

# Semana 20

*Las necesidades del cliente potencial*

*¡Listo!*



“Los clientes no esperan que seas perfecto. Esperan que les aportes soluciones cuando tienen un problema”

*Anónimo*



## En el Módulo 7 trabajas para:

- **Competencia:**
  - Aprendes a observar e interpretar tu entorno en relación a las actividades productivas.
  - Reconoces tu potencial de espíritu emprendedor.
  - Centras tus esfuerzos en comprender al ser humano para quién estás desarrollando una idea de emprendimiento.
  - Aplicas una secuencia de pasos en el proceso de creación de las ideas de negocio.
- **Estándar educativo:**
  - Mejoras tu formación laboral y para el emprendimiento.
- **Indicadores de logro:**
  - Te visualizas en ámbitos de emprendimiento para mejorar tu vida.
  - Reconoces que las necesidades y deseos de las personas pueden convertirse en oportunidades de negocio.
  - Identificas los productos y servicios que responden a los problemas y necesidades de las personas.
  - Creas una idea de negocio.



## ¿Qué lograrás esta semana?

- Identificar la clasificación de las necesidades humanas.
- Relacionar las necesidades humanas con las ideas de negocio.
- Explicar el concepto de cliente potencial.
- Aplicar estrategias para conocer al cliente potencial.



## Desde mi experiencia



### Un negocio para cada necesidad

¿Qué tiendas y servicios existen en tu comunidad o cabecera municipal más cercana? ¿Has pensado cuáles son las necesidades que la población cubre gracias a esas tiendas o servicios? Por ejemplo, una abarrotería en la aldea o barrio satisface la necesidad de los vecinos de comprar productos de consumo diario, un taller de reparación de motos y carros permite solucionar el problema de una persona que tiene su vehículo estropeado, entre otros.

Tu comunidad, ¿ofrece los productos y servicios que necesitan todas las personas? ¿Cómo es la calidad? Análízalo completando la siguiente tabla (utiliza una hoja adicional si hay más de 5):

Nombre del negocio	Productos o servicios que ofrece	Calidad de los productos o servicios (buena, regular, mala)	Cantidad de clientes (muchos, pocos)

#### Contesta la pregunta:

- ¿Qué tipo de productos o servicios tienen mayor demanda o número de clientes?

---

- Cuando las personas de tu comunidad deciden ir a otros lugares a comprar productos o servicios, ¿por qué lo hacen?

---

- ¿Qué productos o servicios serían necesarios que se ofrezcan en tu comunidad y no existen actualmente?

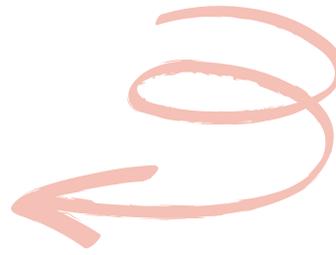
---

- ¿Qué tipo de producto o servicio novedoso podrías ofrecer tú en tu comunidad?

---



## Perspectivas y recursos



### 1. Las necesidades

Todas las personas necesitan comer, vestirse, transportarse, comunicarse y muchas cosas más. Cada negocio que existe fue establecido para ayudar a las personas a atender sus necesidades. La clave de un emprendimiento exitoso es **ofrecer una respuesta** a una necesidad.

Conoce ahora cuáles son las **necesidades humanas**. **Abraham Maslow** fue un psicólogo estadounidense que identificó y clasificó las necesidades de la siguiente forma:



Solo podrás conocer a fondo las necesidades de tu comunidad si escuchas con atención las satisfacciones y quejas que expresan las personas. Por ejemplo, “No hay verduras frescas”, “Me gusta la taquería que hay, pero sólo tiene espacio para 10 personas”. De esta forma, podrás identificar ideas exitosas de negocio.



### Ejercicio

1

Sal a caminar por tu comunidad. Detente en cada tienda o servicio que encuentres y piensa cuál es la necesidad a la que da respuesta. Escribe aquí los resultados (utiliza una hoja adicional si hay más de 5 tiendas o servicios):

Nombre del negocio	Necesidad a la que da respuesta

## 2. El cliente potencial

El cliente es la razón de ser de todo negocio. El **negocio** es una actividad productiva que ofrece soluciones para cubrir las necesidades de sus clientes. Los clientes **pagan** para adquirir los productos o servicios.



Todas las **ideas de negocio** deben satisfacer necesidades, intereses y deseos del cliente. Los clientes compran por diferentes razones. Algunas razones son:

- Ropa porque necesitan cubrir su cuerpo.
- Comida porque necesitan alimentarse.
- Celular porque desean comunicación y/o entretenimiento.
- Moto porque necesitan transportarse.

Hay al menos **tres tipos de clientes**:

- **Mayorista:** es el que compra al por mayor para revender a mercados y tiendas.
- **Minorista:** es el dueño de una tienda o puesto que compra al menudeo para vender.
- **Consumidor final:** es la persona que compra para su consumo personal.

Al pensar en una idea de negocio, hay que identificar: 1) la necesidad a la que responde; 2) qué personas tienen esa necesidad; y, 3) qué producto o servicio se ofrecería. Las personas que tienen la necesidad a la que responde tu negocio son tus clientes potenciales **clientes potenciales**, es decir, poseen las características para convertirse en en tus clientes y debes dirigirte a ellos.

### Ejercicio

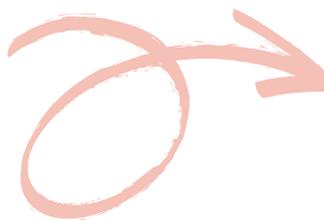
## 2

Escribe 3 necesidades e identifica los clientes potenciales y los productos o servicios que se les podrían ofrecer. Observa el ejemplo:

Necesidad	Cientes potenciales	Productos o servicios
Saciar la sed de forma saludable.	Niños. Deportistas. Personas con estilo de vida saludable.	Agua embotellada. Jugos (envasados, naturales u otros), té.



## Mi Plan de vida



¿Crees que emprender un negocio es una buena opción para ti? ¿Ya tienes un negocio pero necesitas mejorarlo? ¿O tuviste uno, pero no te fue bien? Considera iniciar un negocio o mejorar uno existente. Aunque tenemos que considerar que el emprendimiento no es para todos.

Como has visto, **conocer bien al cliente potencial** es una de las claves del éxito de un negocio. Una de las mejores formas de conocer a alguien es “ponerse en sus zapatos”; es decir, tratar de sentir y pensar como lo hace esa persona. La capacidad para ponerse en el lugar de los demás se llama **empatía**. Realiza un mapa de empatía trabajando sobre un caso real. Sigue los pasos:

1. Lee atentamente la descripción de Ana.

<p><b>Ana, “la segura de sí misma”</b></p> 	<p><b>Datos personales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ana tiene 23 años.</li> <li>Quiere a su perro “Canela”.</li> <li>Es soltera y vive con sus papás.</li> <li>Trabaja en la ferretería de su tío.</li> </ul>
<p><b>Comportamiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dedica su tiempo al trabajo y a su perro “Canela”.</li> <li>Es independiente.</li> <li>Todos los domingos sale con “Canela” a pasear.</li> <li>Le gusta comprar regalos a sus papás y a “Canela”.</li> <li>Usa el internet de su celular para hablar con su hermano en el extranjero y mandarle fotos.</li> </ul>	<p><b>Necesidades y deseos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Necesita saber que lo que compra es de excelente calidad.</li> <li>Le gusta agradar a sus papás.</li> <li>Sus deseos son disfrutar su fin de semana con su perro “Canela”, la moda, hablar con su hermano en el extranjero y mandarle fotos de la familia.</li> </ul>

2. Observa las partes que componen un mapa de empatía. Las preguntas del mapa se refieren a la persona con la que queremos empatizar.

### ¿Qué piensa y siente?



**Fuente:** XPLANE. Centro de Excelencia, Oviedo. Recuperado de <http://www.eoi.es/fdi/oviedo/el-mapa-de-empat%3%ADa-una-poderosa-herramienta-para-realizar-una-adecuada-segmentaci%3%B3n-de-la>.

3. Contesta a cada ítem del mapa de empatía pensando como si fueras Ana:

- ¿Qué piensa y siente Ana?

---



---

- ¿Qué ve a su alrededor que le satisface y qué no le satisface?

---



---

- ¿Qué dice y hace Ana?

---



---

- ¿Qué crees que escucha; es decir, qué cosas consideras que le dicen?

---



---

4. Ahora darás un paso más. Piensa en un producto o servicio que te gustaría ofrecerle a un cliente con el perfil de Ana. Además de Ana, ¿quiénes serían tus clientes? Anota el producto o servicio y completa la tabla:

	<i>Perfil del cliente</i>
<b>Tipo</b>	individual ( ) familiar ( ) empresa ( )
<b>Edad</b>	
<b>Sexo</b>	
<b>Ubicación</b>	
<b>¿Por qué necesita este producto o servicio?</b>	
<b>Nivel de ingresos mensuales</b>	
<b>¿Cuándo comprará este producto o servicio?</b>	
<b>¿Cuánto gastará al mes en el producto o servicio?</b>	
<b>Número de clientes potenciales (aproximadamente)</b>	

5. Revisa la tabla anterior y contesta: la venta de ese producto o servicio, ¿sería un buen negocio? Explica tu respuesta:

---

---

---

---

---

---

Para finalizar, escribe dos acciones concretas para incluir alguna forma de emprendimiento en tu plan de vida:



## Autoevaluación



### 1. Demuestro lo aprendido

a. Relaciona cada necesidad con el tipo al que pertenece. Utiliza flechas:

Desarrollo potencial

Aceptación

Descansar

Reconocimiento

Vivienda

Confianza

Alimentación

Desarrollo afectivo

Mantener la salud

Sentirse protegido

Empleo

Autorrealización

Necesidad de autoestima

Necesidades sociales

Necesidad de seguridad

Necesidades fisiológicas

b. Define, con tus palabras, cada tipo de cliente y escribe un ejemplo que conozcas de cada uno:

• **Mayorista:** \_\_\_\_\_

Ejemplo: \_\_\_\_\_

• **Minorista:**

Ejemplo: \_\_\_\_\_

• **Consumidor final:** \_\_\_\_\_

Ejemplo: \_\_\_\_\_

c. Escribe una oración que relacione los conceptos de “necesidad”, “cliente potencial” e “idea de negocio”:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 2. *Aplico mi aprendizaje*

Una forma de generar ideas de negocio es mejorando las opciones que ofrecen los negocios existentes. Por ejemplo, ante la necesidad de cortarse y cuidar el cabello, en una comunidad hay un salón de belleza para mujeres y una barbería para hombres. Sin embargo, ninguna de ellas ofrece un servicio especial para niños. Alguien podría montar un negocio respondiendo a la misma necesidad de cortarse y cuidar el cabello, pero mejorando el servicio con una silla de caballito especial para cortar el cabello a niñas y niños.

¿Cómo se podrían mejorar los productos o servicios que se ofrecen en tu comunidad? Completa la tabla.

<i>Producto o servicio</i>	<i>Características y/o funciones a mejorar</i>	<i>Ideas para mejorarlas</i>	<i>¿Qué dirán los clientes sobre el nuevo servicio mejorado?</i>

Ahora, elige uno de los productos o servicios que has pensado que se pueden mejorar y contesta a las preguntas:

- Al mejorar el producto o servicio, ¿crees que lo compraría un tipo de personas que antes no lo hacía? Si es así, ¿quién sería ese nuevo cliente potencial? Explica tu respuesta:

---



---

- ¿Qué necesitas para tener buenas ideas que sirvan para mejorar productos y servicios?

---



---

### 3. Reflexiono sobre mi aprendizaje

a. Marca con un cheque  la casilla que mejor refleja tu alcance de cada logro:



	<i>Aspectos a evaluar</i>			
		<b>Después de estudiar</b>	Identifico la clasificación de las necesidades humanas.	
	Relaciono las necesidades humanas con las ideas de negocio.			
	Explico el concepto de cliente potencial.			
	Aplico estrategias para conocer al cliente potencial.			

Vuelve al contenido de la semana y repasa los temas relacionados con los logros que no has alcanzado satisfactoriamente.

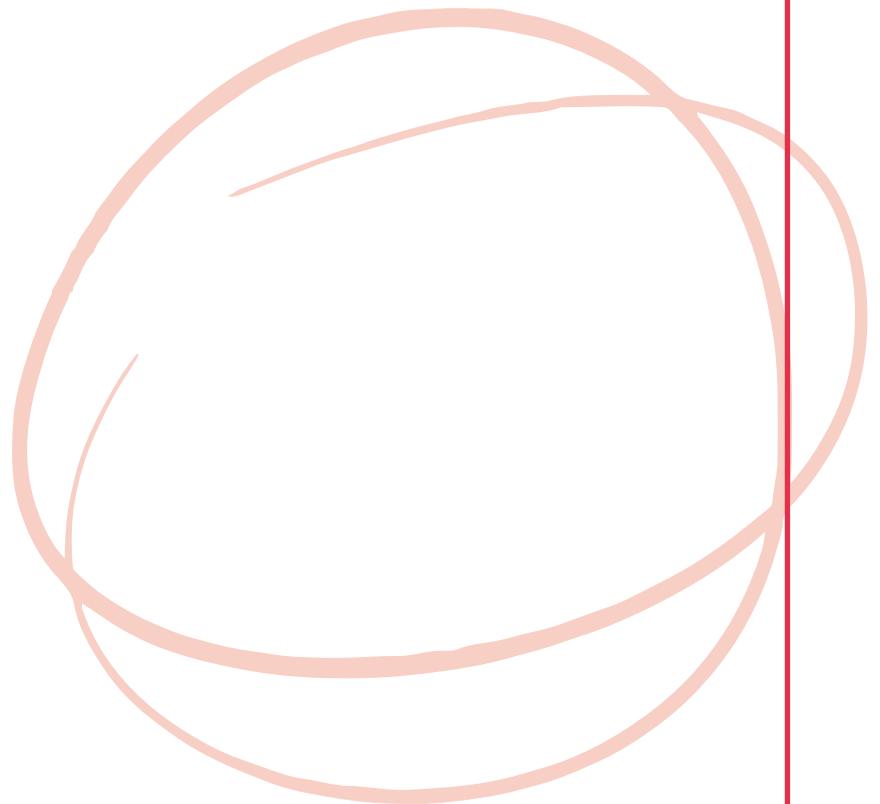
b. Completa la tabla escribiendo, al menos, dos elementos en cada columna:

<i>Sobre los contenidos de esta semana...</i>		
<i>¿Qué sabía?</i>	<i>¿Qué aprendí?</i>	<i>¿Qué dudas me quedan?</i>

No olvides consultar tus dudas en el círculo de estudio hasta asegurarte de que las hayas resuelto.

c. ¿Cómo aplicaré en mi vida lo que he aprendido esta semana? Escribe dos ideas concretas y dibújalas en el siguiente espacio. También puedes pegar recortes.

“



”