

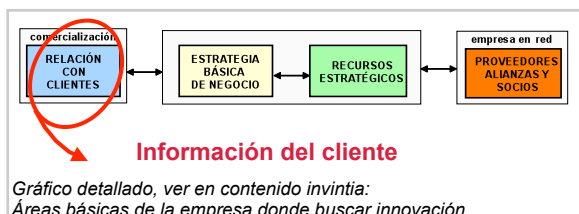


# Conocer las necesidades de los clientes

Innovar detectando oportunidades de la información del cliente

## Información de clientes

Este componente del modelo de negocio se refiere a la **información disponible de los clientes, es decir, aquel conocimiento que nos permite detectar oportunidades para generar nuevos y diferentes productos/servicios con los que sorprender a los clientes.**



En la actualidad el poder no reside en los productos/servicios, sino en los clientes que cada vez están más informados, por lo que conocer sus opiniones y necesidades se ha convertido en un aspecto clave de éxito.

Un ejemplo de este concepto, es el caso de la empresa Dell (fabricante/distribuidor informático), que debe parte de su éxito al diseño de una oferta adaptada a las necesidades de los clientes. Necesidades que recogió directamente a través de sus canales de venta directa, desde donde recopila una gran cantidad de información (las preferencias, lo que funciona, lo que no...) que posteriormente, una vez analizada, le permite generar nuevas formas de satisfacer a los clientes.

Otro enfoque de este concepto, es el de *poner a disposición de los clientes, información que le facilite la compra*. Amazon (venta de libros y otros productos por internet), facilita opiniones, comentarios, valoraciones, estadísticas de venta, etc. de los libros ofertados. Estas informaciones ayudan al comprador potencial a seleccionar mejor su compra.

## PROPUESTA PARA LA INNOVACIÓN

Innovar analizando el comportamiento del clientes

### 1) La reflexión sobre la información de cliente

El objetivo de esta reflexión es desarrollar mecanismos de recogida y procesado de información de cliente que nos sistematicen una nueva manera de detectar oportunidades, para a partir de las cuales, poder generar nuevas y diferentes ofertas de valor.

El objetivo sería organizar en nuestra empresa un proceso de reflexión y propuesta en el que participarían diferentes miembros de la organización evaluando cómo recogemos y procesamos información de los clientes y definiendo sistemáticas nuevas para realizarlo.

### ¿Cómo realizar esta reflexión?

Ver contenido invintia: Organizar y dinamizar sesiones de generación de innovación.

Para profundizar, ver curso: *Reinventando la empresa, como innovar con éxito el modelo de negocio* →

<http://www.invintia.com/elearning>