



Consultores en Administración
C.E.B.M. y Asociados S.C.P

Diferenciarse o Morir

Crece tu Negocio Diferenciando tu
Producto o Servicio

Fecha: 12 Julio 2006
Editado por: Leobardo Cortes Manica
Información obtenida de: E-myth Worldwide

Los Negocios en la Actualidad

En un mundo altamente competitivo, es necesario diferenciar nuestro producto o servicio de los demás. La clave para lograrlo es crear una redefinición de la oferta, no sólo para ganar visibilidad en el mercado, sino también para darse a conocer por aquellos a los que están dirigidos nuestros esfuerzos: el cliente.

Un claro ejemplo de esta lucha por sobrevivir en la actualidad puede verse en el caso de la mayoría de las tiendas de abarrotes, peluquerías, talleres mecánicos, entre otras. Aún cuando varios de estos negocios cuentan con áreas limpias, están bien posicionados y cuentan con un buen servicio al cliente, las ventas no son lo que se espera. Con el fin de encontrar la solución a este problema, es necesario concentrarse en identificar los atributos principales del producto o servicio, tal y como lo percibe el mercado. Para ello, deben tomarse en cuenta los siguientes aspectos

- ¿Cuáles características del producto o servicio son más importantes para los clientes?
- ¿Cómo puede utilizarse este conocimiento del producto o servicio para diferenciarse de la competencia?

Identificando las Necesidades

Sin la posibilidad de diferenciar un producto o servicio, se corre el riesgo de pasar desapercibido en un mercado cada vez mas competido. El punto de partida para lograr la diferenciación es descubrir la realidad entre lo que se está ofreciendo a los clientes y lo que ellos desean.

Con el fin de obtener esta diferenciación, se deben identificar los atributos claves del producto o servicio. Por tal motivo, se presentan seis categorías de clasificación para facilitar este proceso:

- **Funcionalidad:** Se refiere a las características que debe cumplir el producto para satisfacer las necesidades del mercado meta.
- **Impacto Sensorial:** Se refiere a la forma, color, olor y sabor del producto. Si la apariencia, textura o sabor cumple las expectativas del cliente.
- **Asociaciones Conscientes:** Se refiere a las conclusiones y juicios lógicos que se hacen los clientes con respecto al producto. Este aspecto es personal para cada cliente, sin embargo, una vez que se tiene conocimiento de las necesidades del mercado meta, es posible determinar la percepción generalizada que se tiene sobre el producto.
- **Asociaciones Inconscientes:** Se refiere a las respuestas emocionales inconscientes que el producto provoca. Aspectos como el color, forma, esencias pueden instintivamente atraer o repeler clientes.
- **Precio y Valor:** Se refiere a como el precio del producto es percibido por la clientela y si este precio vale la pena por el producto o servicio adquirido. Para algunos clientes, un precio bajo genera desconfianza mientras que para otros es un buen trato.
- **Acceso y Conveniencia:** Se refiere a la facilidad que tienen los clientes para acceder al producto o servicio así como la conveniencia para adquirirlo.

Creando un Negocio Exitoso

Una estrategia para obtener esta información es desarrollar un cuestionario solicitando a los clientes las características más importantes del producto o servicio que ellos requieren, la razón de su preferencia, el valor de su compra comparado con el precio, entre otras preguntas relacionadas con la experiencia de compra.

Con la información obtenida, podrá ser posible definir una estrategia para la diferenciación, ya se crear una nueva línea de productos, mejorar la publicidad, diseñar campañas de promoción efectivas o incluso, cambiar el diseño del lugar.

Una vez que se hayan realizado los cambios necesarios, es importante medir el incremento en ventas y la satisfacción del cliente, manteniendo siempre la aplicación de cuestionarios aleatorios a clientes para estar constantemente actualizado en las necesidades del cliente.

Sobre CEBM y Asociados SCP

CEBM y Asociados SCP es una empresa dedicada a ofrecer servicios especializados en áreas como son capacitación centrada en la persona, consultoría integral, administración del capital intelectual, selección efectiva de personal, desarrollo de nuevos negocios, asesoría para el diseño educativo y optimización de tecnologías de información.

Creemos firmemente que las personas y sus habilidades son el motor de toda estrategia de negocios por ello es indispensable la participación conjunta para contribuir de manera sustancial en la productividad, rentabilidad y competitividad de la organización. Es por ello que nuestra misión está orientada a satisfacer con calidad las necesidades de su empresa.

En CEBM y Asociados contamos con veinte años de experiencia en nuestro ramo y tenemos el firme propósito de servir a las empresas, instituciones y asociaciones apoyándolas en la mejora continua empleando tecnología de punta con un equipo de profesionales altamente capacitados.

Llámanos, escríbenos o visita nuestra página en Internet para obtener mayor información de nuestros servicios. Estamos a tus órdenes para atender tus necesidades.

CEBM Y ASOCIADOS SCP

Calle 15 # 189^a x 16

Col. García Ginerés

Mérida, Yucatán 97070



+52 (999) 9251829



+52 (999) 9203426



www.cebm.com.mx



info@cebm.com.mx