

Parte 02B

# Desarrollo de Clientes

Fomulando las primeras hipótesis. El Lienzo de Propuesta de Valor

13 de febrero de 2014, Valencia

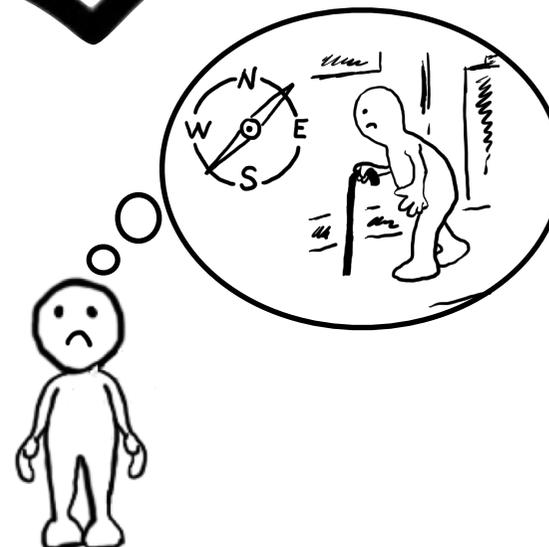
|



@yoemprendo

José Antonio de Miguel  
Presidente AFICE  
CEO YoEmprendo Ventures  
[www.yoemprendo.es](http://www.yoemprendo.es)

Una visión, una idea,  
una pasión....



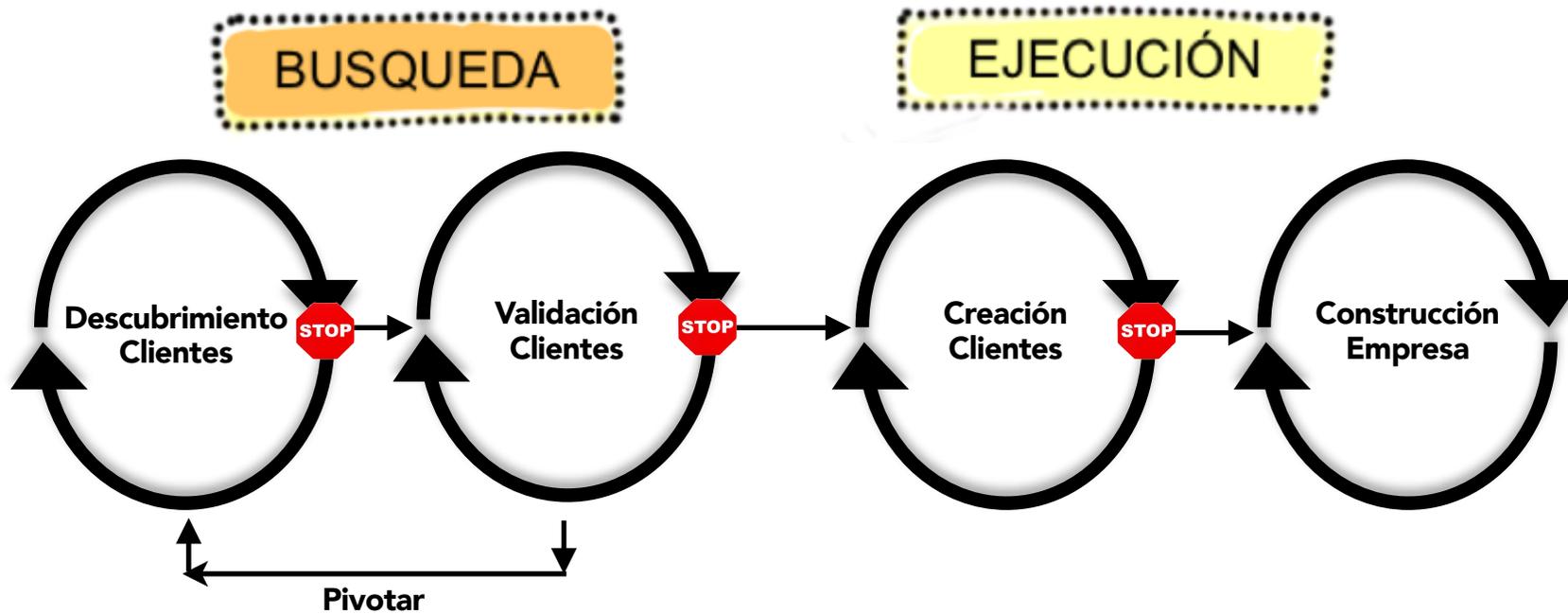
2

**Hijos o parientes** preocupados **cuando** sus mayores salen de paseo porque piensan que se pueden perder.

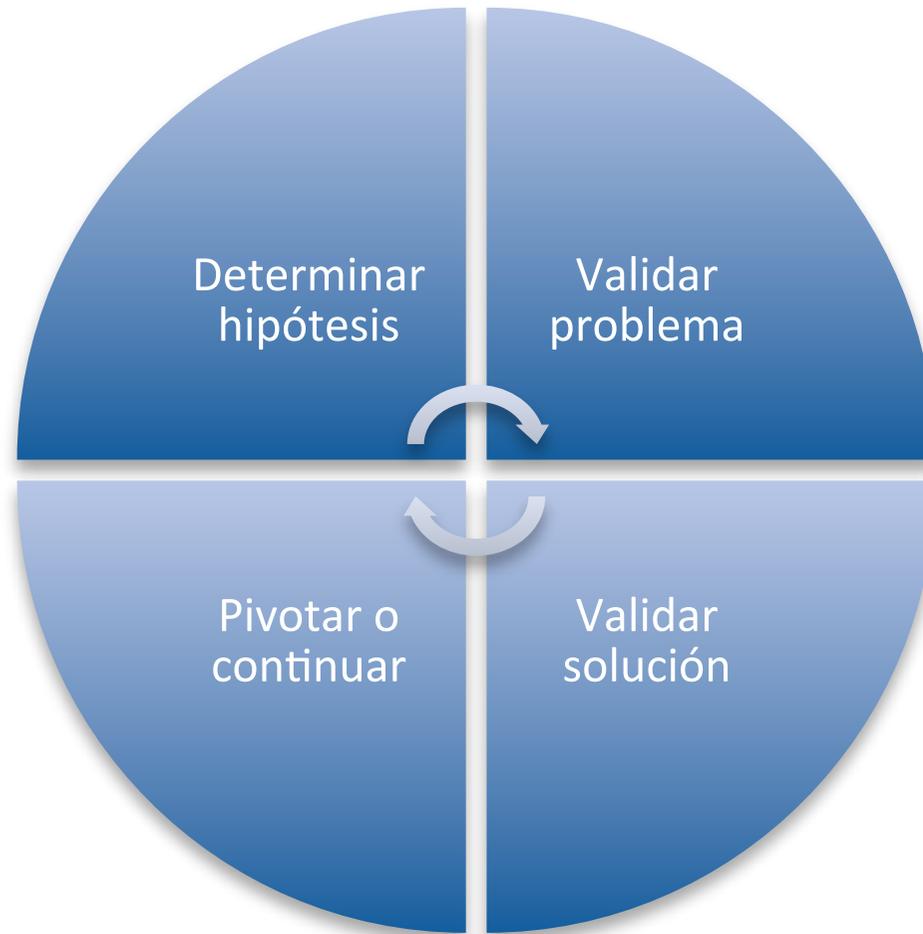
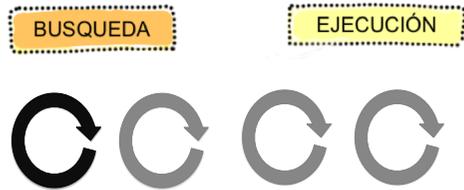
**Mayores** **cuando** están de paseo.



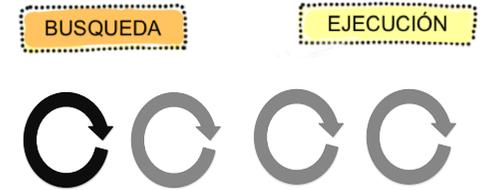
# Los cuatro pasos de la epifanía



# Descubrimiento de clientes



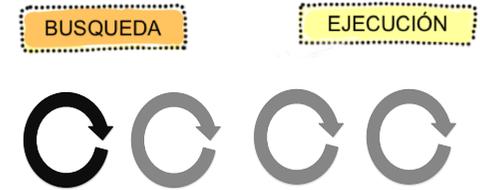
## Determinar hipótesis



El cliente, en realidad no compra productos.  
Contratan algo que haga un trabajo

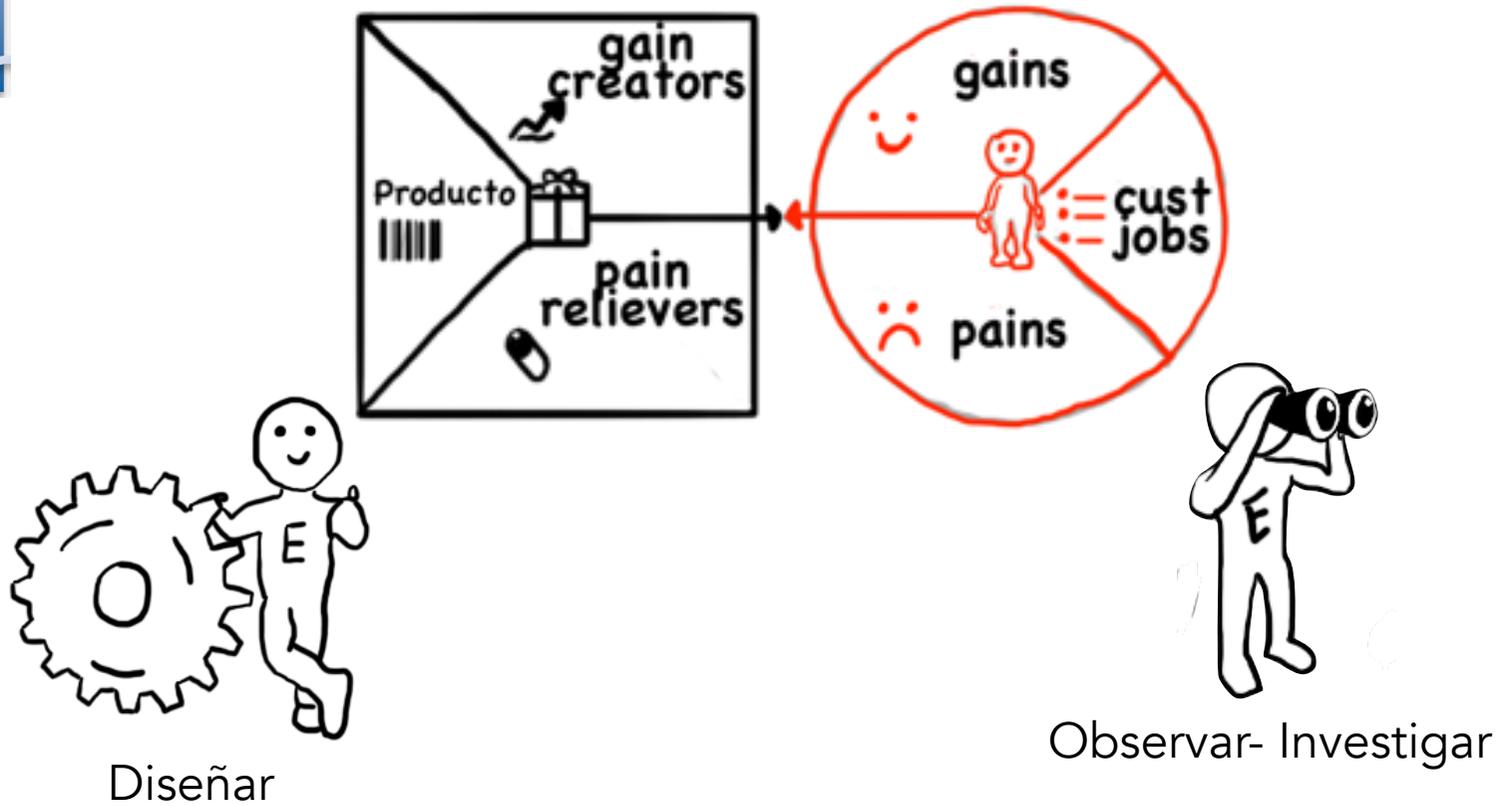
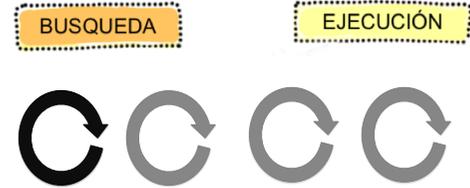
Clayton Christensen

## Determinar hipótesis

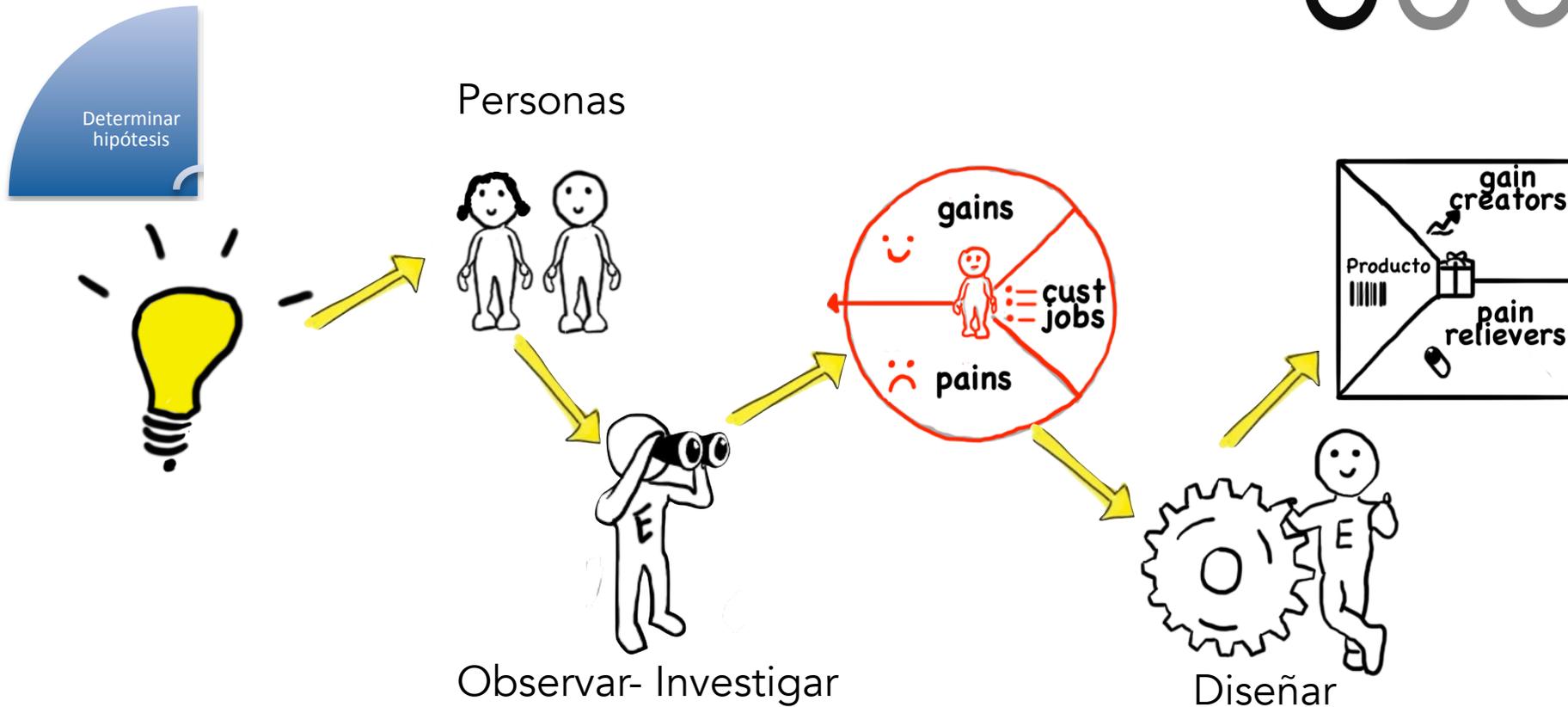
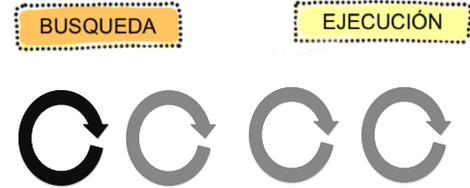


Esto no va de tu idea o producto, esto va de resolver problemas o necesidades

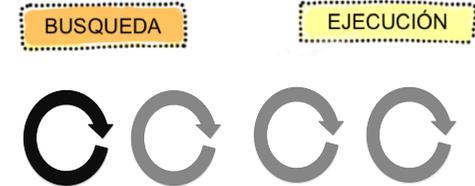
# El Lienzo de Propuesta de Valor



# El Lienzo de Propuesta de Valor



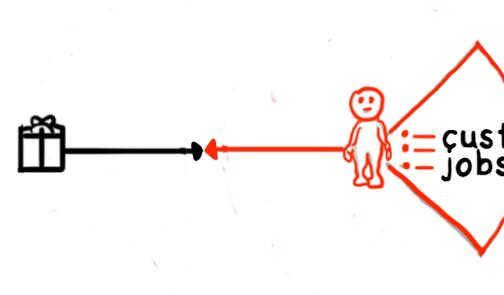
# Conceptos clave del LPV



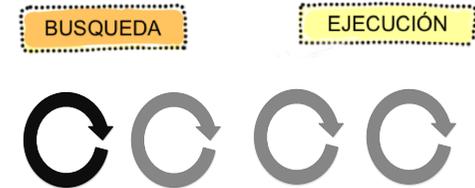
## Customer Jobs

**Describir QUÉ es lo que nuestros clientes están intentando hacer.**

- Tareas
  - Problemas que quieren resolver
  - Necesidades que quieren satisfacer
- 
- **Trabajos funcionales**  
pe. Colocar un cuadro
  - **Trabajos emocionales**  
pe. Sentirse guapo o seguro
  - **Necesidades básicas**  
pe. Comida, bebida, sexo



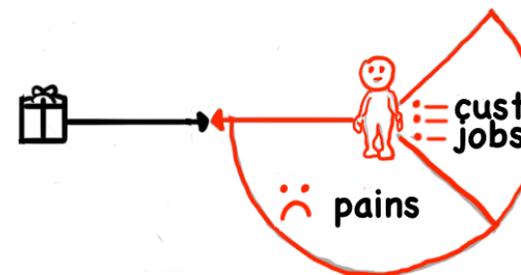
# Conceptos clave del LPV



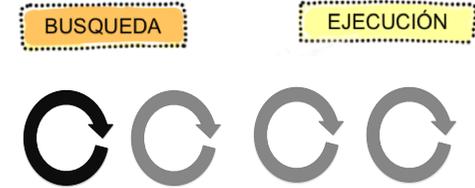
## Pains

**Identificar** las emociones negativas, los costes no deseados, los riesgos y miedos antes, durante y después de realizar el Customer Job.

- **Qué encuentra demasiado costoso**  
pe. Peso del taladro
- **Qué hace que se sienta mal**
- **Qué echa de menos ahora**  
pe. Rendimiento, funcionalidades
- **Qué desafíos y dificultades encuentra**  
pe. Precio, facilidad de uso



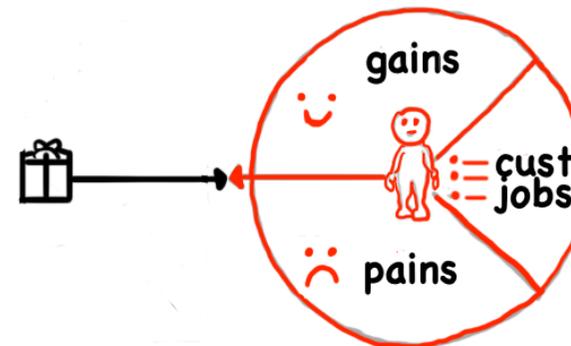
# Conceptos clave del LPV



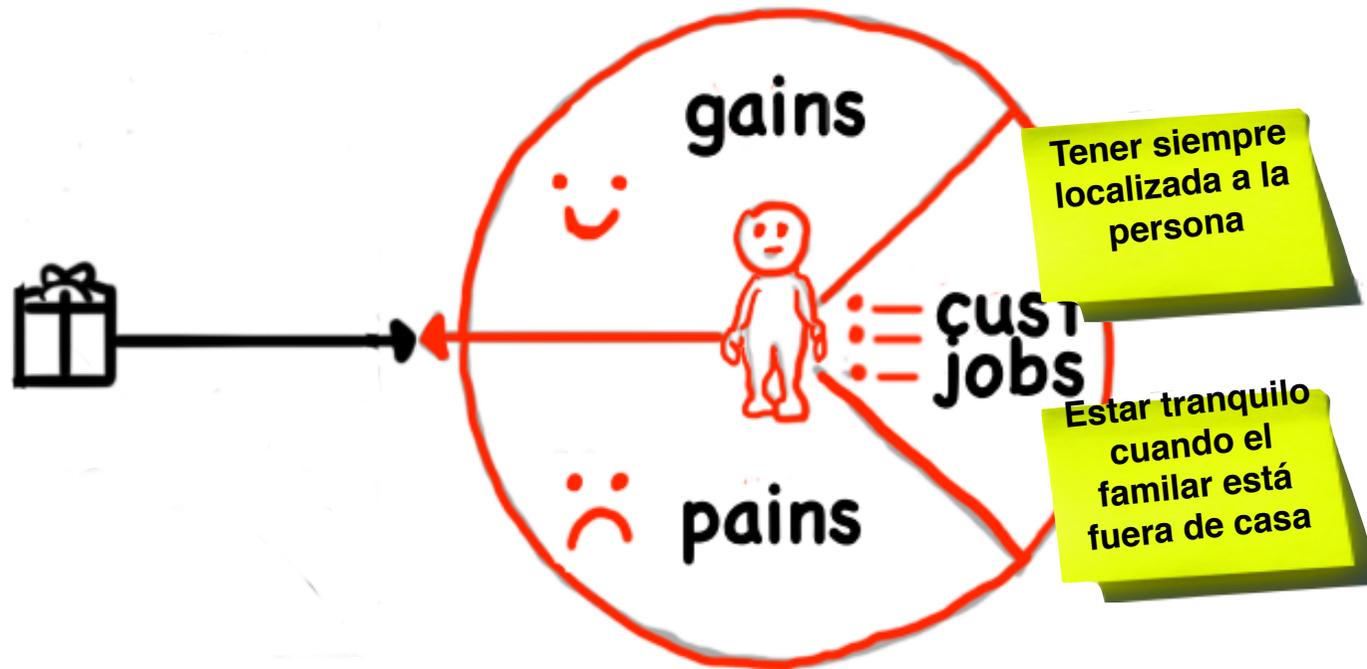
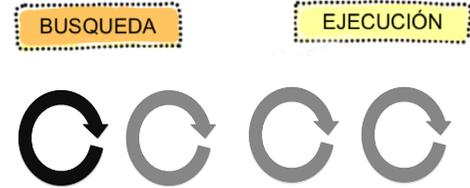
## Gains

**Identificar los** beneficios que nuestros clientes esperan y desean.

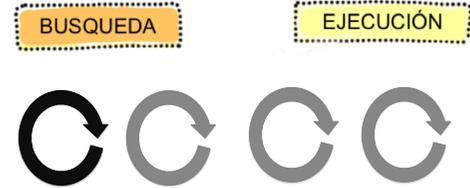
- Utilidad funcional
  - Mejora emocional
  - Mejora social
  - Ahorro de costes
- 
- **Qué ahorros les harían felices**  
**pe.** Tiempo, dinero, esfuerzo
  - **Que haría que superáramos sus expectativas**  
**pe.** Calidad, más de algo
  - **Qué les ofrecen las soluciones actuales**  
**pe.** Funcionalidades, rendimiento



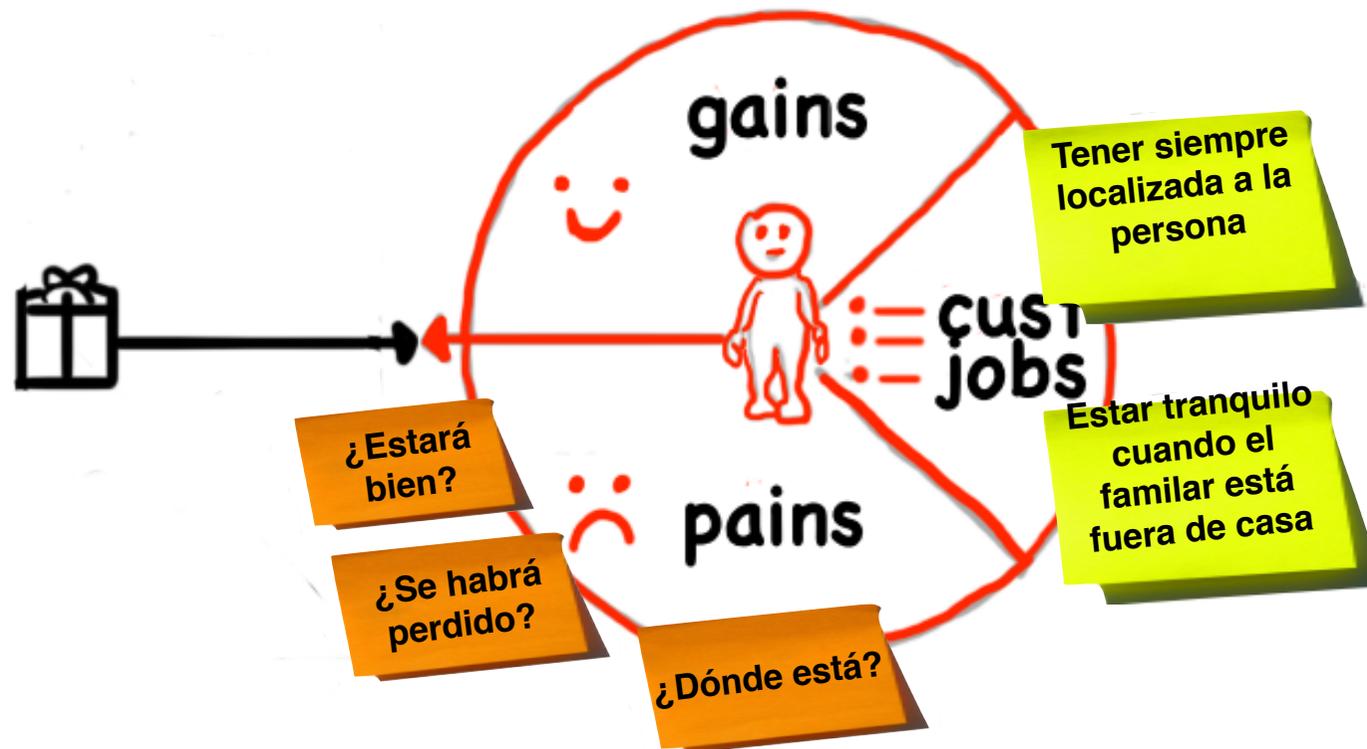
# Las hipótesis de partida



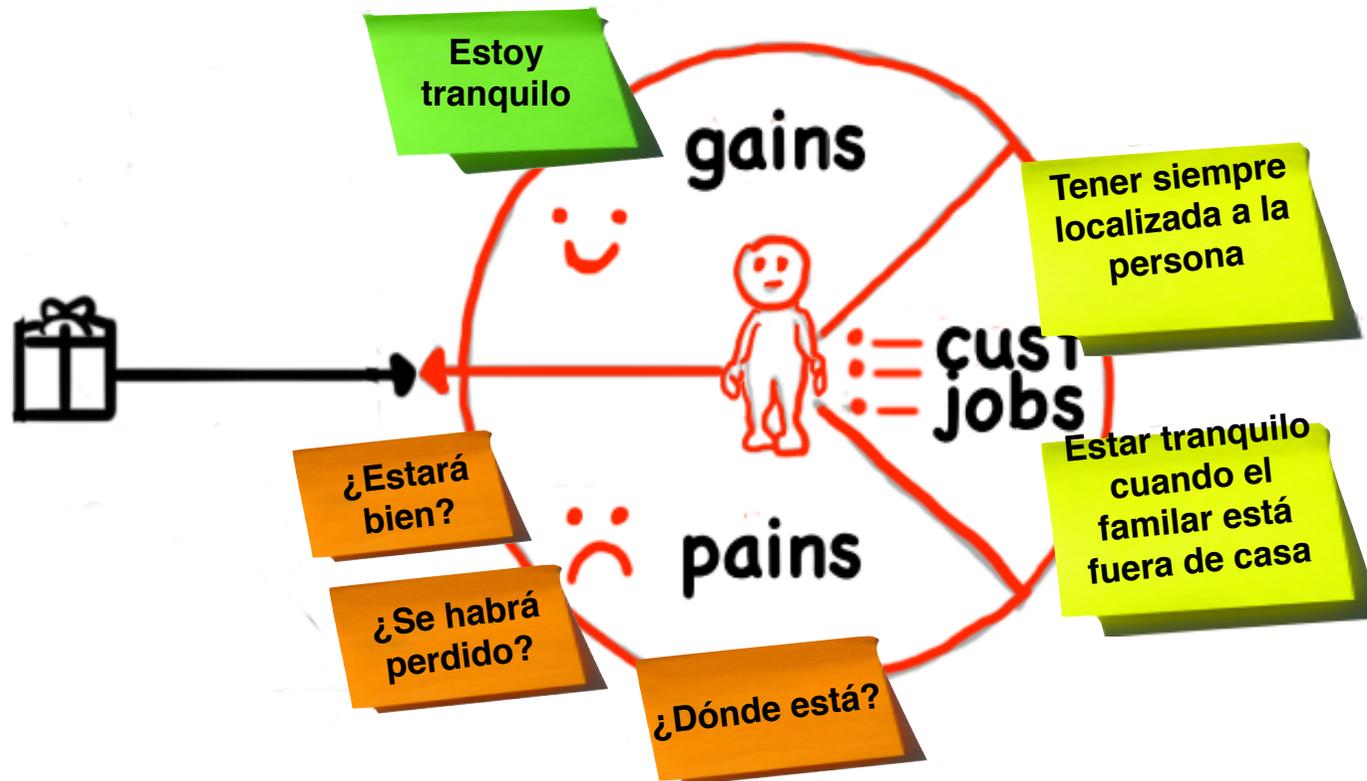
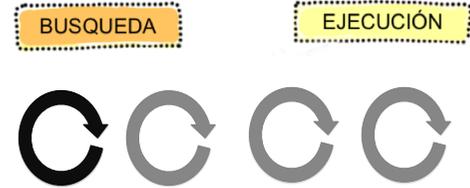
# Las hipótesis de partida



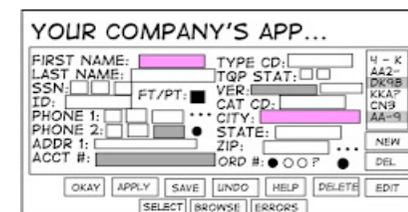
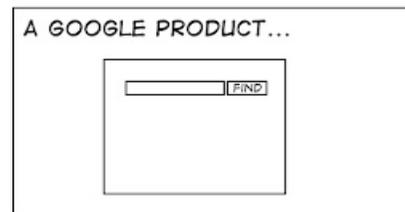
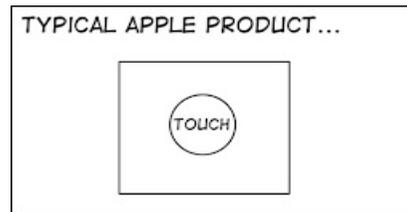
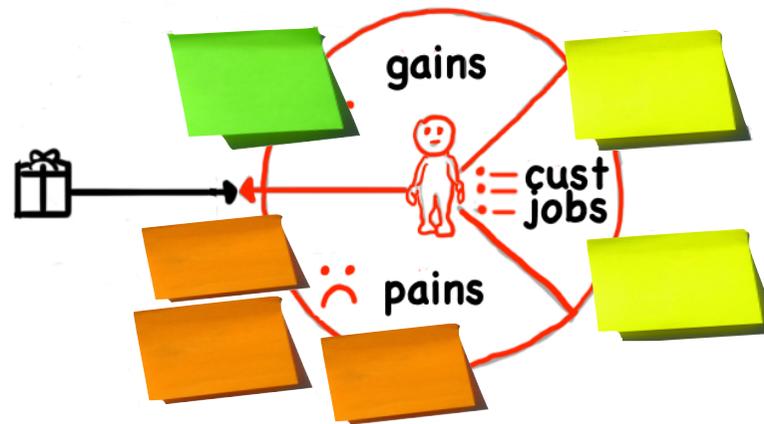
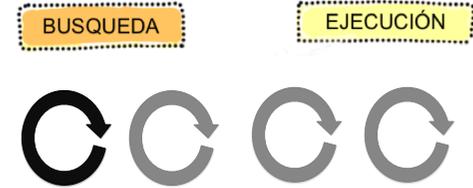
Determinar hipótesis



# Las hipótesis de partida

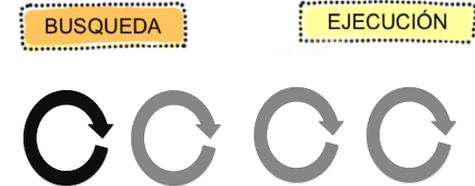


# Las hipótesis de partida



*Keep It Short and Simple*

# Conceptos clave del LPV

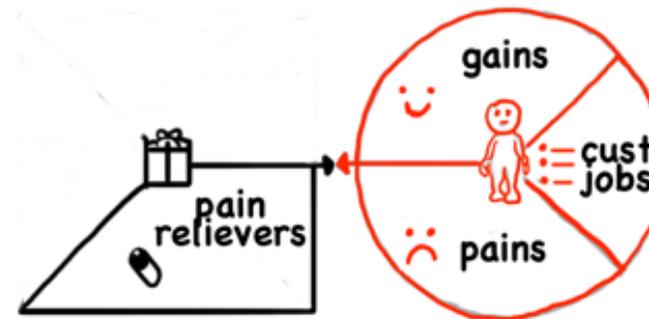


## Pain Relievers

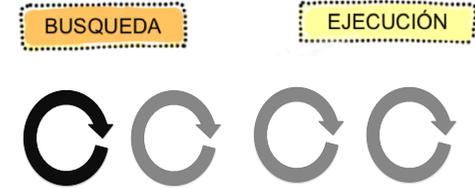
**Vamos a descubrir cómo vamos a crear valor.** Cómo nuestra solución alivia el pain de nuestros clientes.

Cómo eliminamos o reducimos el dolor, los riesgos y/o las emociones negativas antes, durante y después del Customer Job.

- Produciendo ahorros  
**pe.** Tiempo, dinero, esfuerzo
- Haciéndoles sentirse mejor
- Facilitando cómo hacer sus tareas



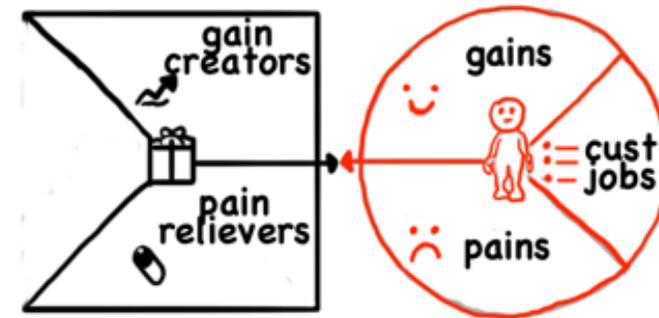
# Conceptos clave del LPV



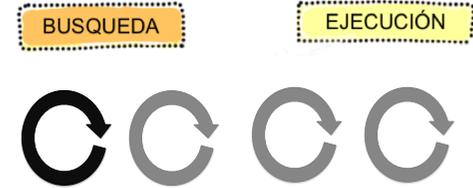
## Gain Creators

**Qué tiene nuestro producto o servicio para crear esos beneficios en nuestros clientes.**

- Cómo consigo los ahorros
- Cómo mejoro la entrega de valor
- Cómo le hago la vida más fácil
- Cómo hago que se cumplan sus sueños
- Cómo lo hago más fácil de adoptar

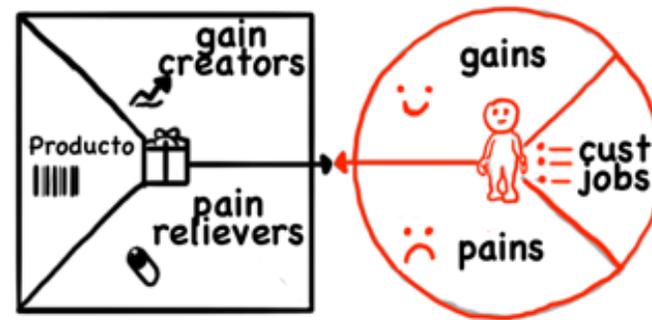


# Conceptos clave del LPV

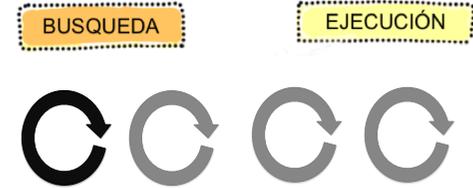


## Producto o servicio

Describimos, de una manera concisa nuestra **primera visión** del producto o servicio.



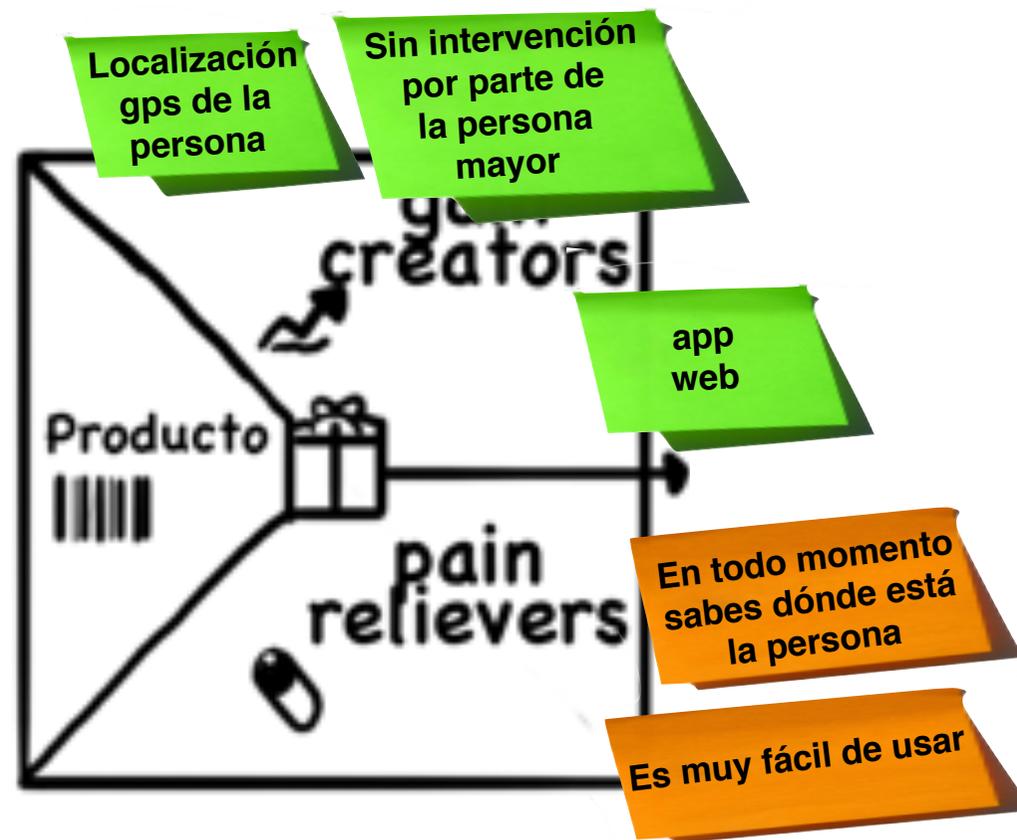
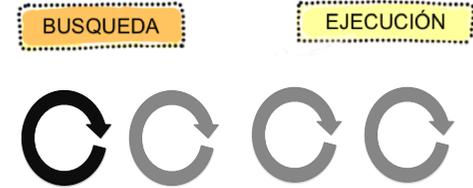
# Las hipótesis de partida



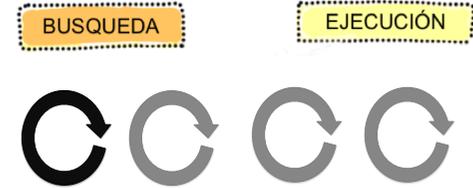
En todo momento  
sabes dónde está  
la persona

Es muy fácil de usar

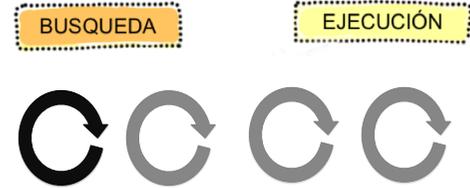
# Las hipótesis de partida



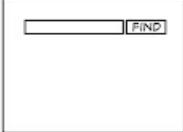
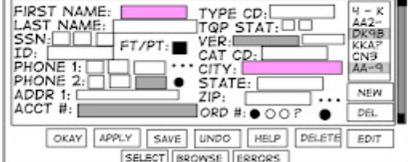
# Las hipótesis de partida



# Las hipótesis de partida

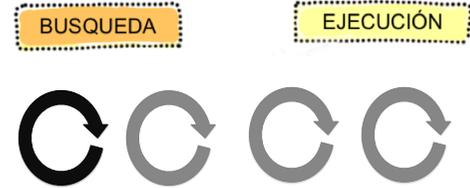


22

<p>TYPICAL APPLE PRODUCT...</p> 	<p>A GOOGLE PRODUCT...</p> 	<p>YOUR COMPANY'S APP...</p> 
---	--	--

*Keep It Short and Simple*

# Creando una narrativa inicial



Elementos	Trama		
Personajes	Problema	Reacción	Solución
Acción			
Marco			

## Creando una narrativa inicial



Juan tiene 45 años y vive en Madrid igual que su padre, Pedro de 72 años. Al padre de Juan le gusta dar una vuelta todos los días como dice él para “que no se le oxiden las piernas”. Esta actividad preocupa a Juan ya que su padre sufre de vez en cuando episodios de pérdida de orientación que han hecho que se haya perdido ya en dos ocasiones en los últimos seis meses. Juan no tiene recursos ni quiere reducir la libertad de acción de su padre incorporando un cuidador a los paseos pero cada día se preocupa porque su padre pueda perderse y le pase algo en la calle..

