

ENGANCHANDO CLIENTES EN LA ERA DIGITAL

LORENA BIN – COFUNDADORA DE NEUROMARKETING.LA



1. CONTEXTO



EN SU MAYORÍA LAS DECISIONES DE COMPRA ESTÁN OCULTAS

15%

De las decisiones son
racionales y conscientes

85%

Son motivaciones
emocionales y
subconscientes

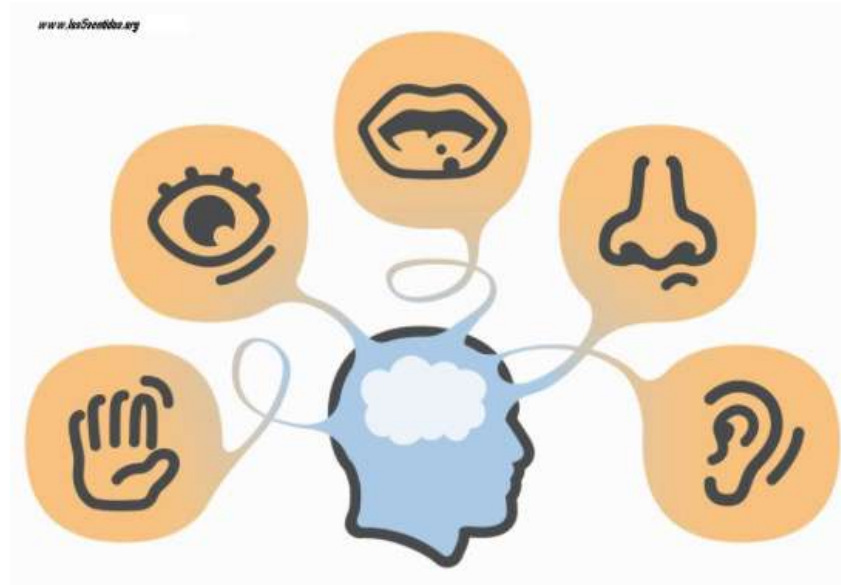


A pair of hands is shown from the wrist up, cupping a small, round, green moss-covered object. The object has two large, white, googly eyes with black pupils, giving it a cute, creature-like appearance. The hands are positioned symmetrically, with fingers slightly curled. The background is a blurred, out-of-focus natural setting with various shades of green and brown.

La atención es la moneda del futuro.

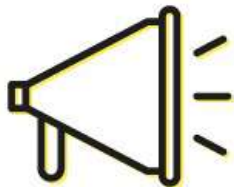
¿Cómo se capta la atención?

A través de los sentidos.



MARKETING DIGITAL – 2 TIPOS DE ABORDAJES

Outbound
Interrupción



VS

Inbound
Permiso



Puerta fría
Spam
Publicidad
Marketer-Centric

SEO
Blogging
Atracción
Customer-Centric

Inbound



Earned Media
Comunicación Bidireccional
Usuarios activos
SEO
Emailing
Blogging
Social Media



Outbound



Paid Media
Comunicación Unidireccional
Usuarios pasivos
Publicidad tradicional
(Tv, radio, prensa)
Banners
Ventanas y anuncios emergentes



El contexto influye en nuestras
decisiones



DECIDE: BLUEPRINT APLICADO A BEHAVIORAL DESIGN



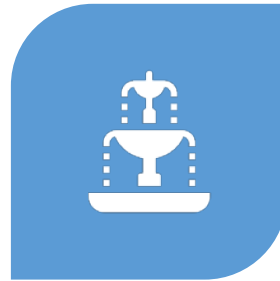
DEFINE EL
PROBLEMA



EXPLORA EL
CONTEXTO



DISEÑA LA
INTERVENCIÓN



IMPLEMENTA LA
SOLUCIÓN



DETERMINA EL
IMPACTO



EVALUA LOS
SIGUIENTES PASOS



INTERNET

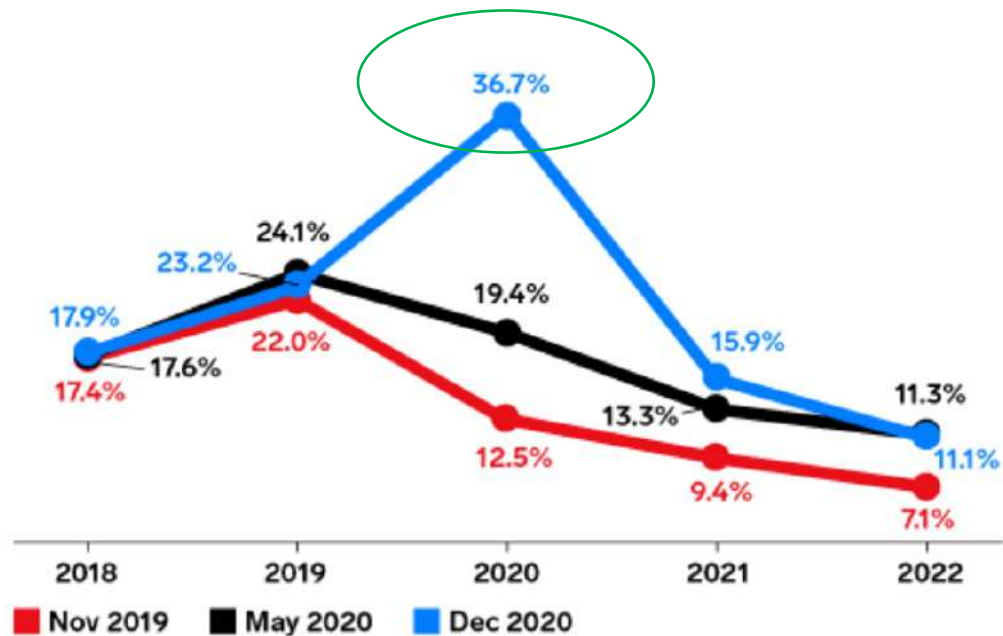
EN EL MUNDO



E-Commerce en Latinoamérica

How Has the Forecast for Retail Ecommerce Sales Growth in Latin America Changed? 2018-2022

% change



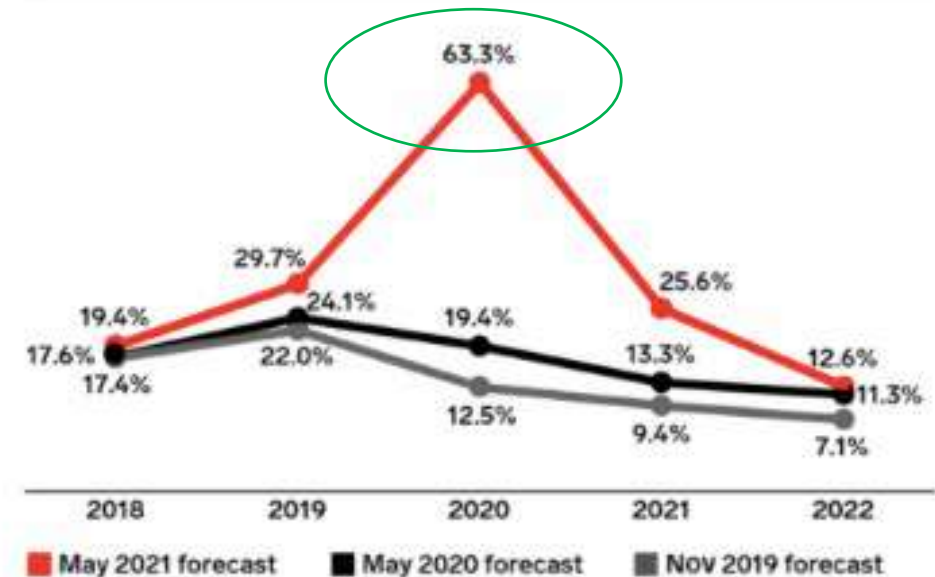
Note: includes products or services ordered using the internet, regardless of the method of payment or fulfillment; excludes travel and event tickets, payments such as bill pay, taxes or money transfers, food services and drinking place sales, gambling and other vice goods sales
Source: eMarketer, Dec 2, 2020

261674

eMarketer | InsiderIntelligence.com

How Has the Forecast for Retail Ecommerce Sales Growth in Latin America Changed? 2018-2022

% change



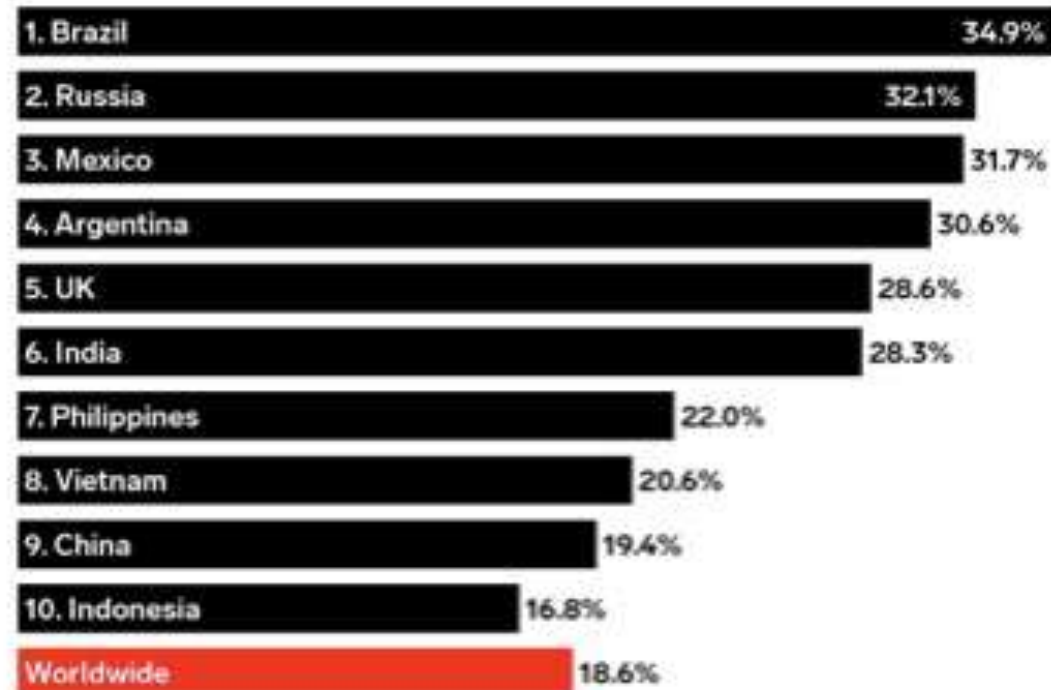
Note: includes products or services ordered using the internet, regardless of the method of payment or fulfillment; excludes travel and event tickets, payments such as bill pay, taxes, or money transfers, food services and drinking place sales, gambling, and other vice goods sales
Source: eMarketer, May 2021

T11624

eMarketer | InsiderIntelligence.com

Top 10 Countries, Ranked by Retail Mcommerce Sales Growth, 2021

% change



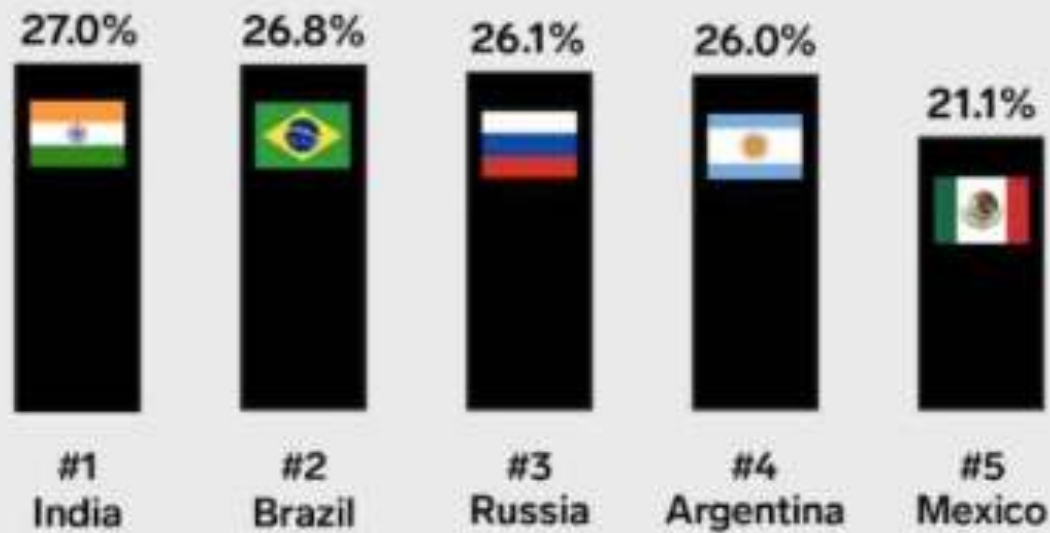
Note: includes products or services ordered using the internet via mobile devices, regardless of the method of payment or fulfillment; includes sales on tablets; excludes travel and event tickets, payments such as bill pay, taxes, or money transfers, food services and drinking place sales, gambling, and other vice goods sales

Source: eMarketer, May 2021

3 países de LA figuran entre el Top 10 de mayor crecimiento en Ventas de Retail Ecommerce **via Móviles**.

Top 5 Countries, Ranked by Retail Ecommerce Sales Growth, 2021

% change



Note: includes products or services ordered using the internet, regardless of the method of payment or fulfillment; excludes travel and event tickets, payments such as bill pay, taxes, or money transfers, food services and drinking place sales, gambling, and other vice goods sales

Source: eMarketer, May 2021

3 países de LA figuran entre el Top 5 de mayor crecimiento en Ventas de Retail Ecommerce.

Evolucionamos hacia una mezcla de información y entretenimiento





Tengo una necesidad



¿Qué
productos/servicios
tengo en el mercado?



Decido entre las
diferentes opciones

¿Cuántos segundos
crees que tienes
para captar la
atención?

✧ De 50 a 500

✧ milisegundos

✧ Según los estudios del Dr. Gitte Lingaard



DEBEMOS CONSIDERAR
SESGOS Y HEURÍSTICOS



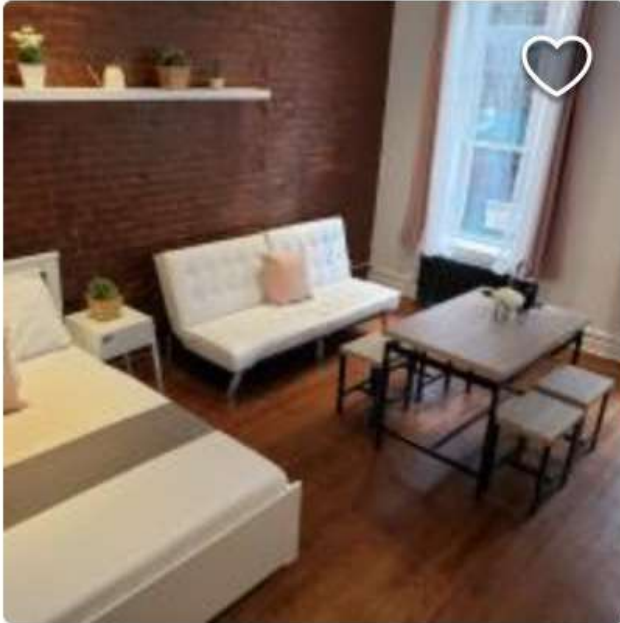
La Primacía de las Asociaciones

Asocio... luego pienso



¿Sesgos Cognitivos?

Es una tendencia psicológica
que conduce a las personas
a sacar conclusiones
incorrectas



Apartamentos **Broadway Suite NY - Family Two**

Bedroom 

[NoMad, Nueva York](#) · [Mostrar en el mapa](#) · Cerca del metro

Fabuloso 
167 comentarios

Ubicación 



¡Qué pena!

Se ha reservado nuestra última habitación disponible en este alojamiento.

Heurístico de Disponibilidad y escasez

Opciones con Sugerencia a Descartar

The image shows a pricing table with three columns. The first column is 'Agency License' with a price of \$588/year. The second column is 'Unlimited Sites' with a price of \$97! and a handwritten note 'The most popular option!' with an arrow pointing to it. The third column is 'Single Site License' with a price of \$67!. Each column lists features and has an 'Add To Cart' button.

Agency License	Unlimited Sites	Single Site License
Use the plugin on your own sites & on client websites.	Use the plugin on all sites that you own & operate.	Install & activate the plugin on one single website.
<ul style="list-style-type: none">✓ All features included.✓ Free, unlimited updates.✓ Unlimited support included.	<ul style="list-style-type: none">✓ All features included.✓ Free, unlimited updates.✓ 1 year of support included.	<ul style="list-style-type: none">✓ All features included.✓ Free, unlimited updates.✓ 1 year of support included.
Get it Now for \$588/year	Get it Now for Only \$97!	Get it Now for Only \$67!
Add To Cart	Add To Cart	Add To Cart

The most popular option!

lifebelt

 xatakafoto					
	Sony A550	Nikon D90	Canon EOS 550D	Olympus E-620	Pentax K-7
Sensor	CCD de 14,2 mpx	CMOS de 12,3 mpx	CMOS de 18 mpx	LiveMOS de 12,3 mpx	CMOS de 14,6 mpx
Objetivo del kit	18-55mm	18-105mm	18-55mm	14-42mm	18-55mm
Live View	Si	Si	Si	Si	Si
LCD	3" de 921.600 puntos	3" de 920.000 puntos	3" de 1.040.000 puntos	2,7" de 230.000 puntos	3" de 920.000 puntos
Vídeo	No	HD 720p	Full HD 1080p	No	HD a 1536x1 y 1280x96
Estabilizador de imagen	Integrado en el cuerpo	No	No	Integrado en el cuerpo	Integrado en el cuerpo
Puntos de enfoque	9	11	9	7	
Velocidad de ráfaga	5 fps	4,5 fps	3,7 fps	4 fps	
Cobertura del visor	95%	96%	95%	95%	
Construcción del cuerpo	Plástico	Aleación de acero	Acero y resina de policarbonato	Plástico y de aluminio	
Peso	599 gramos	620 gramos	550 gramos	490 gramos	
Precio	729 Euros	829 Euros	759 Euros	599 Euros	

Valoración
Minuciosa



“Corta tu propia madera y te
calentará 2 veces.” Henry
Ford

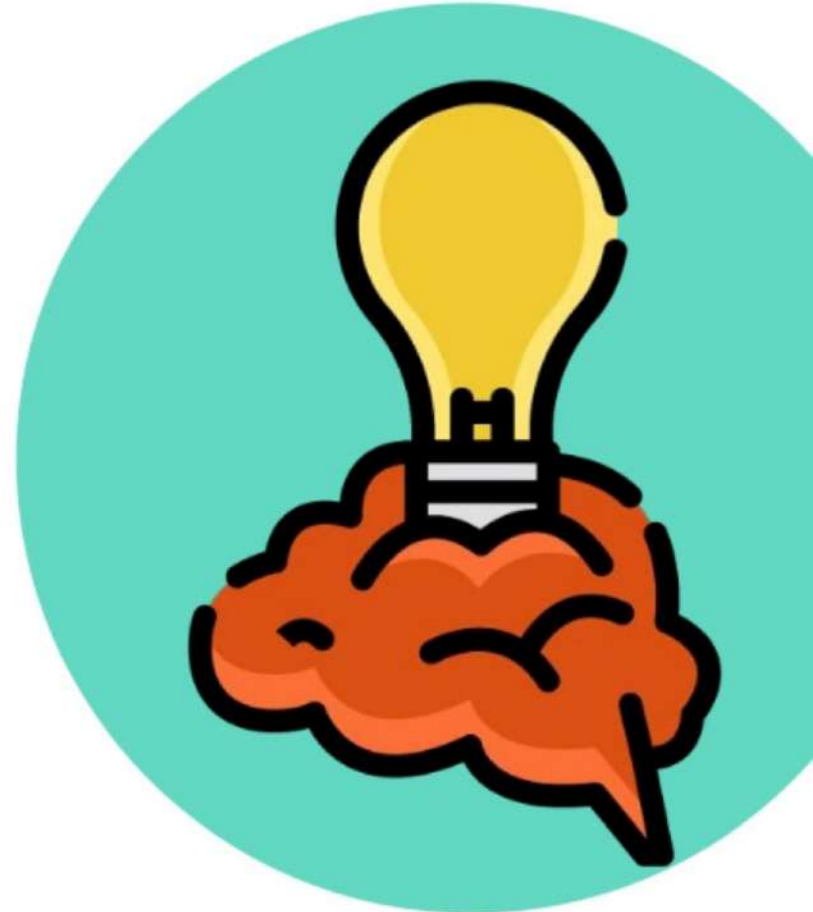
A 3D rendering of a white jigsaw puzzle with one red piece in the center. The puzzle pieces are arranged in a grid, and the red piece is the only one of its color, standing out prominently. The lighting is soft, creating subtle shadows and highlights on the edges of the pieces.

¿Qué debe considerar en la Comunicación?

¿Qué es la Carga Cognitiva?

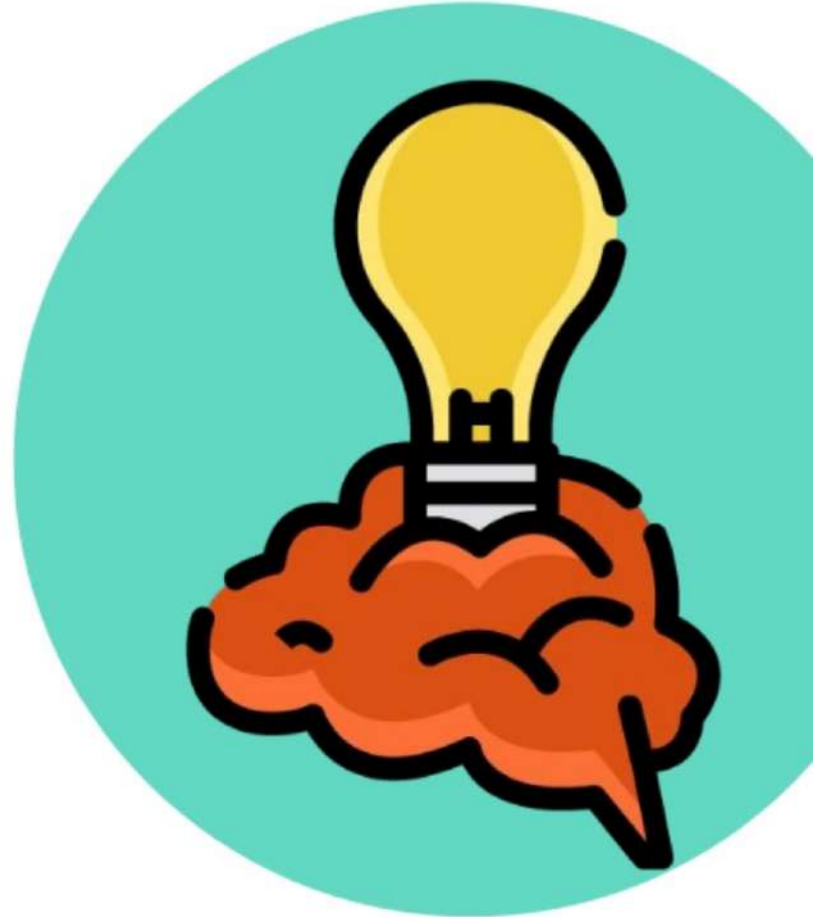
“La cantidad de recursos mentales que requiere la realización de una tarea.”

(O'Donnell y Eggemeier, 1986)



¿Qué aumenta la Carga Cognitiva?

1. Complejidad
2. Falta de claridad
3. Muchas opciones



Una Buena Señal debe...



**Identifique en su
comunicación:
Señal
Reacción**

**VERBOS DE
ACCIÓN**

**IMAGINA ENCONTRAR
A TU PAREJA PERFECTA**

**DESCUBRE SI ERES
100% COMPATIBLE
CON ALGÚN PERFIL.**



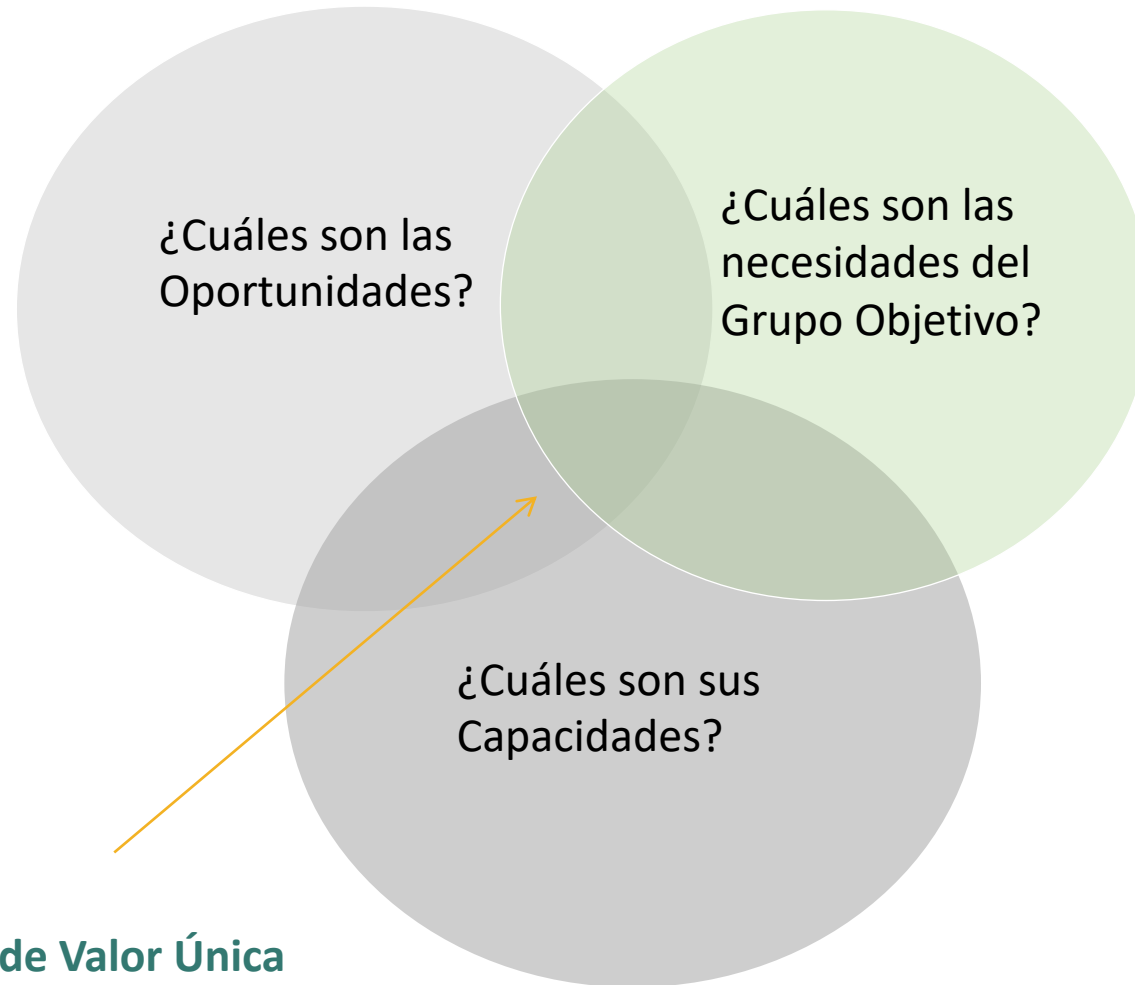
HACER EL TEST AHORA >>

**APELAR A LA
CURIOSIDAD**

**FOTO
ATRACTIVA**



PROPUESTA DE VALOR



Propuesta de Valor Única

Clientes:

- Necesidades Emocionales y Funcionales
- Impulsores y Frenos

Empresa/Proyecto:

- Capacidades
- Fortalezas
- Valores

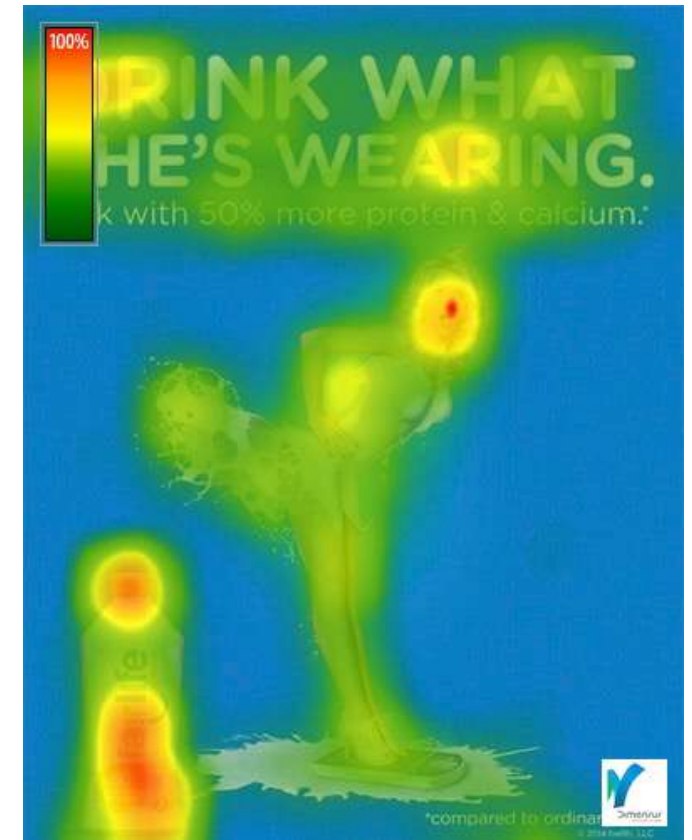
FASES DE UN EMBUDO DE CONVERSIÓN



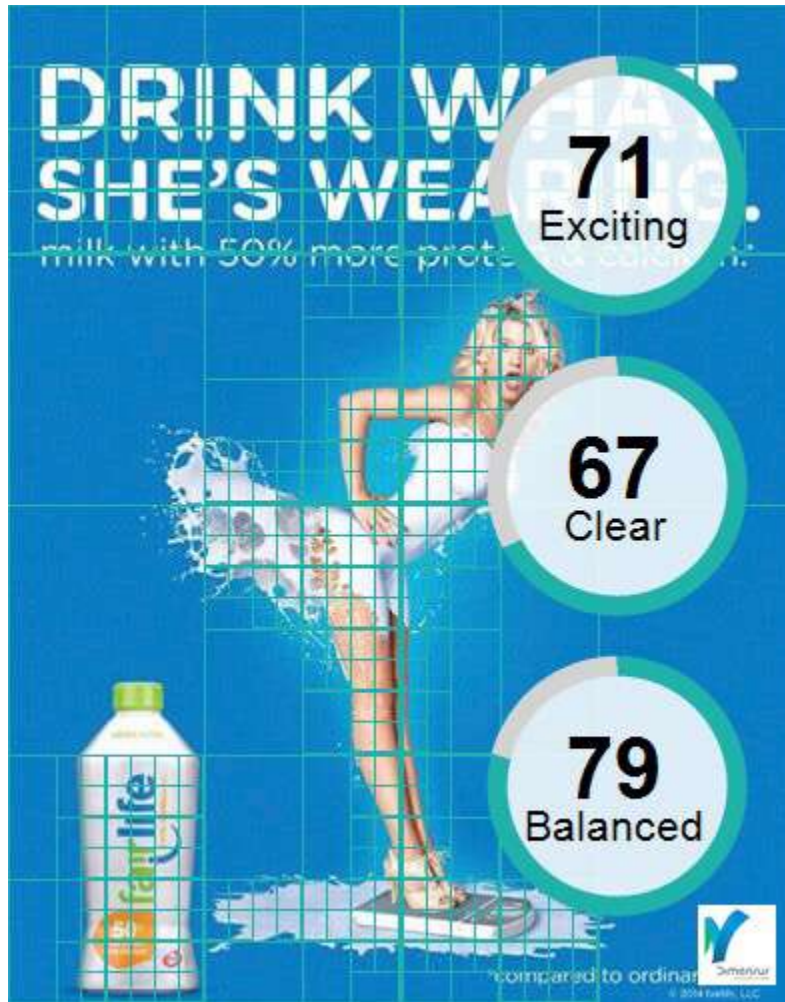
79%

**de los usuarios
consideran Internet
su principal fuente de
información**

Hoy en día
Podemos hacer
que nuestra
comunicación
sea más efectiva.



<https://brainpro.la>



Es posible aplicando plataformas de medición, que nos brindan indicadores de **diseño** y **atención** predictiva.

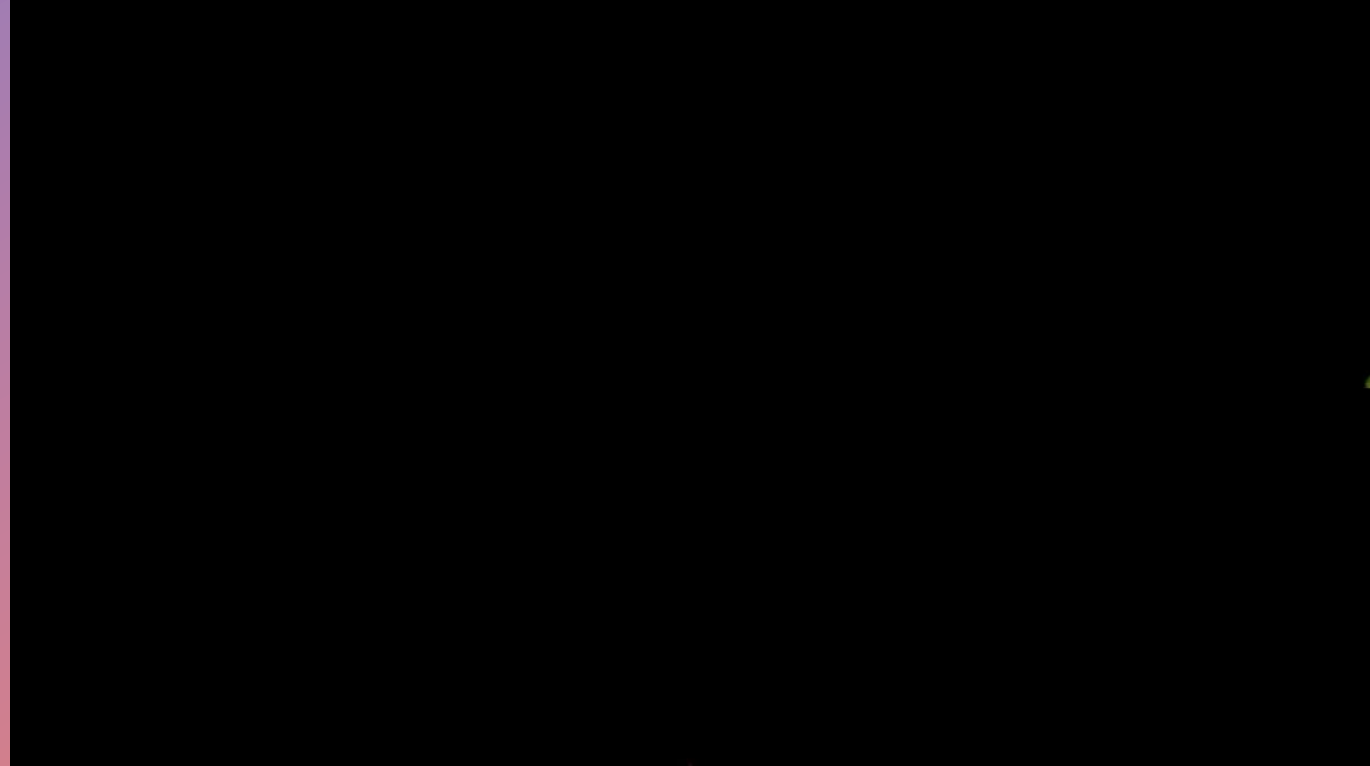
<https://brainpro.la>

lifebelt

Algoritmos Predictivos



<https://brainpro.la>



ÚLTIMAS ENTRADAS

Cómo identificar a mis clientes en línea: Guía fácil



Cómo identificar a mis clientes en línea: Guía fácil

Autor Invitado - mayo 4, 2021

Tu cliente

"Si me quedara la vida con tu empresa"

La experiencia del Cliente y cómo la fricción puede arruinarla

ENILE


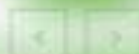
Cómo combatir los sesgos cognitivos en situaciones cotidianas

GUATEMALA

Digital Trends 2021
Tendencias de plataformas digitales, con enfoque en Honduras


Noticias Recientes

Como identificar a mis clientes en línea: Guía fácil



Cómo identificar a mis clientes en línea: Guía fácil

Autor Invitada - mayo 4, 2023



Tu cliente

"Su experiencia con tu empresa"

La experiencia del Cliente y cómo la fricción puede arruinarla



CHILE

Cómo combatir los sesgos cognitivos en situaciones cotidianas

GUATEMALA

Digital Trends
Tendencias de medios
plataformas digitales,
con enfoque en
Honduras





NUUESTRA SOLUCIÓN

COMO FUNCIONA

PLANES

Diseños visuales más Efectivos

¡ IMPACTA A TUS CLIENTES Y LOGRA MEJORES DISEÑOS CON BRAIN PRO !

VER LOS PLANES

OBTÉN UNA PRUEBA

64
Exciting

87
Clear

77
Balanced






NUESTRA SOLUCIÓN

COMO FUNCIONA

PLANES

 Ingresar

Diseños visuales más Efectivos

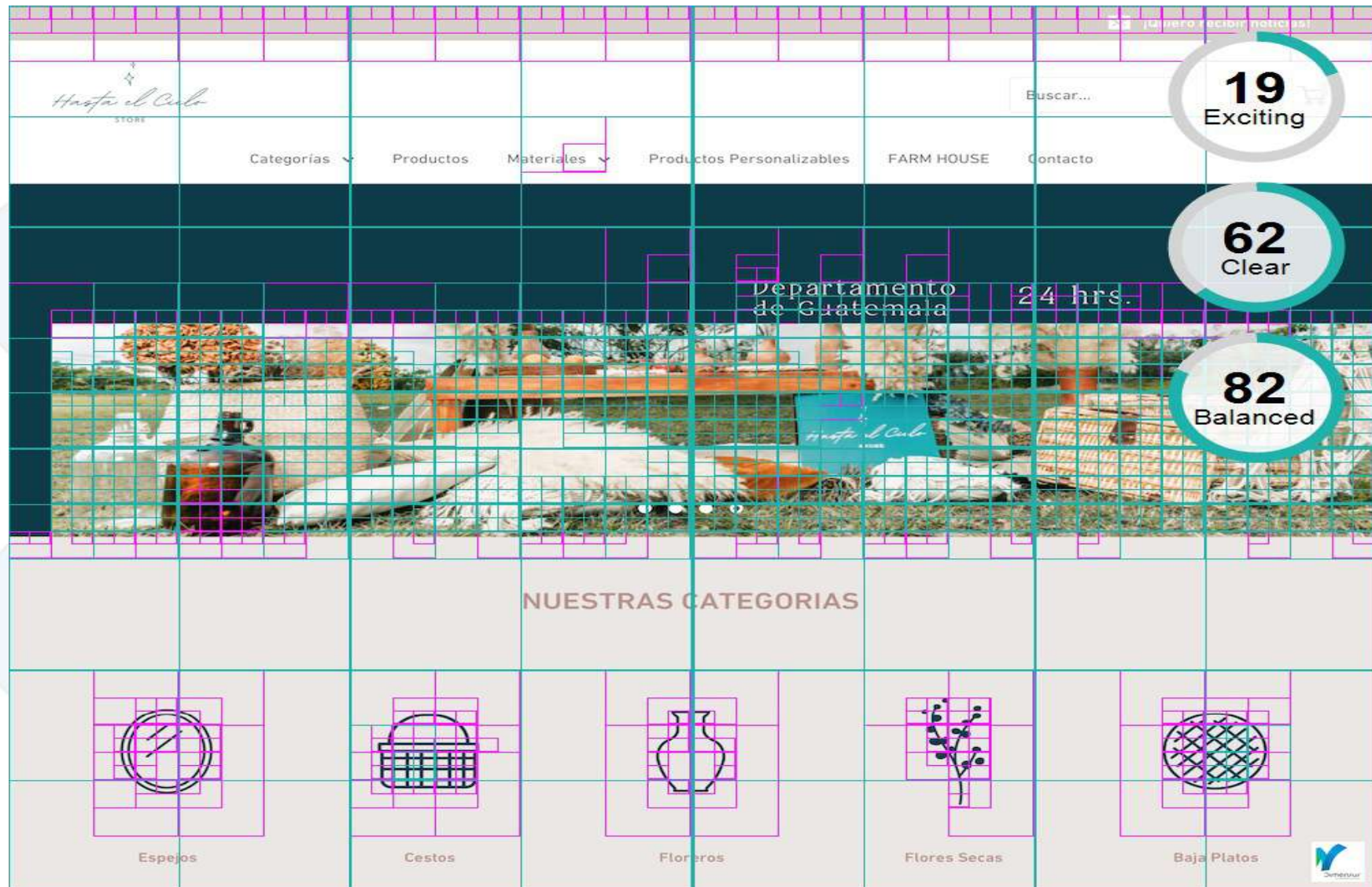
IMPACTA A TUS CLIENTES Y LOGRA MEJORES DISEÑOS CON BRAIN PRO !

VER LOS PLANES

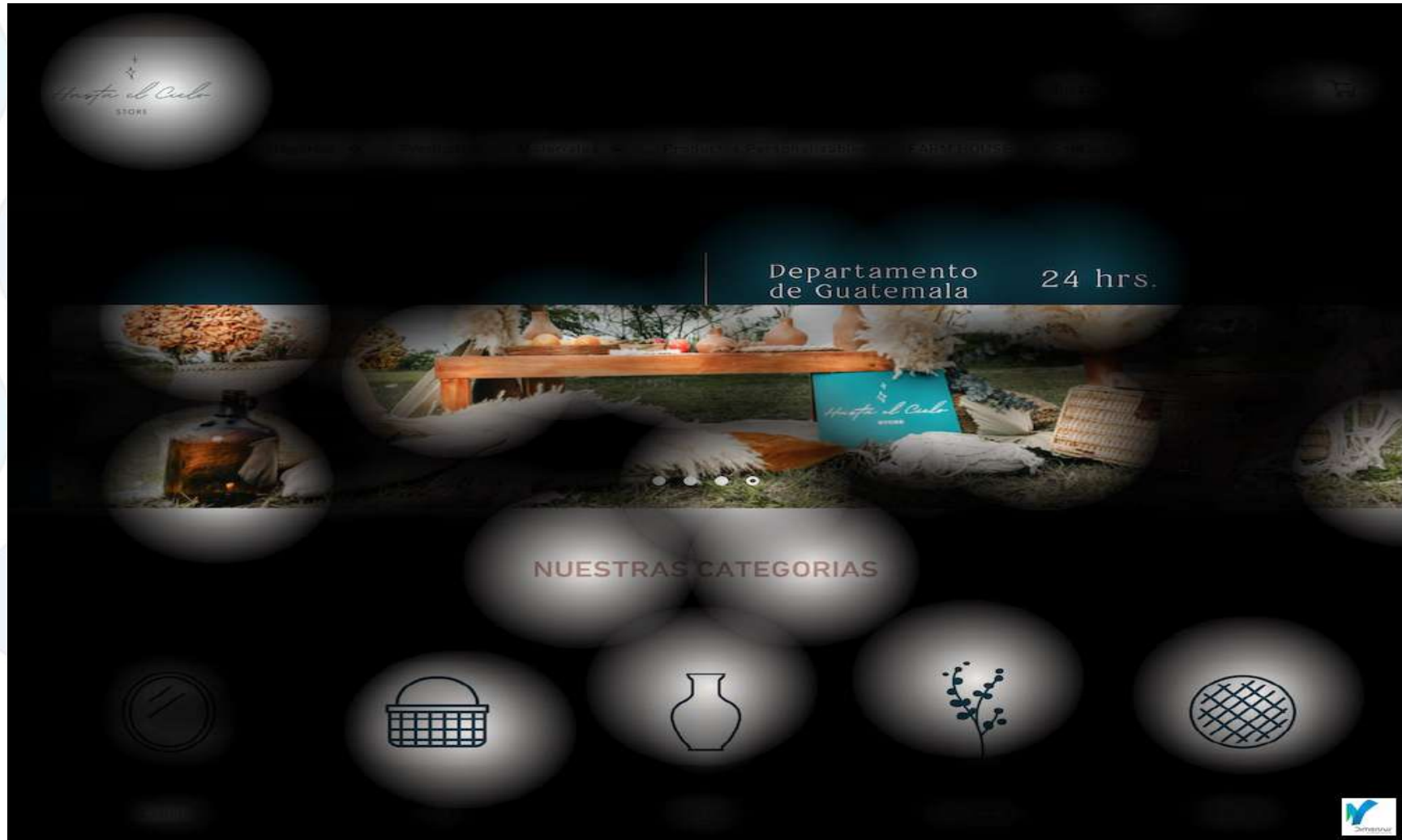
OBTÉN UNA PRUEBA



Estética Visual



Opacity – Mapa de Opacidad



Si queremos convencer a alguien de probar al nuevo...

Debemos enfocarnos en entender sus creencias, actitudes o experiencias de modo que éstas le hagan desear comprar el producto.

La mente humana solo es capaz de mantener una cosa en la conciencia al tiempo.

Seleccionamos la información de manera consciente aquella que queremos registrar en ese momento.

Todo aquello que hagamos para favorecer que la gente preste atención a algo, provocará que esa cosa les parezca **más importante** de lo que era antes.

Daniel Kahneman

Nada en la vida es tan
importante como tú crees
que es mientras estás
pensando en ello...

Escribir para Facebook [como hacerlo]

Siempre que sea posible
añadir elementos “humanos”.



**Neuromarketing.la**
21 de marzo a las 19:13 · 🌐

Esta década está marcada por varios avances en la neurociencia y en el procesamiento de información ¿Cuál es más relevante?



¿Estamos en la década del cerebro o en la década de la información?

Nestor Braidot dice que estamos en la década del cerebro, pero los avances de la tecnología nos llevan a pensar que estamos en la década de la información.

NEUROMARKETING.LA

1.518 personas alcanzadas [Promocionar publicación](#)

 Me gusta  Comentar  Compartir  Buffer 

 Jorge Azzari, Manuel Prieto y 23 personas más

7 veces compartido

lifebelt

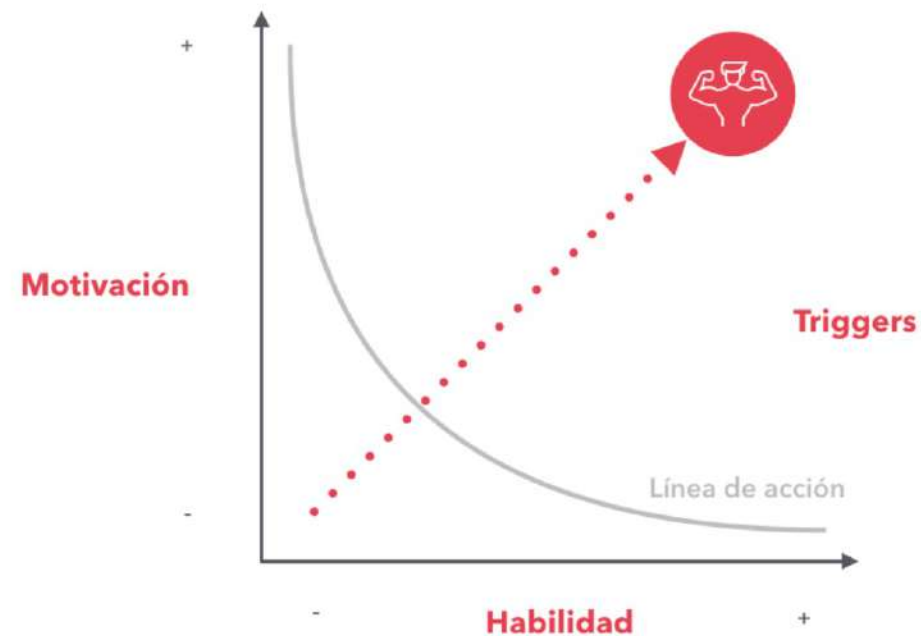
El Poder de los Hábitos



lifebelt

Modelo de comportamiento de Fogg

¿Cómo podemos incentivar a que ocurra un determinado comportamiento?



Nuevos hábitos=Motivación+Habilidad+Triggers

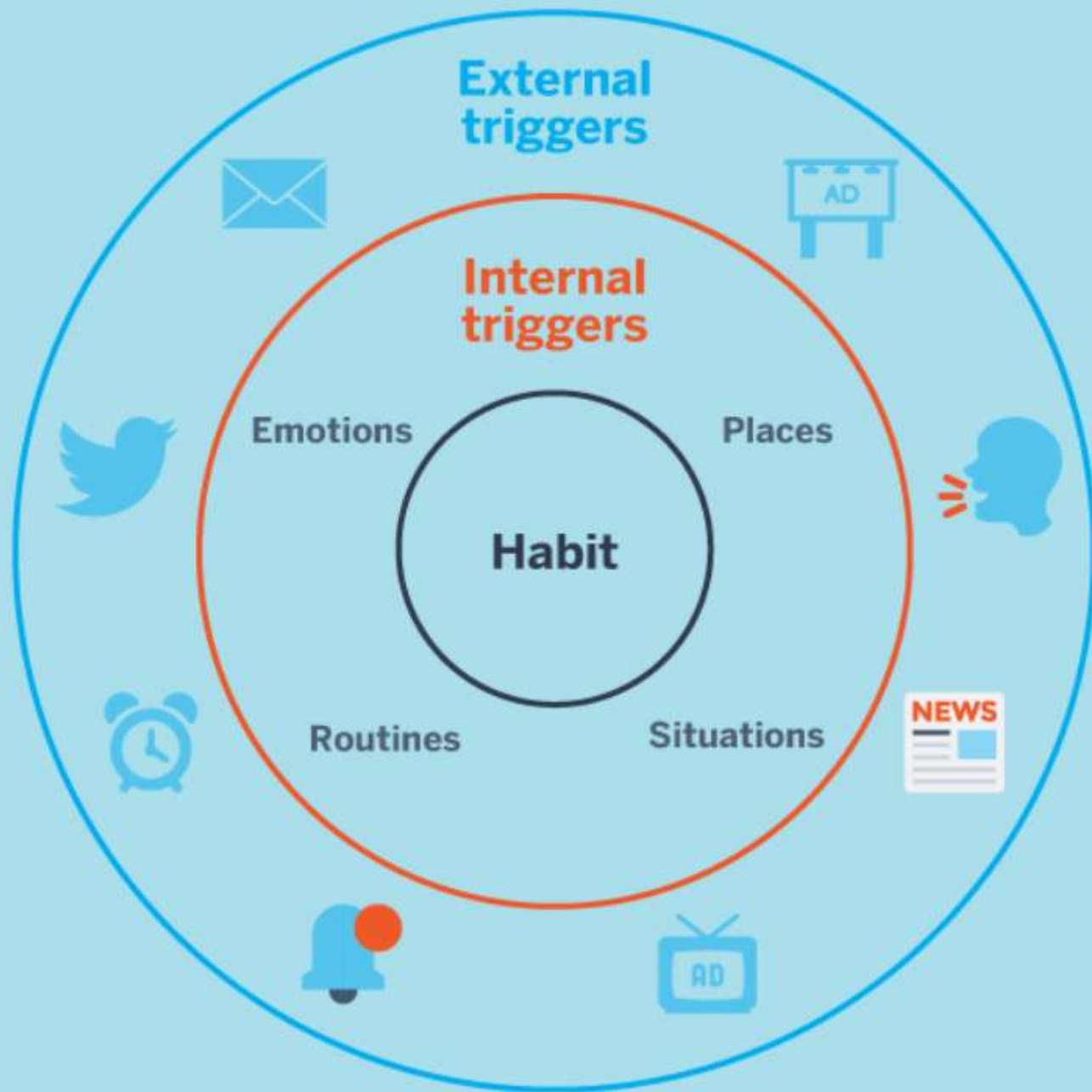
lifebelt

Modelo CREATE

– S. Wendel



lifebelt



Activadores
Internos

**'A must-read for everyone who cares
about driving customer engagement'**

ERIC RIES, author of *The Lean Startup*

HOOKED



**How to Build
Habit-Forming Products**

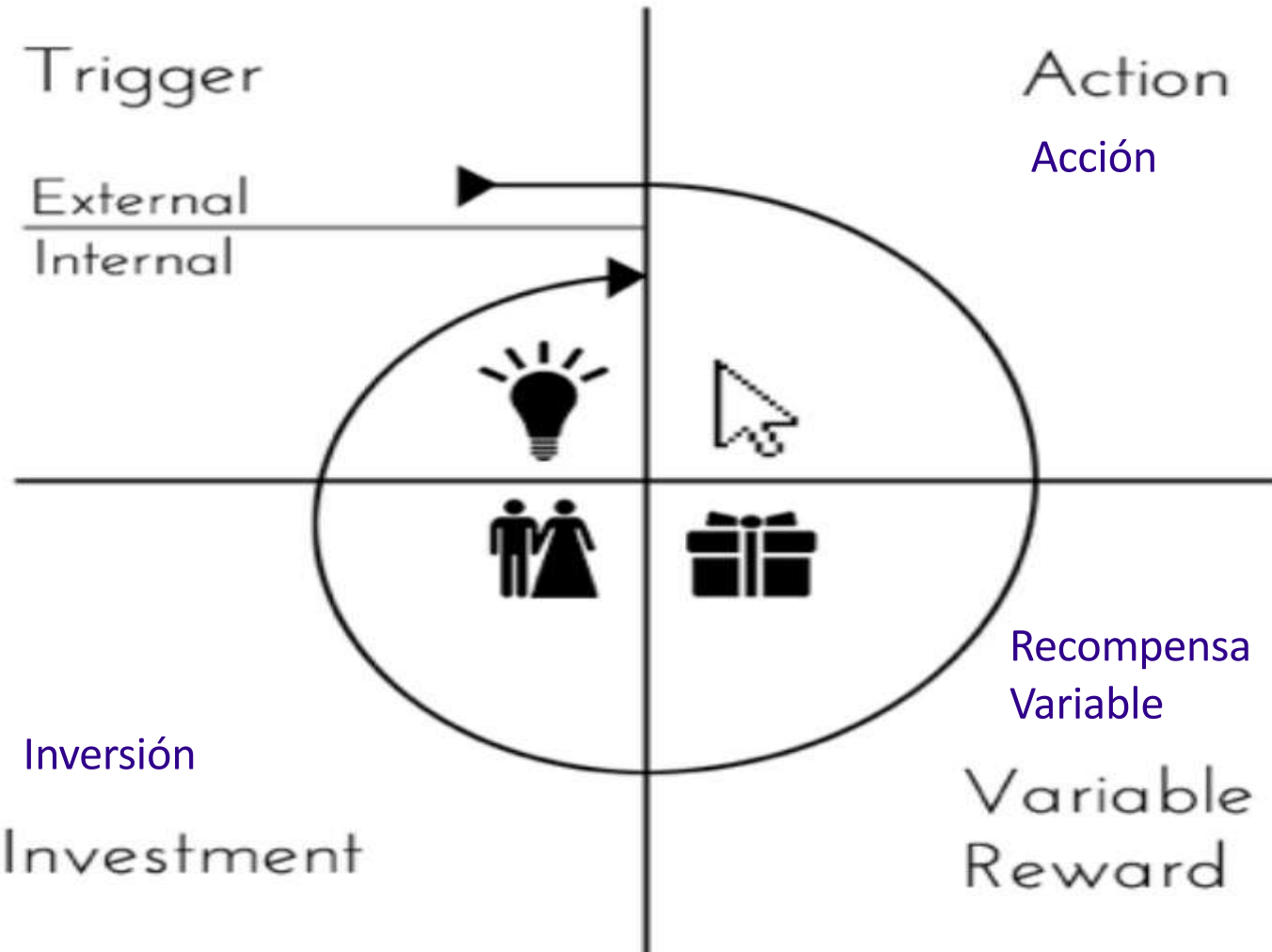
NIR EYAL

WITH RYAN HOOVER

lifebelt

The Hook

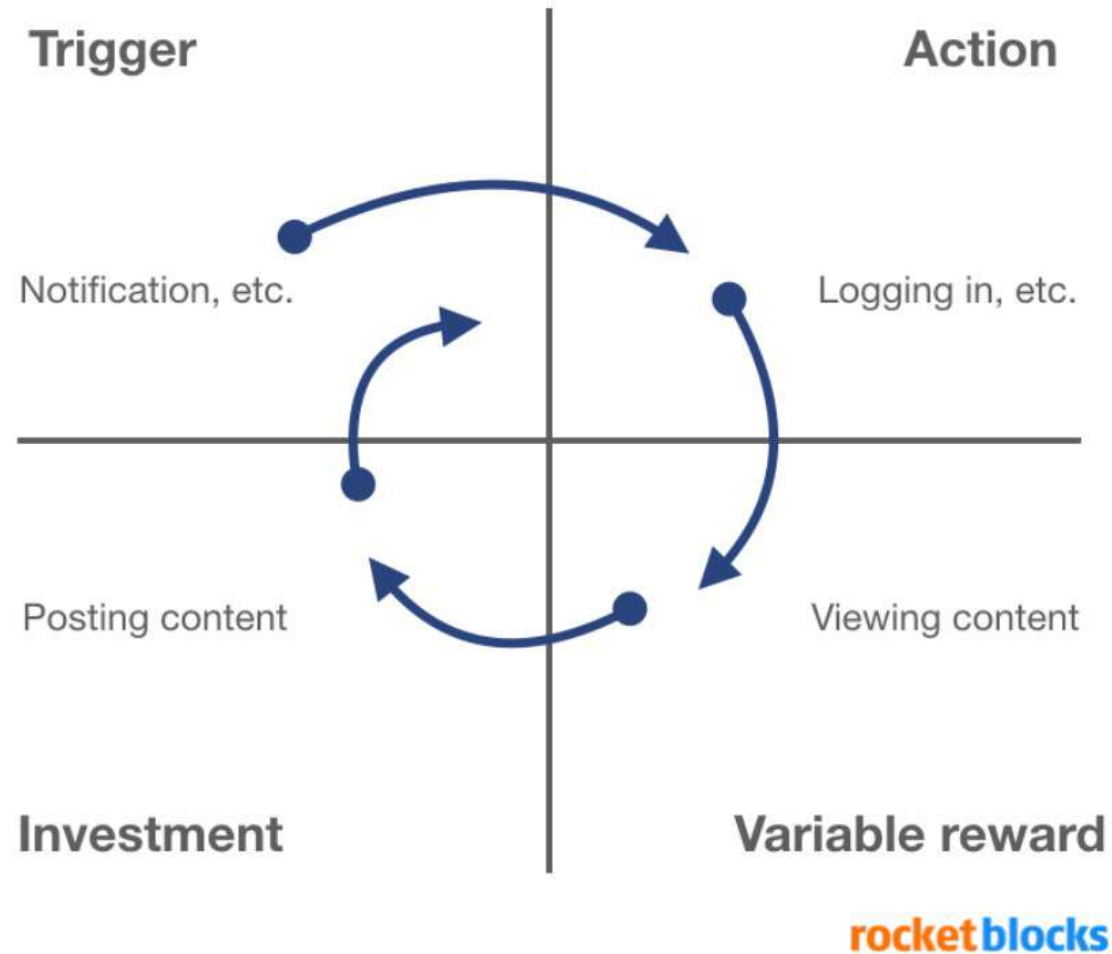
Activador – Interno / Externo



COPYRIGHT NIR EYAL

lifebelt

Example of Nir Eyal Hooked Model with Instagram loop



lifebelt

¡Crea Guías y Consejos!

IMAGINA EL HOGAR DE TUS SUEÑOS CON LOS OJOS ABIERTOS

CONSEJOS DE ARQUITECTURA & DISEÑO
PARA HOGARES FELICES

MASTERCLASS GRATUITA

Dime **CÓMO** eres y te diré **CÓMO** es
la casa de tus sueños

ACCEDE DESDE AQUÍ Y DESCÚBRELO >>



lifebelt

SE NECESITA EXPLORAR Y
DISEÑAR



El éxito de una estrategia e-commerce y de las ventas online, tienen que ver más con **psicología y estrategia** que con programación.

lifebelt



1

El miedo de quedarse afuera

Es la preocupación estar perdiendo los beneficios o las experiencias que otras personas están disfrutando.

¿Cómo aplicar este sesgo cognitivo?

- Crea campañas con cantidad y tiempo limitado
- Muestra la disponibilidad de stock de tus artículos de mayor movimiento
- Haz énfasis en la conducta de visitantes recientes.



2

El sesgo de confirmación

La tendencia de las personas a buscar, interpretar o recordar información de manera que confirme sus creencias o hipótesis.

¿Cómo aplicar este sesgo cognitivo?

- Crea campañas con líderes de opinión, para incentivar conversaciones.
- Haz campañas para reforzar tus beneficios en la mente de tus clientes potenciales.
- Muestra ejemplos de soluciones a problemas en empresas al contratar los servicios que tú prestas.

lifebelt

la conducta de las personas que creen y hacen cosas basadas únicamente en el hecho de que otras personas lo hacen.


¿Cómo aplicar este sesgo cognitivo?

- Aplica el cross selling como lo hace Amazon. Cuando ves un producto, el sitio te dice: los usuarios que han comprado este producto, también han comprado estos accesorios.
- Muestra reseñas de las personas que han comprado tu producto.



3

El efecto arrastre



4 Efecto de anclaje

Una persona se forma una opinión usando como contexto la primera información que se le presenta.

¿Cómo aplicar este sesgo cognitivo?

- Diseña la experiencia del usuario para que cada producto muestre también:
 - Productos similares
 - Productos de la misma marca
 - Productos según el historial de compras
- Productos filtrados por características en común

lifebelt

5 Aversión a la pérdida

Resulta curioso que los humanos consideramos más valioso aquello que perdimos. El “qué hubiera pasado si...” juega con nuestra mente y nuestras emociones.

¿Cómo aplicar este sesgo cognitivo?

- Haz pruebas A/B con dos campañas para ver cuál redacción te resulta mejor. (“Obtén 20% de descuento sólo por hoy” tiende a funcionar mejor que “Precio normal Q100. Precio de promoción Q80”)
- Incluye contadores para mostrar el tiempo restante para determinada promoción.

lifebelt

La comunicación y contenido trabaja sobre la **expectativa** del producto. El producto trabaja sobre la **experiencia**.

Ambas pueden ser mejoradas con
#BehavioralDesign.

lifebelt



¡GRACIAS!

FB: @LoreBin

Twitter: @lorenbin

Instagram: @lore.bin

web: www.neuromarketing.la

