



blow

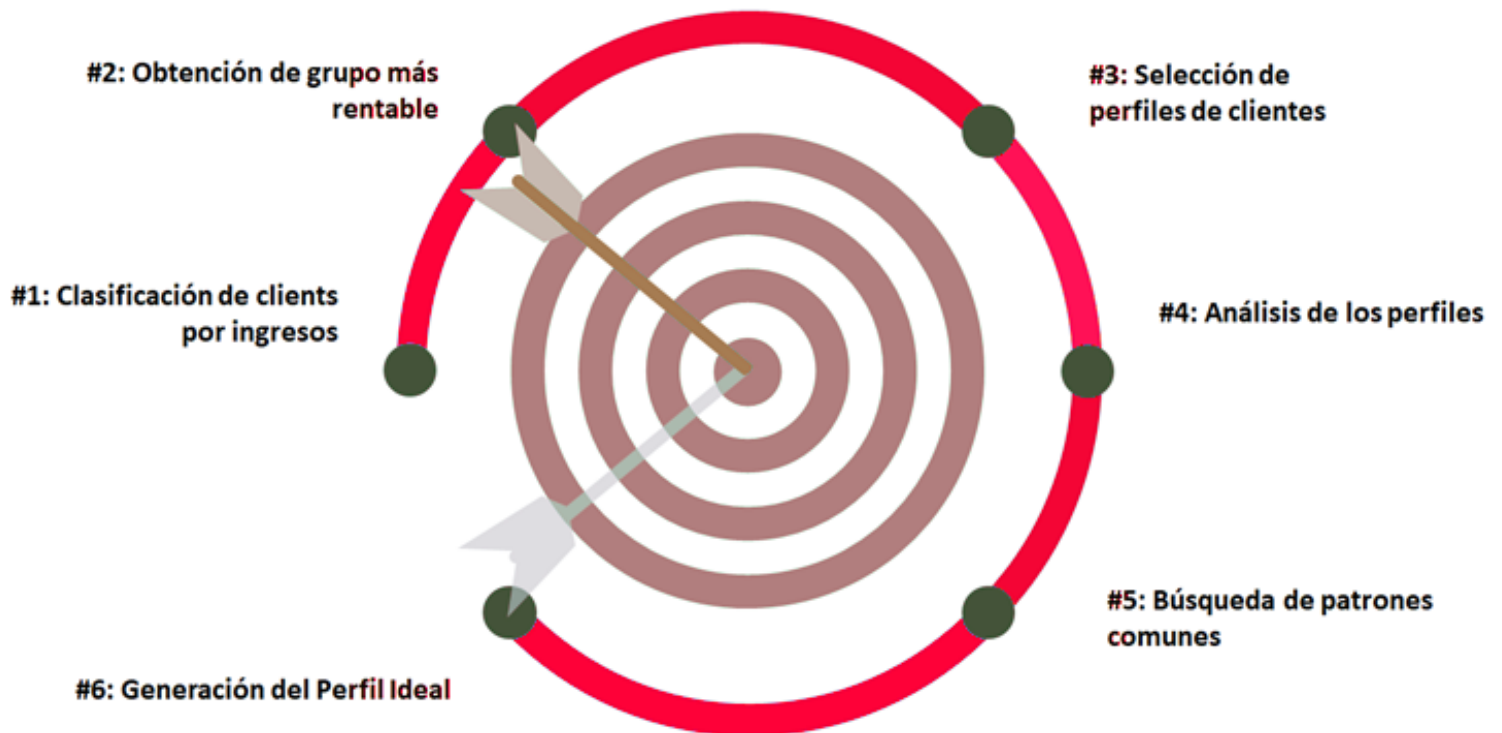
PERFIL IDEAL DEL CLIENTE

BLOW ACADEMY 1

Orientación y estrategia para sacar los mejores resultados. Tu comunicación influencia la relación con tus clientes y sus niveles de gasto, fidelización y retención. Objetivo: Enamorarlos

PERFIL IDEAL DE MIS CLIENTES

PASOS A SEGUIR



Proceso que vamos a seguir

1. Clasificación de clientes por ingresos
2. Obtención del grupo más rentable
3. Selección de perfiles de clientes
4. Análisis de los perfiles
5. Búsqueda de patrones comunes

Clásifícalos por ingresos anuales

Esta es la parte más pesada. No te desanimes. Si tienes los números exactos perfecto, si no, tu mejor aproximación o estimación también te valdrá.

Piensa en tus clientes y su gasto por visita

Cúanto dinero gasta normalmente, de media, uno de estos clientes en una visita

Número de clientes aproximado que tienes en cada grupo

Número de visitas que un cliente de este grupo hace al año

Multiplica los 3 números anteriores y pon aquí el resultado

CATEGORÍAS POR GASTO	INGRESOS MEDIOS POR VISITA	CUANTOS CLIENTES TENGO	CUANTAS VISITAS HACEN AL AÑO (MEDIA)	INGRESOS QUE ME GENERAN ANUALMENTE
POCO GASTO				
GASTO MEDIO				
GASTO ALTO				

Identifica al grupo con el que ganas más

Mira la columna “Ingresos que me generan anualmente” e identifica el grupo que más dinero te aporta.

Selecciona perfiles

Del grupo que genera más ingresos, elige 10, 20 o 30 (dependiendo del tamaño de tu base de datos de clientes) que crees que mejor representan el tipo de clientes que quieres para tu centro. Ojo no mezcles clientes de diferentes grupos. Céntrate en el que genera más ingresos. Eso no quiere decir que los otros no sean importantes o no los tengamos que tener en cuenta pero el objetivo es crear un perfil y es necesario poner un orden.

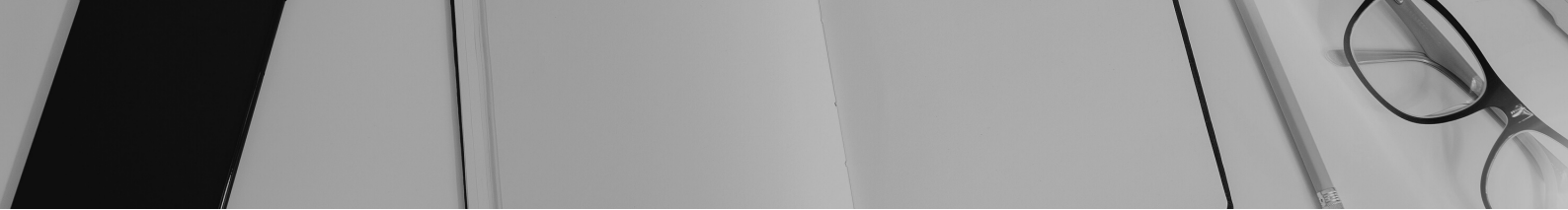
	Nombre del cliente seleccionado
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Analiza sus perfiles

Siéntate con tu equipo si lo tienes y analiza las vidas de estos clientes que has seleccionado.

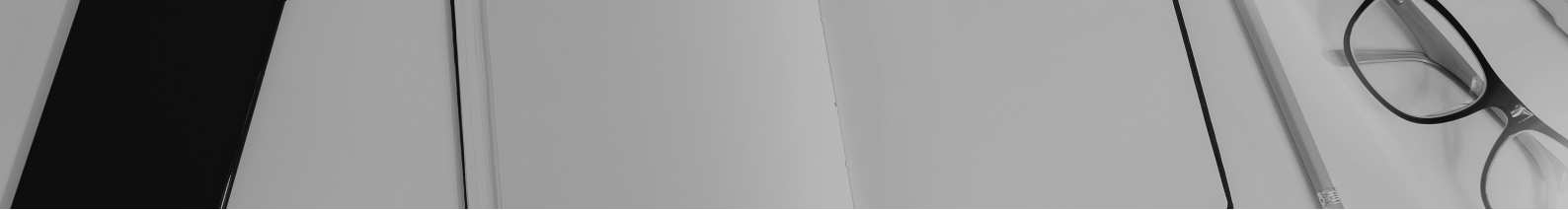
Cliente 1	
Edad	
Estado civil o de pareja	
¿Tiene hijos?	
Intereses o hobbies	
Nivel de ingresos	
Estilo de vida o imagen	
Uso digital: email, whatsapp, instagram, fb... cuales utilizan?	
Días y horarios que acostumbra a venir al centro	
Otros (opcional)	

Cliente 2	
Edad	
Estado civil o de pareja	
¿Tiene hijos?	
Intereses o hobbies	
Nivel de ingresos	
Estilo de vida o imagen	
Uso digital: email, whatsapp, instagram, fb... cuales utilizan?	
Días y horarios que acostumbra a venir al centro	
Otros (opcional)	



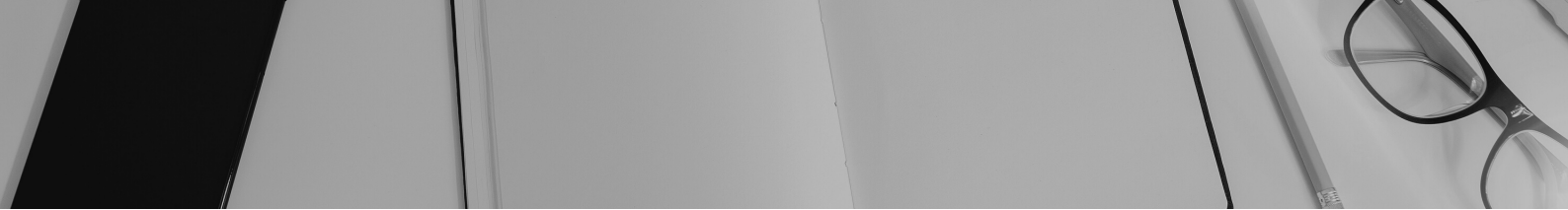
Cliente 3	
Edad	
Estado civil o de pareja	
¿Tiene hijos?	
Intereses o hobbies	
Nivel de ingresos	
Estilo de vida o imagen	
Uso digital: email, whatsapp, instagram, fb... cuales utilizan?	
Días y horarios que acostumbra a venir al centro	
Otros (opcional)	

Cliente 4	
Edad	
Estado civil o de pareja	
¿Tiene hijos?	
Intereses o hobbies	
Nivel de ingresos	
Estilo de vida o imagen	
Uso digital: email, whatsapp, instagram, fb... cuales utilizan?	
Días y horarios que acostumbra a venir al centro	
Otros (opcional)	



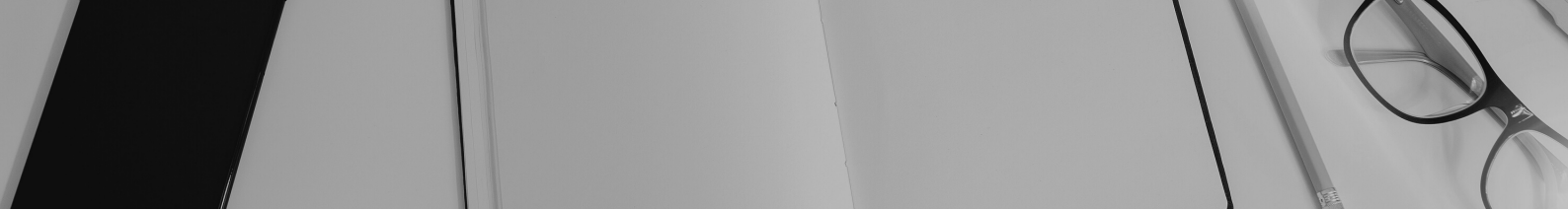
Cliente 5	
Edad	
Estado civil o de pareja	
¿Tiene hijos?	
Intereses o hobbies	
Nivel de ingresos	
Estilo de vida o imagen	
Uso digital: email, whatsapp, instagram, fb... cuales utilizan?	
Días y horarios que acostumbra a venir al centro	
Otros (opcional)	

Cliente 6	
Edad	
Estado civil o de pareja	
¿Tiene hijos?	
Intereses o hobbies	
Nivel de ingresos	
Estilo de vida o imagen	
Uso digital: email, whatsapp, instagram, fb... cuales utilizan?	
Días y horarios que acostumbra a venir al centro	
Otros (opcional)	



Cliente 7	
Edad	
Estado civil o de pareja	
¿Tiene hijos?	
Intereses o hobbies	
Nivel de ingresos	
Estilo de vida o imagen	
Uso digital: email, whatsapp, instagram, fb... cuales utilizan?	
Días y horarios que acostumbra a venir al centro	
Otros (opcional)	

Cliente 8	
Edad	
Estado civil o de pareja	
¿Tiene hijos?	
Intereses o hobbies	
Nivel de ingresos	
Estilo de vida o imagen	
Uso digital: email, whatsapp, instagram, fb... cuales utilizan?	
Días y horarios que acostumbra a venir al centro	
Otros (opcional)	



Cliente 9	
Edad	
Estado civil o de pareja	
¿Tiene hijos?	
Intereses o hobbies	
Nivel de ingresos	
Estilo de vida o imagen	
Uso digital: email, whatsapp, instagram, fb... cuales utilizan?	
Días y horarios que acostumbra a venir al centro	
Otros (opcional)	

Cliente 10	
Edad	
Estado civil o de pareja	
¿Tiene hijos?	
Intereses o hobbies	
Nivel de ingresos	
Estilo de vida o imagen	
Uso digital: email, whatsapp, instagram, fb... cuales utilizan?	
Días y horarios que acostumbra a venir al centro	
Otros (opcional)	

Busca patrones entre ellos

Coge todos estos perfiles y los puntos que has analizado de cada uno de ellos y busca los patrones que se repitan más. Luego rellena con esta información la hoja siguiente:

Perfiles comunes	
Edad	Entre _____ y _____ años
Estado civil o de pareja mayoritario	
¿La mayoría tiene hijos?	
Intereses o hobbies comunes	
Nivel de ingresos o perfil económico mayoritario	
Estilo de vida o imagen mayoritario	
Uso digital: email, whatsapp, instagram, fb...más comunes	
Días que acostumbran a venir al centro y flexibilidad horaria	
Otros (opcional)	

¡Ya tienes tu PCI !

Siempre que hagas cualquier acción de comunicación piensa si le gustaría al perfil que has descrito arriba. Céntrate en que así sea y verás la diferencia en los resultados. Recuerda que en tus BLOWS tienes ideas pero puede que algún ajuste en algún texto que te sugerimos te resulte mejor. Hazlo.

Recomendación: Usa tu PCI cómo tu guía en todas las decisiones que necesites tomar y pregúntate primero “¿Qué querría mi Perfil de Cliente Ideal?”. Verás que te aporta mucha luz en decisiones, a veces complejas, que habitualmente se toman en base a: “yo creo que...”. Lo importante es lo que crean ellos y ahora tienes un enfoque más preciso.

¿Vamos a dar este servicio?, ¿Introducimos estos nuevos productos?, ¿Esta promoción puede ser eficaz?, ¿Hemos de dar una atención distinta a nuestros clientes?, etc, etc, etc... Usa tu PCI como guía y verás cómo cambian los resultados.