

# NUEVOS SEGMENTOS DIGITALES

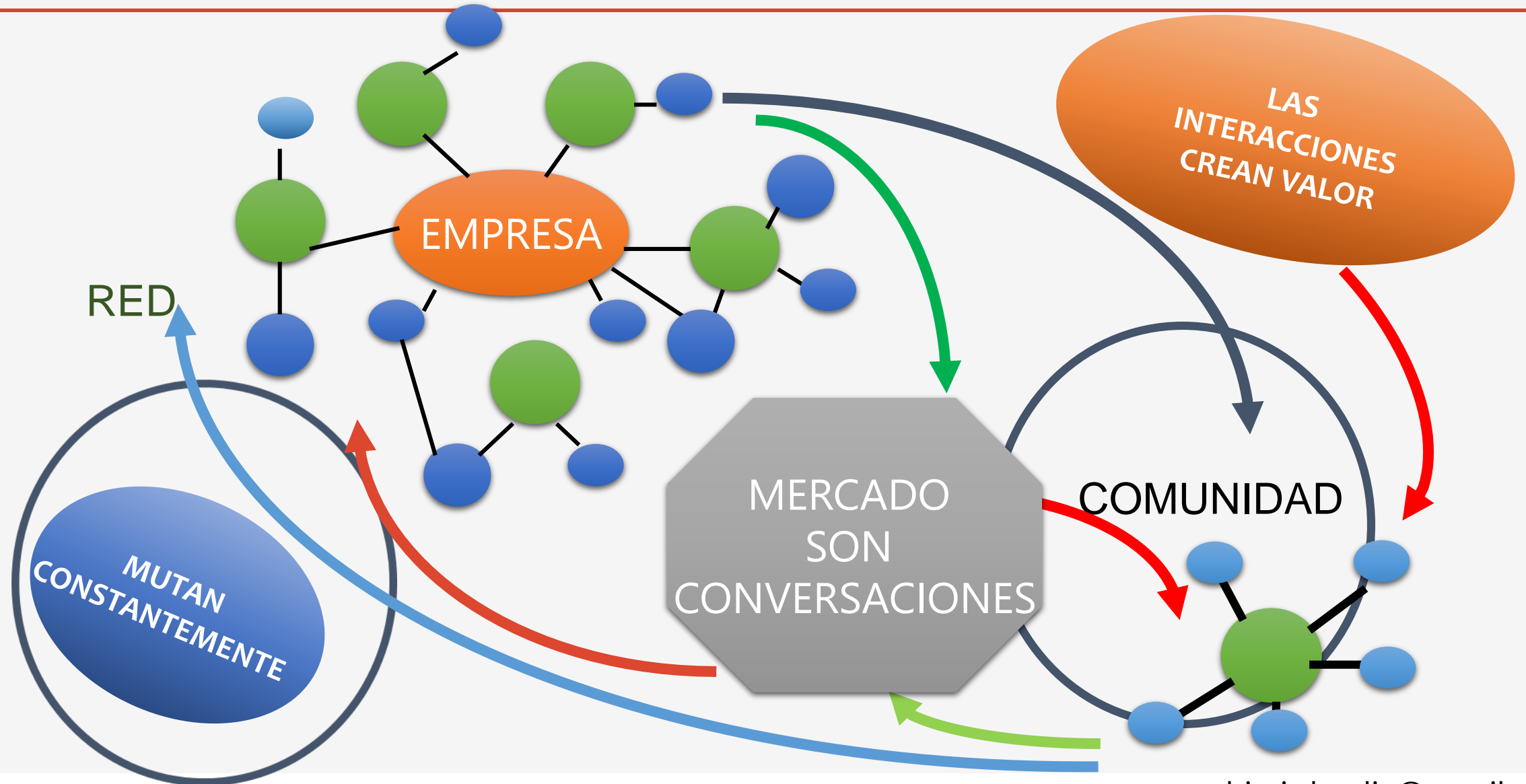
¿CÓMO DIFERENCIARSE

FRENTE A OFERTAS PERCEPTUALMENTE IDÉNTICAS?

Dra. Claudia Altieri

# MANIFIESTO DE CLUETRAIN

# DESAFÍO: PERSONALIZACIÓN



# GRAN DESAFÍO: INTERACCIONES PERSONALIZADAS

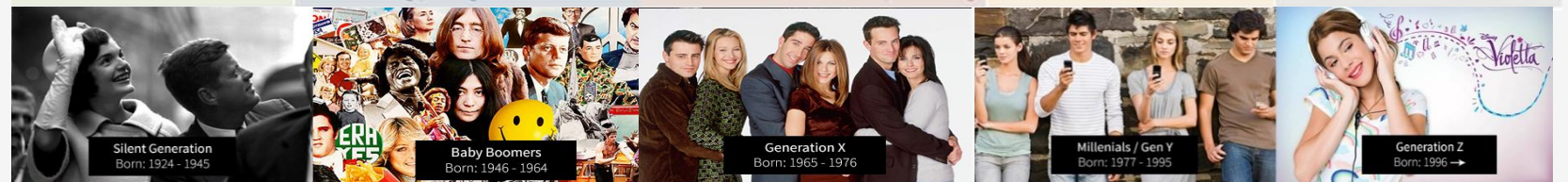


(ADAPTADO DE V. ANDERSON)

# SEGMENTACIÓN TRADICIONAL ...NECESARIA... PERO INSUFICIENTE



Maturists (pre-1945)	Baby Boomers (1945-1960)	Generation X (1961-1980)	Generation Y (1981-1995)	Generation Z (Born after 1995)
Home ownership	Job security	Work-life balance	Freedom and flexibility	Security and stability
Largely disengaged	Early information technology (IT) adaptors	Digital Immigrants	Digital Natives	"Technoholics" – entirely dependent on IT; limited grasp of alternatives
Jobs are for life	Organisational — careers are defined by employers	Early "portfolio" careers — loyal to profession, not necessarily to employer	Digital entrepreneurs — work "with" organisations not "for"	Career multitaskers — will move seamlessly between organisations and "pop-up" businesses
Automobile	Television	Personal Computer	Tablet/Smart Phone	Google glass, graphene, nano-computing, 3-D printing, driverless cars
Formal letter	Telephone	E-mail and text message	Text or social media	Hand-held (or integrated into clothing) communication devices
Face-to-face	Face-to-face ideally, but telephone or e-mail if required	Text messaging or e-mail	Online and mobile (text messaging)	Facetime
Face-to-face meetings	Face-to-face ideally, but increasingly will go online	Online — would prefer face-to-face if time permitting	Face-to-face	Solutions will be digitally crowd-sourced



# SEGMENTACION TRADICIONAL... NECESARIA ...PERO ... INSUFICIENTE

---

- 1 ANALÓGICOS
- 2 PARANOICOS
- 3 TRADICIONALES
- 4 ASPIRACIONALES.
- 5 NÓMADES
- 6 CAMALEÓNICOS



# CAMBIO DE PARADIGMAS

---

BYOD VS. BYOP

OFERTA PERSONALIZADA VS. INTERACCIONES PERSONALIZADAS



# ANTECEDENTES

---

- 5 AÑOS DE INVESTIGACIÓN.
- 12.600 OBSERVACIONES.
- MÁS DE 40 EMPRESAS
- MÁS DE 2.300 CLIENTES INTERNOS CAPACITADOS

**DETECCIÓN DE LA DEMANDA SIMBÓLICA**

- ⊕ TONO DE VOZ
- ⊕ REDES SOCIALES
- ⊕ CHATS
- ⊕ MAILS



# DEMANDA SIMBÓLICA: INTERACCION PERSONALIZADA

- EXPLORAR DESEOS Y NECESIDADES
- SONDEAR EL ORIGEN SIMBÓLICO DE LA DEMANDA

S ————— O  
VÍNCULO

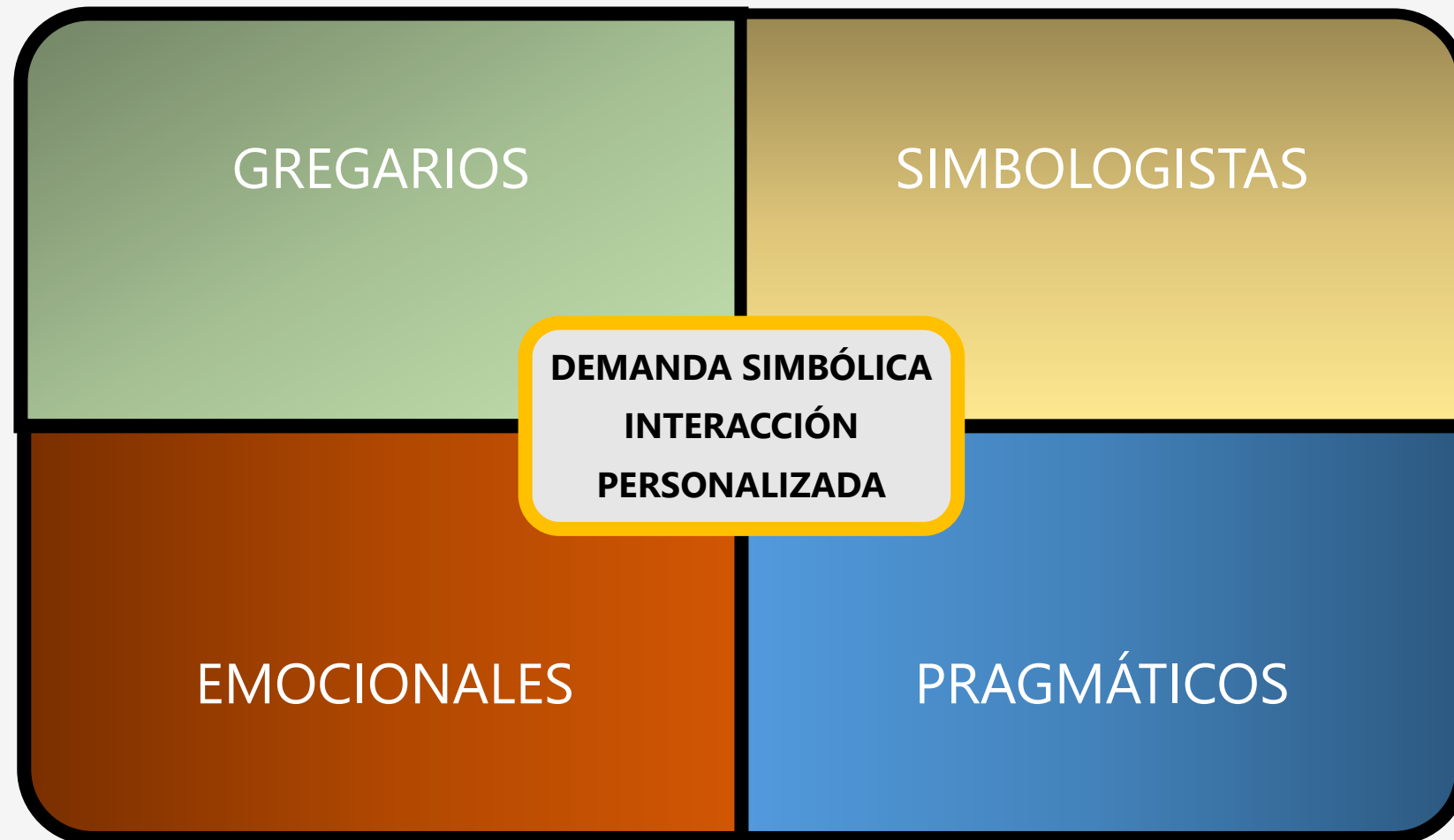
*Cada persona es una multiplicidad de sujetos*

*Cada cosa es una pluralidad de objetos*



# DEMANDA SIMBÓLICA: INTERACCIÓN PERSONALIZADA

---



# VÍNCULO EMOCIONAL

---

- EXPOSICIÓN NARRATIVA
- POCA PRECISIÓN
- EN OCASIONES UTILIZA EL "ME"
- UTILIZA SIGNOS PARA ACOMPASAR LA CONVERSACIÓN

DEMANDA SIMBÓLICA



PROTECCIÓN  
CONTENCIÓN

Hola! Quería consultarte por la carrera de Marketing, es para mi hija Vero que todavía no está decidida... me gustaría que me cuentes un poco. Gracias!!

Gracias por comunicarse. La carrera dura cuatro años, se cursa por la mañana y tiene un valor de pesos 15.600 pesos. Más información en [www.aaa.com](http://www.aaa.com).

# VÍNCULO PRAGMÁTICO

---

- EXPOSICIÓN CONCRETA Y CONCISA
- BUSCA DATO ESPECÍFICO
- ESPERA RESPUESTA CONCRETA
- VALORA LA RAPIDEZ Y PRECISIÓN DE LA RESPUESTA
- VÍNCULO DISCRIMINATORIO

DEMANDA SIMBOLICA



EFICIENCIA  
RELACIÓN COSTO BENEFICIO  
RESULTADISTA

Necesito saber el costo de la Lic. en marketing, . Gracias

Gracias por comunicarse.  
La carrera dura cuatro años, se cursa por la mañana y tiene un valor de pesos 15.600 pesos. Más información la puede encontrar haciendo click en [www.aaa.com](http://www.aaa.com).

# VÍNCULO GREGARIO

- EXPOSICIÓN NARRATIVA
- BUSCA COMUNIDAD
- UTILIZA EL "PLURAL"
- VÍNCULO SIMBIÓTICO

DEMANDA SIMBOLICA



PERTENECER  
A UN GRUPO

Hola, cómo estás?. Necesitamos saber algo sobre la carrera de marketing, conocemos la universidad porque nos queda cerca de casa y unos amigos de mi otro hijo cursaron ahí y la recomendaron. Gracias !!!!!!!

Gracias por comunicarse. La carrera dura cuatro años, se cursa por la mañana y tiene un valor de pesos 15.600 pesos. Más información la puede encontrar haciendo click en [www.aaa.com](http://www.aaa.com).

# VÍNCULO SIMBOLOGISTA

---

- MENCIONA TÍTULOS / LOGROS.
- AUTOREFERENCIAL
- VÍNCULO DISCRIMINATORIO

DEMANDA SIMBOLICA



SENTIRSE IMPORTANTE

Soy abogado y estoy evaluando Universidades para mi hijo. Necesito me envíen a la máxima brevedad información sobre la Licenciatura en Marketing.

Gracias por comunicarse. La carrera dura cuatro años, se cursa por la mañana y tiene un valor de pesos 15.600 pesos. Más información puede encontrarla haciendo click en [www.aaa.com](http://www.aaa.com).



Gracias !!