



1ER CONGRESO IAAPA DE LA INDUSTRIA DEL ENTRETENIMIENTO

Cómo aplicar el Big Data al marketing de experiencias

Mtra. Giselle Escalante

Universidad Anáhuac México, Campus Norte

Agenda



1. Introducción
2. Big Data Marketing
3. ¿En qué consiste el Big Data?
4. Hábitos de consumo.
5. Marketing experiencial
6. Customer Journey
7. Buyer Persona
8. Design Thinking
9. Actividad
10. Cierre

The background of the slide features a technical architectural drawing on the left side, showing various lines, circles, and text like 'Z' and 'a'. The rest of the slide has a solid yellow background.

Big Data Marketing

Técnicas, procesos, herramientas y tecnología de procesamiento de datos en tiempo real que permiten analizar aspectos como el comportamiento de los consumidores y, de este modo, poder llevar a cabo estrategias que permitan atraerlos e incrementar sus ventas.

(SEMrush.com, 2018)

¿En qué consiste el Big Data?



Crear **perfiles** de **consumidor** mucho más precisos para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas.

**Analizar grandes
conjuntos de datos**



generados rápidamente en tiempo real.

Desarrollar acciones necesarias para **automatizar procesos**.





Hábitos de consumo digital

70% Obtiene información online antes de comprar.

Desea ser tratado de forma individual, recibiendo promociones y descuentos personalizados. **55%**

50% Toma decisiones de compra basadas en recomendaciones a través de redes sociales.

Egea Francisco (2014)

Marketing Experiencial



Generar un vínculo emocional entre el consumidor y la marca.



Se generan **estímulos** a través de **herramientas tecnológicas**.



El objetivo está en influir en la **percepción** que tienen los **consumidores** sobre las marcas.



El consumidor de hoy navega a diario en Internet dejando un claro rastro sobre:

- **Quién** es
- **Qué** le interesa
- Con **quién** se relaciona
- **Dónde** compra
- Y **cuándo**

Customer Journey





Cuando tenemos los puntos de contacto entre nuestra marca y los prospectos, clientes y consumidores, podemos establecer el nivel relacional entre nuestra empresa y ellos.

Con la identificación del perfil del denominado Buyer Persona, se puede conocer a profundidad al consumidor.



Buyer Persona



Información personal:

- Edad
- Género
- Estado civil
- Localización
- Ingresos
- Educación

Información negativa:

- ¿Es un cliente que no te quieres tener?
- ¿Es muy complicado?
- ¿Tu producto o servicio es demasiado caro para él?
- ¿No pertenece a tu industria?

Información profesional:

- Empleo
- Trayectoria profesional
- Compañía / Industria
- Principales habilidades
- ¿Cómo es un día normal de trabajo?
- ¿Qué herramientas utiliza?
- ¿Quién es su jefe?
- ¿Cómo mide su éxito?

¿Dónde se encuentra?

- ¿Cómo obtiene información?
- ¿Qué medios de comunicación utiliza?
- ¿Qué medios consume?
- ¿Está afiliado a alguna asociación?
- ¿Qué redes sociales utiliza?
- ¿A qué eventos asiste usualmente?
- ¿Dónde pasa sus días?
- ¿Cuáles son sus hobbies?

Valores y miedos:

- ¿Qué es lo que valora en su vida personal o profesional?
- ¿Qué es importante para él cuando compra un producto o servicio?
- ¿Qué objeciones podría tener?
- ¿Qué lo impulsa a tomar decisiones?

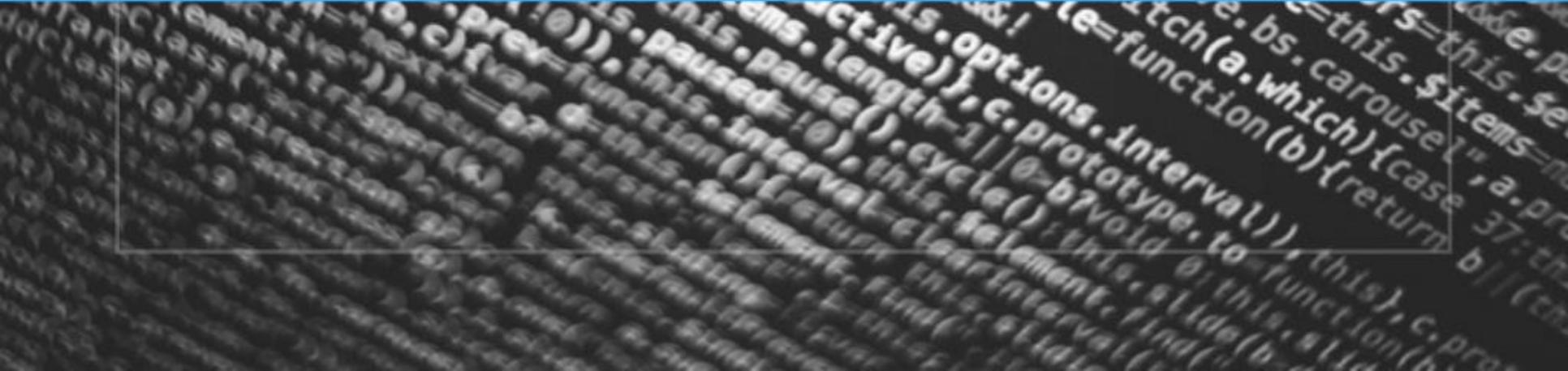
Retos y objetivos:

- ¿Cuál es su principal objetivo personal o profesional?
- ¿Cuáles son sus prioridades?
- ¿Cuáles son sus principales desafíos?
- ¿Cómo puedes ayudarlo?
- ¿Qué preguntas hacen cuando busca soluciones a estos desafíos?



"No se puede administrar, lo
que no se puede medir"

Peter Druker



Design Thinking

Generar ideas
innovadoras



Aprender
conceptos

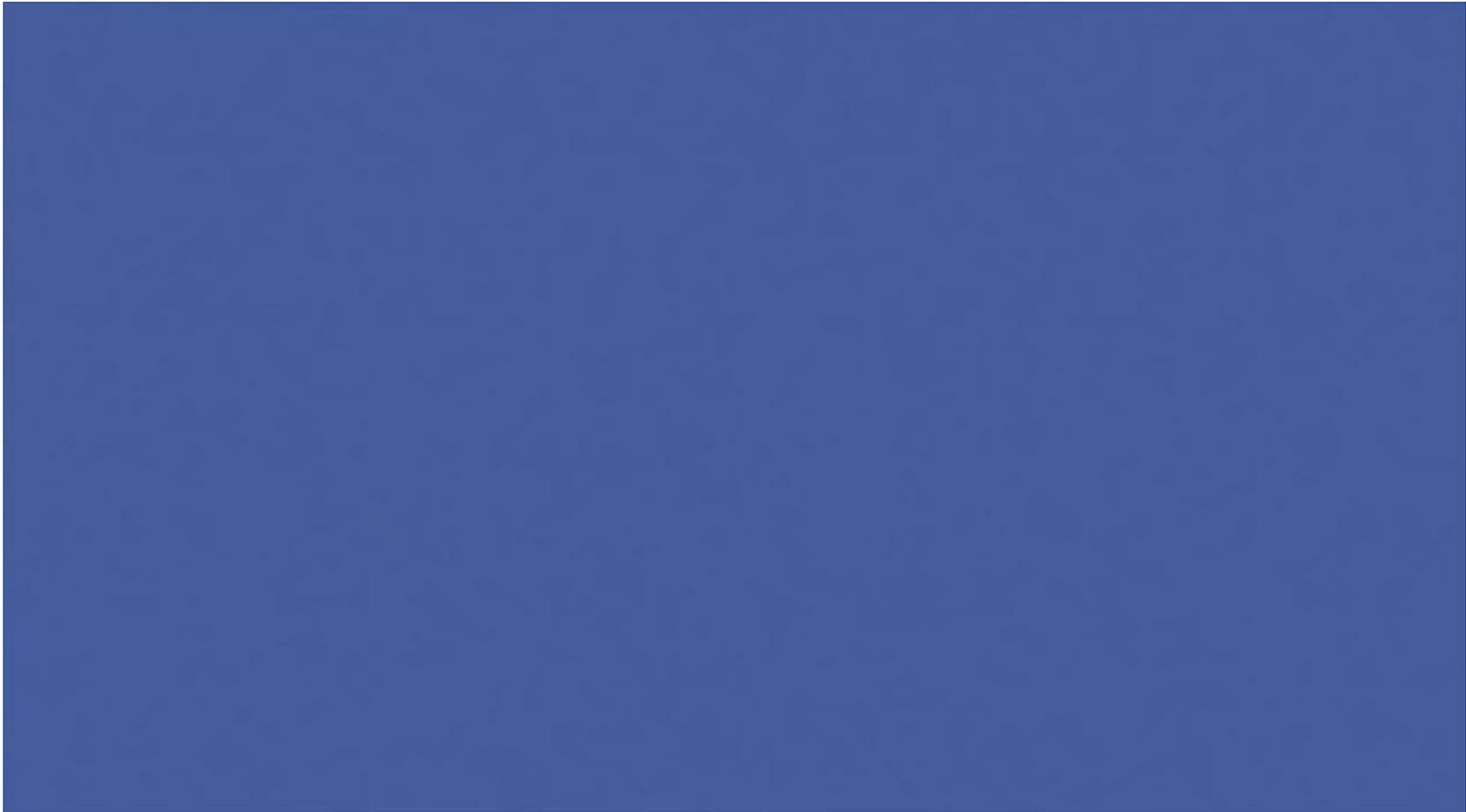


Identificar
necesidades

Crear
prototipo



Presentar idea
final



Actividad



Definir un producto o servicio



Establecer el Buyer Persona



Generar una experiencia

Contacto:

Mtra. Giselle Escalante

**Candidata a Doctora en
Comunicación Aplicada**

**Coordinadora de la licenciatura en
Dirección de Empresas de
Entretenimiento**

Universidad Anáhuac México



giselle.escalante@anahuac.mx



Giselle Escalante Castillo



@GiselleDEEN



@giselledeen



Giselle Escalante