

Etapa del recorrido del consumidor

## OBSERVAR

## PENSAR

## ACTUAR

## CUIDAR

Prioridad

4

2

1

3

Segmento de audiencia

(Cualquier persona que podría comprar tu producto)  
Ejemplo: personas que en algún momento de sus vidas serán propietarias de un coche

(Cualquier persona que empieza a plantearse realizar una compra en tu sector) Ejemplo: personas que están planteándose comprar un coche nuevo

(Cualquier persona que empieza a plantearse realizar una compra en tu sector) Ejemplo: personas que se están planteando comprar un coche usado

(Cualquier persona que desea comprarte un producto)  
Ejemplo: personas comparando distintas opciones de seguros de coche

(Tus clientes actuales)

Mensajes

(INSERTAR MENSAJE DE NIVEL SUPERIOR)

(INSERTAR MENSAJES QUE CONVIERTEN LA PROPUESTA DE VENTA EXCLUSIVA EN ALGO CONCRETO...)

(INSERTAR MENSAJES QUE CONVIERTEN LA PROPUESTA DE VENTA EXCLUSIVA EN ALGO CONCRETO...)

(INSERTAR MENSAJE QUE URJA A ACTUAR)

(INSERTAR MENSAJE DE RETENCIÓN/ UP-SELLING)

Qué queremos que la gente piense en esta fase

Por ejemplo, saber que el Banco X existe y que ofrece seguros de coche

Por ejemplo, entender que al comprar un coche nuevo no hay ninguna cuota durante el primer año

Por ejemplo, entender que tienes la franquicia más baja del mercado

Por ejemplo, entender que si realizas un pedido en un plazo de 24 horas consigues 3 lavados de coche gratis

Por ejemplo, entender que durante tres años seguidos los usuarios han votado el producto de Banco X como el mejor seguro de coche

KPIs

Notoriedad

Búsquedas de marca y tráfico directo al sitio web

Ventas

Retención/pérdida

Segmentación digital y formatos de anuncios

Determinar por canal (segmentación a menudo llamada "audiencias similares")

Determinar por canal (segmentación a menudo por listas de remarketing)

Determinar por canal (segmentación a menudo por listas de remarketing)

Determinar por canal (segmentación a menudo por listas de remarketing y orientación a motores de búsqueda directa)

Determinar por canal (segmentación a menudo por sistema de CRM)