

## CUESTIONARIO

Hola.

Es importante que tus respuestas a todas las cuestiones que se te plantean sean claras y detalladas para poder entender claramente tu propuesta de valor y darte la mejor recomendación posible.

**1. Segmentos de Mercado / Clientes** ¿Para quién lo hago? ¿Quién tiene esta necesidad? ¿Quién lo necesita? Si son varios segmentos, ¿Quién lo necesita más urgentemente? Después ya lo ampliaremos a más segmentos

- ¿Para quién estás creando valor?
- ¿A quien vas a dirigir tu producto o servicio?
- ¿Quiénes son tus clientes más importantes?
- Describe lo más detallado posible el perfil de tus clientes desde el punto de vista socio-económico.

**2. Propuesta de Valor** ¿Qué hago yo? ¿Qué beneficio va a obtener el cliente comprando o utilizando mi producto o servicio? ¿Qué le ofrecemos?

- ¿Qué valor le estás entregando a tus clientes?
- ¿Qué problemas estas resolviendo a tus clientes?
- ¿Qué productos o servicios estás ofreciendo a cada segmento de clientes?
- ¿Qué necesidades del cliente se están satisfaciendo?
- ¿Aumentarán sus ventas / ganancias?.
- ¿Reducirá sus costes?
- ¿Le quitará un “dolor” (hará su vida más fácil)?
- ¿Por qué tu cliente estará dispuesto a pagar por tu servicio o producto?

**3. Canales** ¿Cómo voy a llegar a los clientes? ¿Cómo se van a entregar los clientes el producto o servicio que ofrezco? ¿Cómo voy a entregar el producto o servicio?

- ¿A través de qué canales, en cada segmento, esperan tus clientes que los atiendas?
- ¿Cómo los estás atendiendo ahora?
- ¿Cómo se integran entre si esos distintos canales ahora?
- ¿Cuál es el canal que mejor te funciona? ¿Sabes por qué?
- ¿Cuál es el más eficiente en costes? ¿Por qué?
- ¿Cómo están integrados tus canales con las rutinas de trabajo de tus clientes?
- Fases de cada canal que deben ser cubiertas
  - ¿Cómo das a conocer tu producto o servicio a tus clientes?
  - ¿Cómo ayudas a tus clientes a evaluar la propuesta de valor?

- iii. ¿Cómo permites que tu cliente compre tu producto/servicio?
- iv. ¿Cómo entregas la propuesta de valor al cliente?
- v. ¿Cómo provees de servicio post-venta a tus clientes?

**4. Relaciones con el cliente.** Una vez que ya tengo el contacto con el cliente ¿Cómo mantengo la relación? ¿Cómo interactúo con él?

- a. ¿Qué tipo de relación esperan tus clientes, para cada segmento de mercado, que tienes que establecer y mantener con ellos?
- b. ¿Qué relaciones ya has establecido con ellos?
- c. ¿Cómo están integradas estas relaciones con el resto de tu negocio?
- d. ¿Qué te cuestan esas relaciones?

**5. Fuentes de ingresos** ¿Cómo monetizo la propuesta de valor? ¿Cómo va a ser la forma de pago de mi cliente?

- a. ¿Por qué valor están tus clientes realmente dispuestos a pagar?
- b. ¿Por qué valor están pagando actualmente?
- c. ¿Cómo están pagando actualmente?
- d. ¿Cómo o por qué les gustaría pagar de manera adicional?
- e. ¿Con cuánto contribuye cada fuente de ingresos a los ingresos totales?
- f. Tipos de ingresos:
  - i. Venta de objeto
  - ii. Comisión por uso
  - iii. Comisión por suscripción
  - iv. Renta por uso
  - v. Publicidad
- g. Tipo de precios:
  - i. Fijo
    - 1. Precio de lista
    - 2. Precio dependiendo de las características extras del producto
    - 3. Precio de acuerdo al segmento de mercado
    - 4. Precio de acuerdo al volumen de compra
  - ii. Dinámico
    - 1. Negociado, regateado
    - 2. Dependiente de la rentabilidad
    - 3. Precio de mercado en tiempo real

**6. Recursos Clave.** Físico, financiero, intelectual o humano.

- a. ¿Qué recursos clave requiere tu propuesta de valor? Materias primas, maquinaria, tecnología, mano de obra, información, etc.
- b. ¿Qué recursos clave requiere tu canal de distribución/venta? Entrega personalizada, paquetería, vehículos, gente, etc.
- c. ¿Qué recursos requieren tus relaciones con los clientes? Canales de comunicación y atención, antes, durante y después de la venta.

- d. ¿Qué recursos requieres para cada fuente de ingresos, para cobrarle al cliente? Formas de pago, plataforma de pagos, etc.

## 7. Actividades Clave. Desarrollar, vender...

- a. ¿Qué actividades clave requiere tu propuesta de valor?
- b. ¿Qué procesos de producción o servicio se tiene que hacer para satisfacer la necesidad del cliente?
- c. ¿Qué actividades clave requiere tu canal de distribución/venta?
- d. ¿Qué se tiene que hacer, proceso, para que el producto/servicio llegue a las manos del cliente?
- e. ¿Qué actividades requieren tus relaciones con los clientes?
- f. ¿Qué es lo requerido para mantener la relación con el cliente antes, durante y después de la venta?
- g. ¿Qué actividades requieres para cada fuente de ingresos, para cobrarle al cliente?
- h. ¿Qué pasos hay que seguir para cobrarle al cliente?

## 8. Socios Clave. ¿A quién necesito para crear mi propuesta de valor y entregársela a mis clientes? ¿Qué aliados requiero para construir y entregar mi propuesta de valor?

- a. ¿Quiénes son tus socios clave? No necesariamente son tus socios de negocio, pueden ser otras empresas o incluso la administración.
- b. ¿Quiénes son tus proveedores estratégicos? Identifica cuales son los proveedores que, sin ellos, no podría funcionar tu negocio.
- c. ¿Qué recursos clave requieres de tus socios?
- d. ¿Qué tiene que aportar cada uno de los socios para que funcione todo el proceso?
- e. ¿Qué actividad clave hará cada socio? ¿Qué tiene que hacer cada socio?

## 9. Estructura de Costes. Lo que me cuesta las actividades clave, los recursos clave y los socios clave

- a. ¿Cuáles son los costes más importantes directamente relacionados con tu propuesta de valor? Materiales, alquileres, mano de obra, impuestos, servicios, etc.
- b. Separa tus costes en fijos y variables. Los costes fijos son aquellos que siempre tienes aunque no vendas, como el alquiler, los sueldos del personal administrativo, etc. Los costes variables son aquellos que tienes solo si vendes uno de tus productos o servicios, como las materias primas, o la comisión por venta al vendedor.
- c. ¿Qué recurso clave es el más costoso? ¿Por qué?
- d. ¿Qué actividad clave es la más costosa? ¿Por qué?
- e. ¿Qué volumen de ventas requiere para cubrir todos los costes fijos y variables al precio que planeas vender?

Una vez hayas respondido todas y cada una de las preguntas de este cuestionario, te responderé con un diagrama que te servirá de guía para tu modelo de negocio, con recomendaciones de acciones que desde mi punto de vista tienes que definir/hacer para maximizar las probabilidades de éxito.

Es importante que tus respuestas sean claras y detalladas para poder entender claramente tu propuesta de valor y darte la mejor recomendación posible.

Si necesitas ayuda, podemos establecer un plan de trabajo con sesiones de mentoring semanales para hacer un seguimiento de tu proyecto.