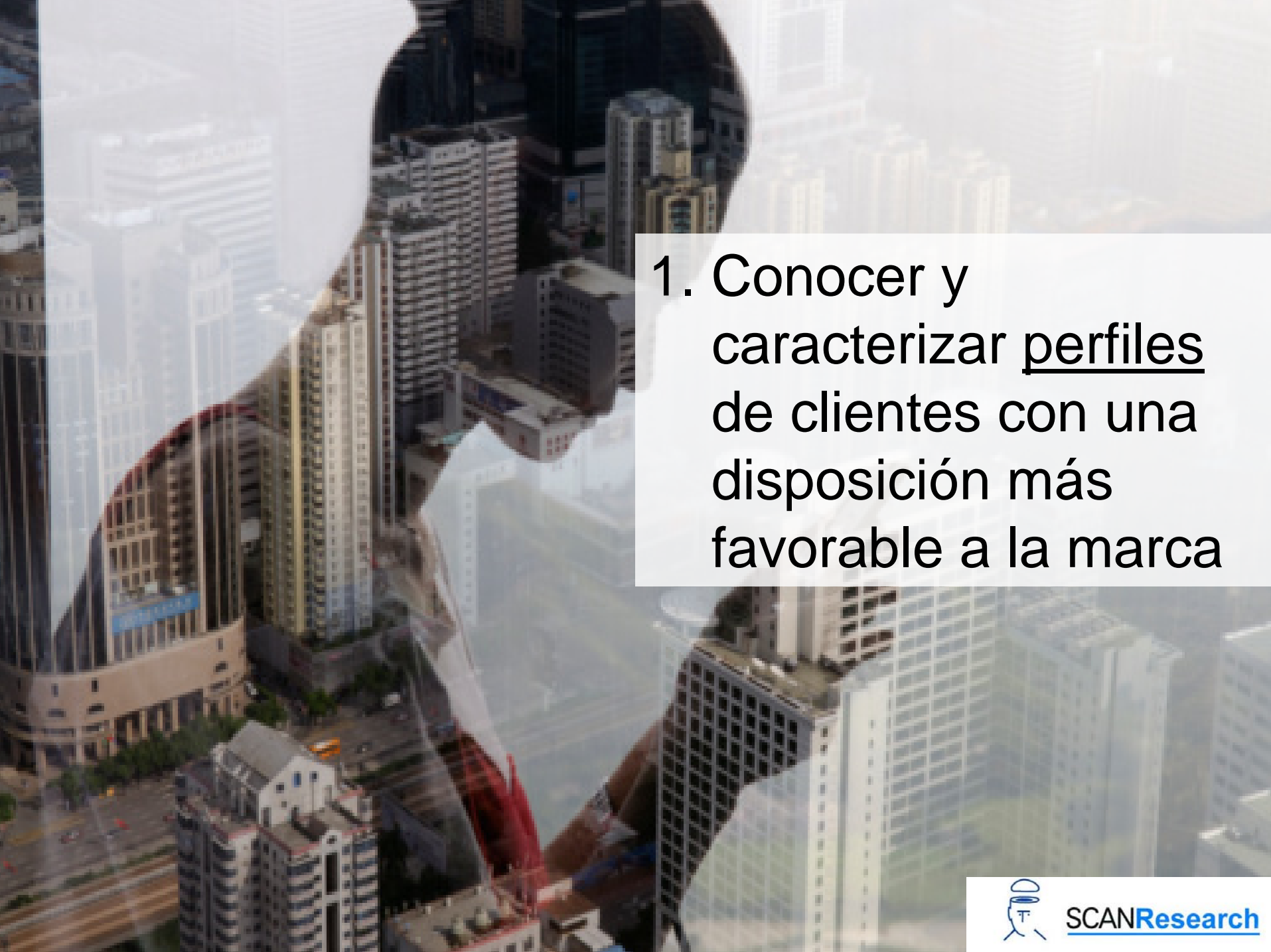
“Emocionada y orgullosa de ser chilena. Creo firmemente que no importan las barreras que nos pongan por delante... en Chile, todos unidos, podemos lograr lo que sea. Viva Chile”.

Claudia, Chile - 13 Octubre 2010



LO QUE PODEMOS APRENDER DE ELLOS



An aerial view of a dense city skyline, likely Dubai, with numerous skyscrapers and modern buildings. In the foreground, a hand is holding a smartphone, with the screen displaying a blurred image of the city. The overall scene is hazy, suggesting a high-altitude or foggy environment.

1. Conocer y caracterizar perfiles de clientes con una disposición más favorable a la marca



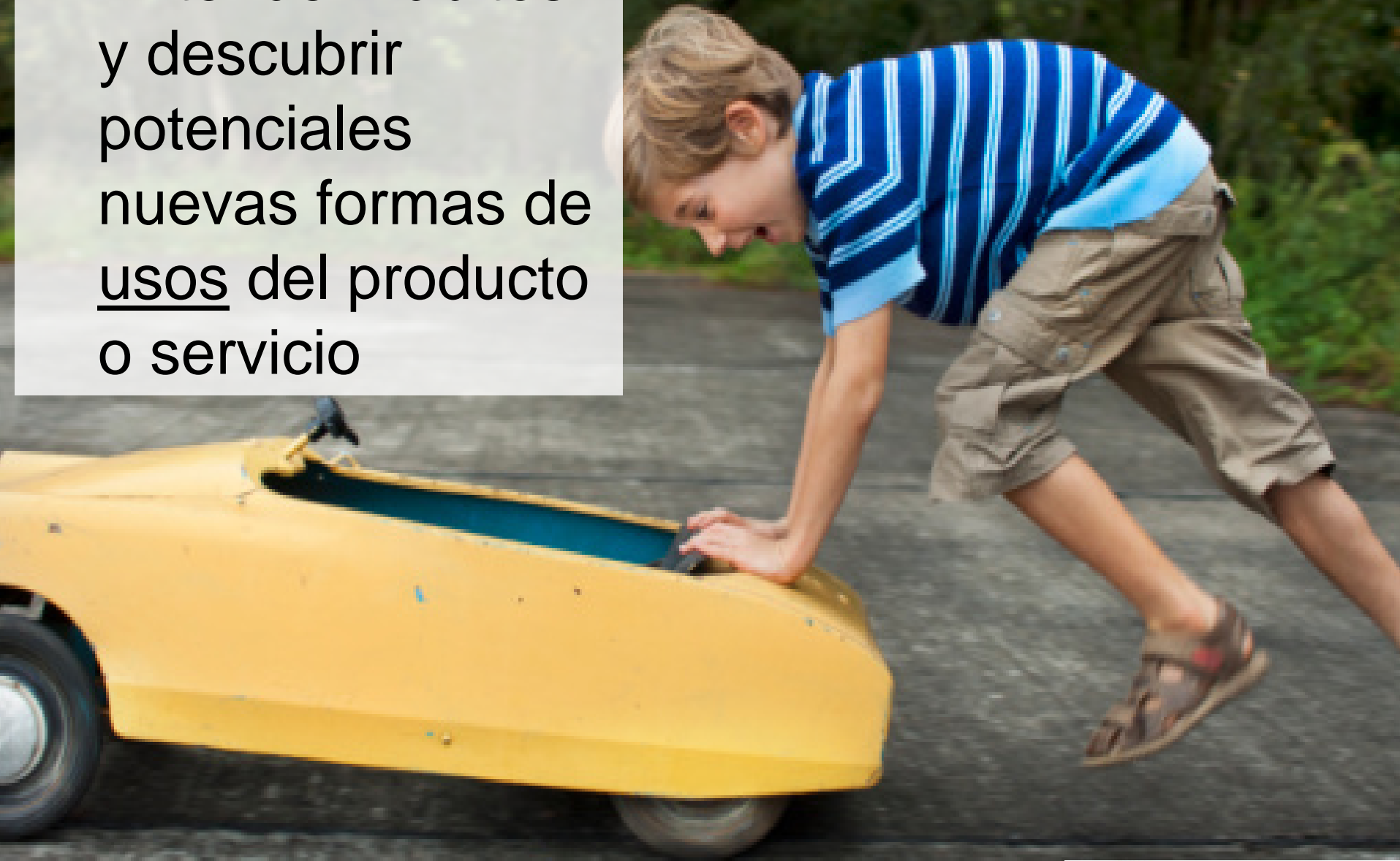
2. Distinguir atributos y elementos diferenciadores que potencian el origen de un vínculo de mayor intensidad



3. Explorar elementos que sustentan la identidad de marca y le entregan trascendencia a la relación que ésta establece con los consumidores



4. Entender hábitos
y descubrir
potenciales
nuevas formas de
usos del producto
o servicio





5. Reconocer debilidades y descubrir áreas de mejora





6. Explorar áreas de crecimiento y desarrollo para la marca



A hand in a dark suit sleeve holds a white rectangular sign against a black background. To the left, a red curtain is tied back with a gold rope and tassel. The sign features the word 'GRACIAS!' in large black letters, a small logo of a person with a lightbulb above their head, and the text 'SCANResearch' in blue with a blue underline.

GRACIAS!



SCANResearch