

Com fidelitzar el teu públic a través dels teus canals digitals



Objectius de la sessió d'avui



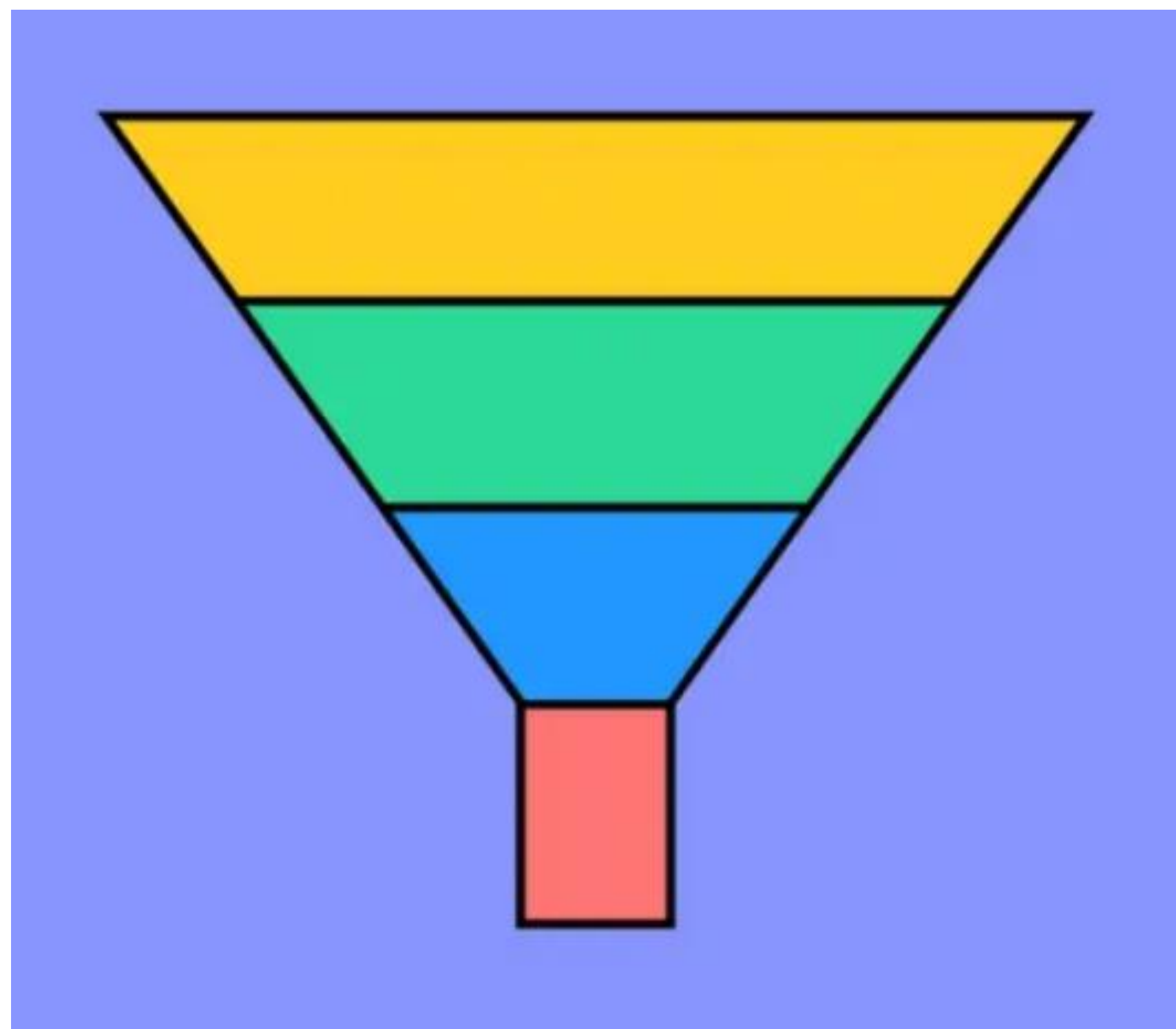
- El *funnel* o embut: l'eina per aconseguir la fidelització. Què és?
- Què és un embut en MK digital?
- Com definim el nostre embut?
- Fases de l'embut
- Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?



Comencem!



El funnel o embut. Què és?



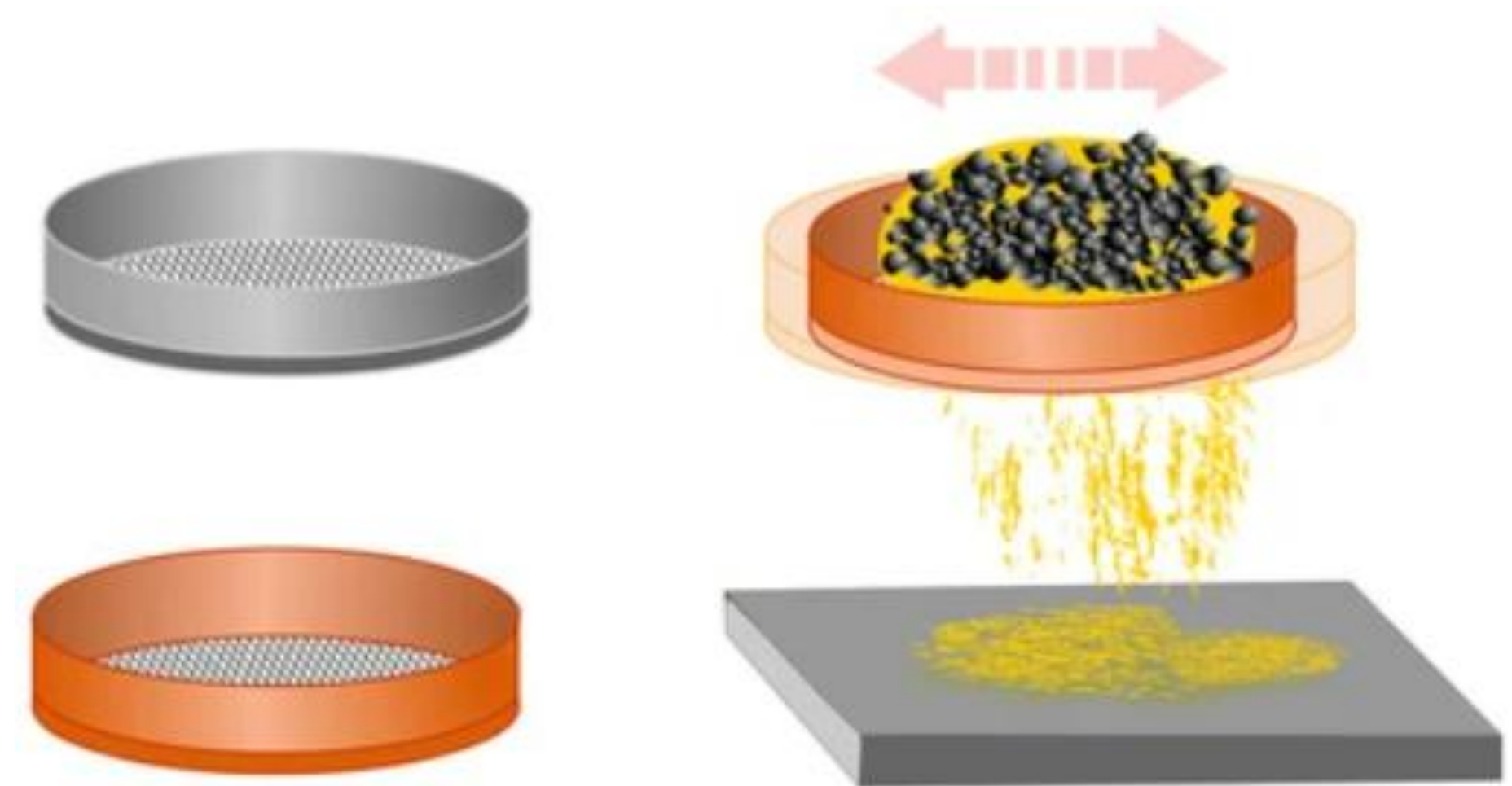
El funnel o embut. Què és?

- *Funnel* o embut de conversió / fidelització.
- Procés que recull totes les fases del públic.
- Des que reben o cerquen info sobre nosaltres fins que fan conversió.



El funnel o embut. Què és?

- Per què embut?
- Avancem en el viatge de la clientela amb nosaltres, i en cada fase el número de persones és menor.
- Partim de gran grup de contactes i anem a un grup menor de conversió.
- És el públic que ens interessa.
- Més que un embut, és un tamís :-)



Què és un embut en MK digital?



Què és un embut en MK digital?

- Definim els tipus de públics a qui ens dirigim en cada fase de l'embut.
- Saber el cicle de vida del nostre públic.



Què és un embut en MK digital?



- Arribar de manera no intrusiva en les primeres fases del procés.
- Anar acompanyant a través de l'embut oferint contingut de valor.
- Fonamental: no venem/fidelitzem des del primer moment.
- Què passa quan entrem en una botiga física? Veiem-ho:
- Primer ens aconsellen, ens pregunten i van adaptant la seva explicació i oferta al que anem explicant i llavors ens ofereixen el que necessitem.



Què és un embut en MK digital?

Què aconseguim amb un bon embut i temps?

- Coneixem millor el nostre públic objectiu i al nostre NO públic.
- Entenem les seves necessitats i podem actuar en conseqüència.
- Assegurem més empatia entre nosaltres i el nostre públic.
- Ens assegurem més vincle i compromís i que ens recomanin o donin suport en les nostres accions.
- S'incrementen les visites a la nostra pàgina web i la venda d'entrades, inscripcions, etc.
- Millora la nostra imatge de marca (branding).
- Incrementem l'exposició de la nostra marca cap al nostre públic objectiu.
- Augmentem la nostra base de dades i els clients potencials.

Com definim el nostre embut?



Com definim el nostre embut?



- Es basa en la segmentació del nostre públic.
- Abans de dibuixar embut: qui és el nostre públic?
- Tens un públic únic? Tens diversos públics?
- Els has d'identificar tots per després tenir clar quin és el seu cicle de vida.
- Mirem de definir-los per segments: localització, edat, gènere, estudis, interessos...
- Teniu clars els vostres públics?:
- Cada projecte cultural té públics concrets. Els heu de definir bé.

Fases de l'embut



Fases de l'embut



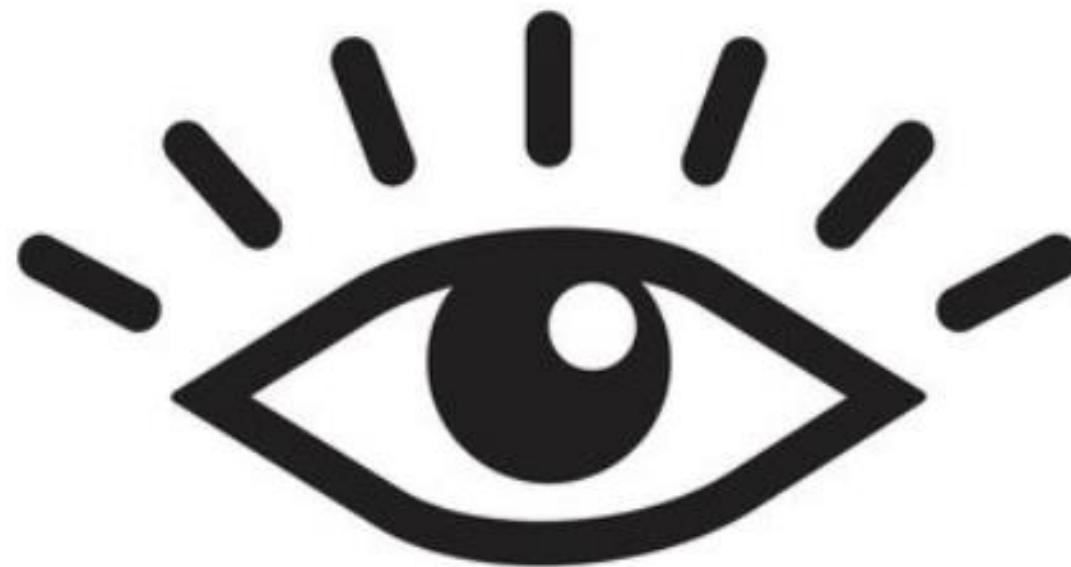
- Ja tenim definits els nostres públics.
- Anem a veure com ens hi acostem, com ens hi relacionem.



Fases de l'embut



- Les podem veure des de dos punts de vista:
 - Mirada del públic
 - Mirada nostra com a empresa/servei/producte



Fases de l'embut



- **Fases des de la mirada del públic:**

- Descobriment
- Interès
- Intenció
- Conversió
- Fidelització
- Recomanació



- **Fases des de la nostra mirada:**

- Atracció
- Prospecció
(consideració)
- Conversió
- Fidelització



A cada fase, menys gent
(embut)

Fases de l'embut



- Analitzarem fase per fase, des de la nostra mirada.

Fases de l'embut

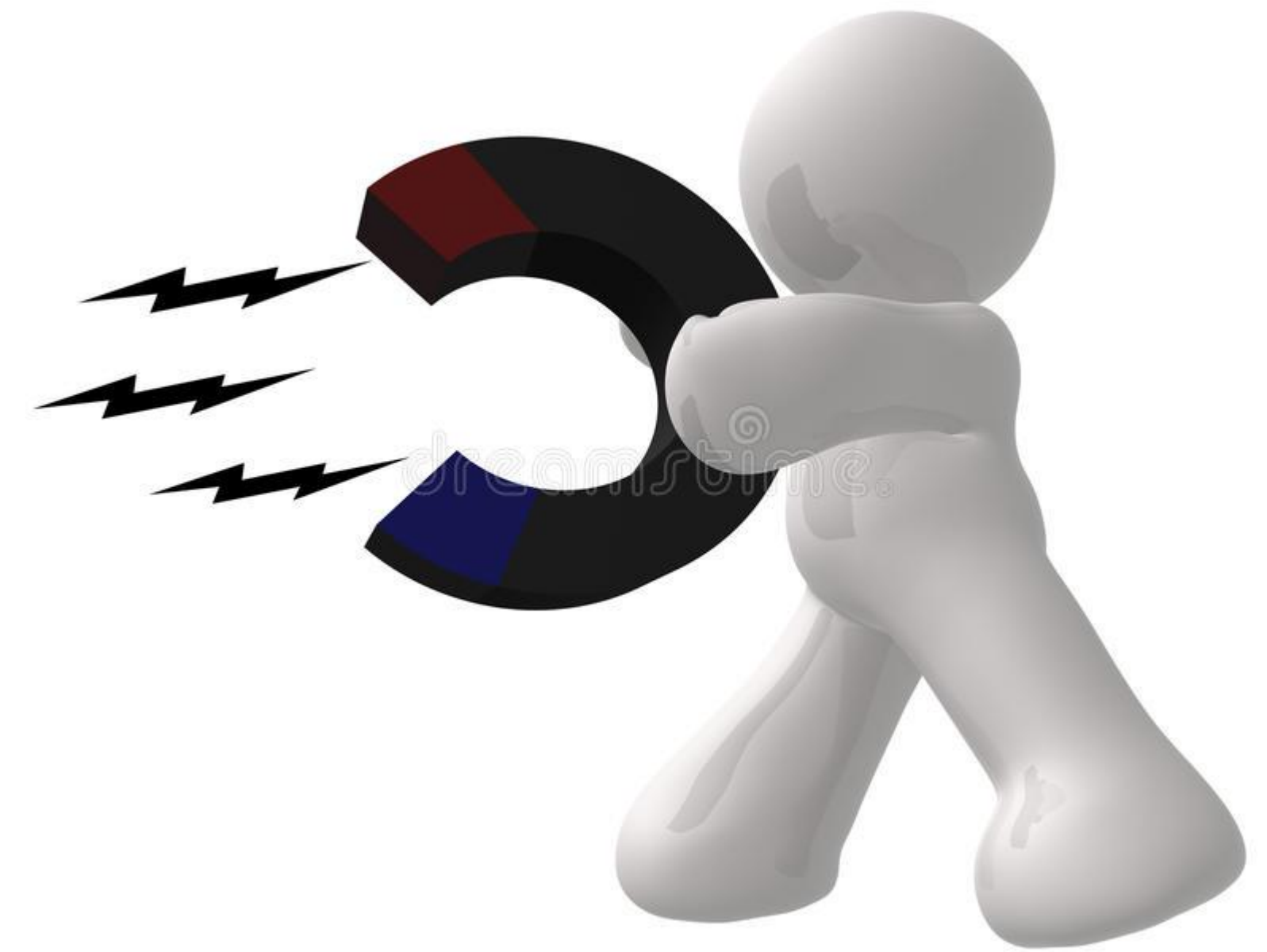


- Recordem:
- **Fases des de la nostra mirada:**
 - Atracció
 - Prospecció
 - Conversió
 - Fidelització

Fases de l'embut

Atracció

- 1a fase.
- Et dirigeixes a un públic massiu.
- També es diu TOFU (Top Of the Funnel)



Fases de l'embut

Atracció

- Objectiu en aquesta fase:
- Motivar
- Donar-te a conèixer
- Informar
- Posar sobre la taula un problema del teu públic (tu tens la solució)
- Ser necessaris
- En aquesta fase NO hi ha conversió.



Fases de l'embut

Atracció

- Què hem de fer en aquesta fase?
- Informació oberta i accessible.
- Web, blog, xarxes socials...
- Altres formats/continguts:
- Podcast
- Vídeos
- Infografies



Fases de l'embut

Atracció

- Si fem bé la informació en aquesta fase...
- ... ens durà un grup de persones interessades en el que plantejes.
- Alerta!
- Això no vol dir que totes siguin potencials clients.
- Les tamisem en la següent fase :-)



Fases de l'embut



- Recordem:
- **Fases des de la nostra mirada:**
- Atracció
- Prospecció
- Conversió
- Fidelització

Fases de l'embut



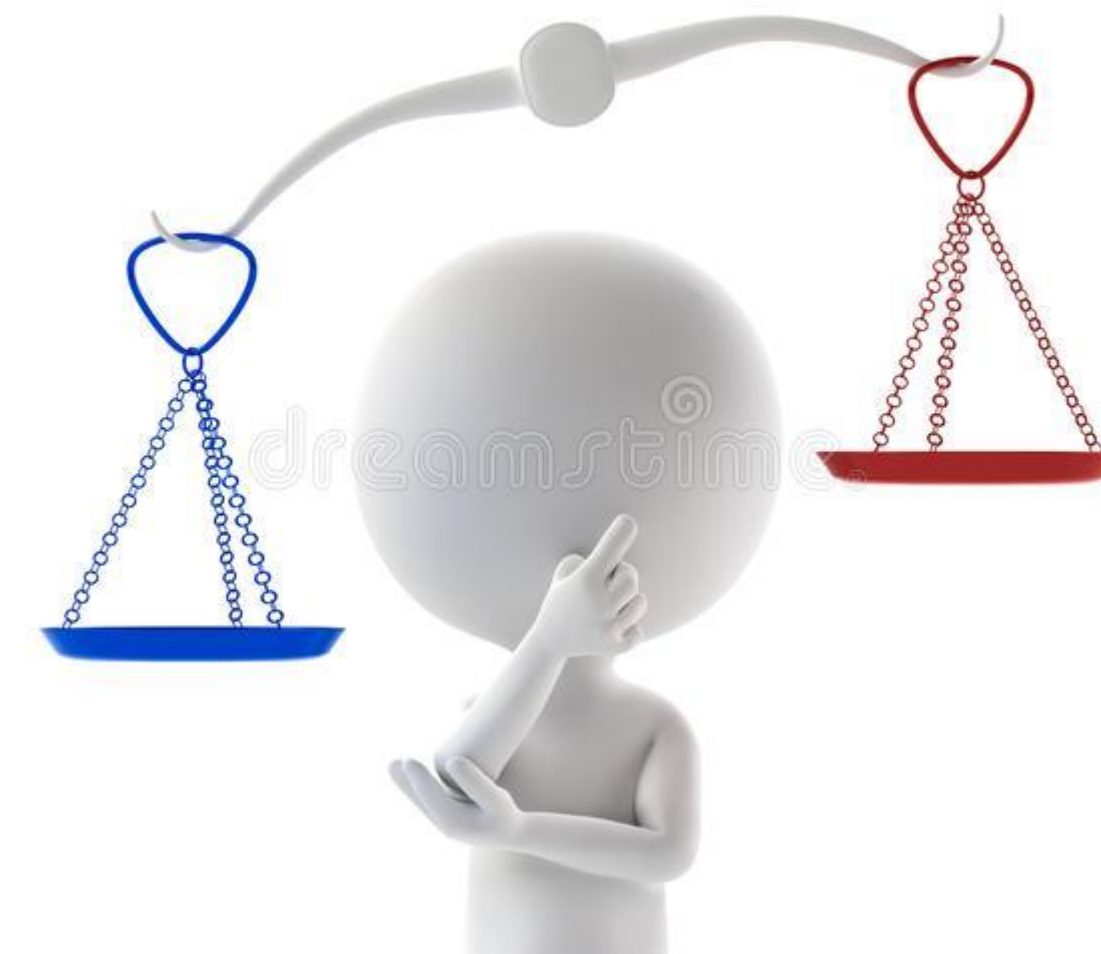
Prospecció

- 2a fase
- També es diu MOFU (Medium Of the Funnel)
- Ja no ens dirigim a un públic massiu
- Parlem directament a persones amb unes característiques concretes
- (si has recollit bé les dades, fins i tot amb noms i cognoms)

Fases de l'embut

Prospecció

- Objectiu d'aquesta fase?
- Que qui busca una solució, vegi en tu la manera de resoldre el seu problema.
- Qui vol alguna cosa, veu que tu la tens.



Fases de l'embut

Prospecció

- Com hi arribem?
- Formularis
- Crides a l'acció
- Landing Pages
- Enquestes
- Promocions
- Etc.



Fases de l'embut



- Seguim endavant:
- **Fases des de la nostra mirada:**
- Atracció
- Prospecció
- Conversió
- Fidelització

Fases de l'embut



Conversió

- 3a fase
- També es diu BOFU (Bottom Of the Funnel)

Fases de l'embut

Conversió

- Quin és el nostre objectiu?
- Facilitar la conversió / l'adquisició
- Qui tens a l'altra banda ja et veu molt interessant.
- La teva missió: eliminar frens que l'allunyin de la conversió / compra.



Fases de l'embut



Conversió

- Preguntes que poden sorgir a la persona que està a punt de caramel :-)
- M'agradarà?
- És apropiat per a mi?
- És la millor opció?
- El preu és adequat?
- Que n'opinen les altres persones que ja l'han fet servir / hi han anat?
- Etc.



Fases de l'embut

Conversió

- Per donar resposta, ja no n'hi ha prou amb el que tu expliques.
- És el moment d'incorporar:
- Testimonis de clients/públic
- Valoracions.
- Si tens productes: proves gratuïtes, tutorials.



Fases de l'embut

Conversió

- Per afavorir conversió:
- Descomptes
- Condicions especials de compra
- Ofertes temporals
- Etc.



Fases de l'embut

Conversió

- Tot i que hi ha possibilitat d'automatitzar molts d'aquests processos...
- ... si t'és possible, tracte personalitzat.
- Tu a tu facilita més la conversió.
- Et pots adaptar més a les seves necessitats.



Fases de l'embut



- Arribem a la darrera fase:
- **Fases des de la nostra mirada:**
- Atracció
- Prospecció
- Conversió
- Fidelització

Fases de l'embut



Fidelització

- Moltes vegades ens obsessionem amb aconseguir nou públic / clients
- Ens oblidem del més important: públic / clients actuals.



Fases de l'embut



Fidelització

- Històricament, “fidelització” fora de l'embut.
- Es tancava amb la conversió.
- Però actualment, la fidelització → un dels objectius prioritaris.



Fases de l'embut



Fidelització

- I és molt lògic.
- No només tens davant el teu client ideal.
- És que a més ja ha fet conversió amb tu!
- Has de picar molta menys pedra.



Fases de l'embut

Fidelització

- Primer objectiu:
- Seguir estar present a la seva vida.
- Amb la intensitat adequada. Sense molestar.
- Seguir donant resposta a les seves necessitats, perquè quan li sorgeixin, torni a fer conversió amb tu.



Fases de l'embut



Fidelització

- Important:
- No es tracta només de “vendre-li” el mateix producte un temps després.
- Per tant...
- Segon objectiu:
- Entendre com evolucionarà la teva relació amb aquesta persona.
- Com ho fem?

Fases de l'embut



Fidelització

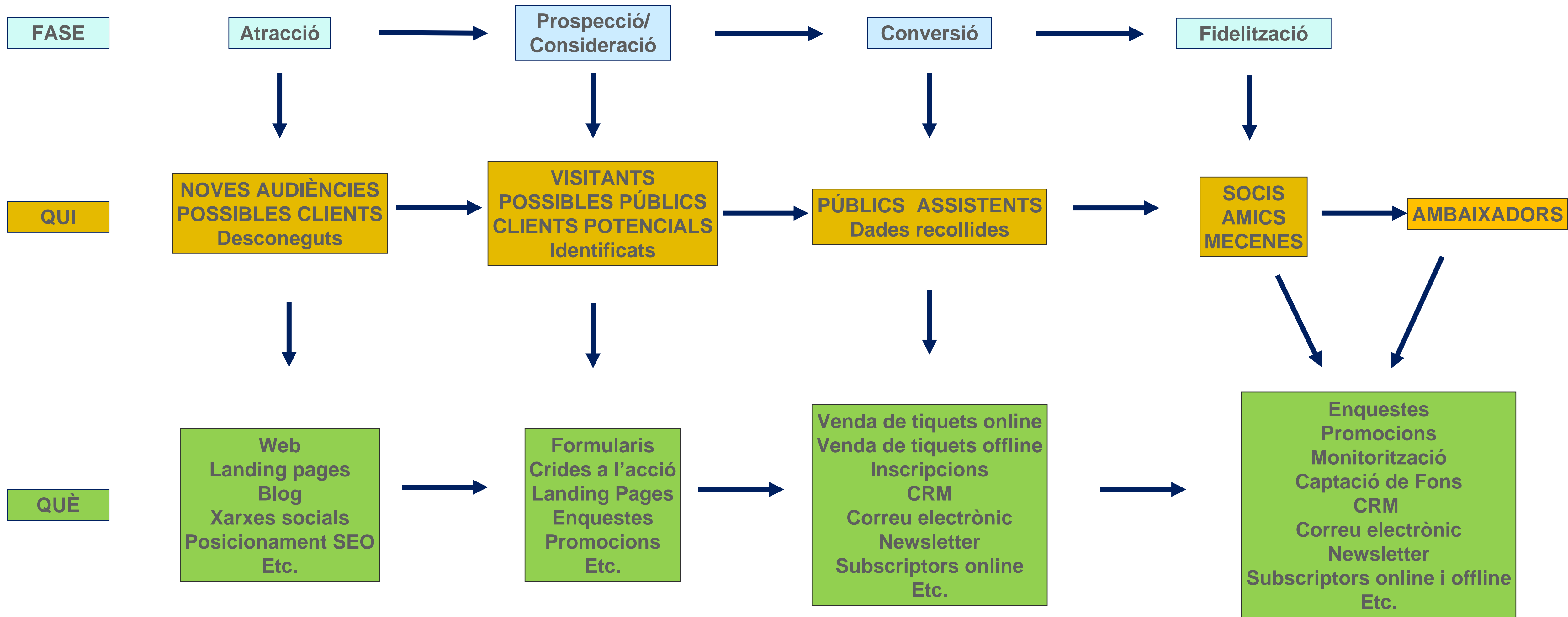
- Entendre evolució de la relació amb client / públic:
- Cal dibuixar itineraris de què pot passar i marcar accions per a cada cas.
- Possibles accions:
- Newsletters
- Mails personalitzats en moments concrets
- Esdeveniments
- Etc.

Fases de l'embut



Resum i accions dins les fases

- En què traduïm cadascuna d'aquestes fases?
- Quin és el viatge del nostre públic i què fem cada moment amb aquest públic?
- Veiem-ho en un esquema.



Fases de l'embut



Exemple

- Us n'ensenyó un exemple.

Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?



Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

- Cal mesurar el resultat de les nostres accions en les diferents fases.
- Imprescindible per prendre decisions i millorar l'estratègia.
- Es poden mesurar un milió de coses.
- Centra't un uns indicadors claus.
- Són els KPI (Key Performance Indicators)



Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

- Recordem les fases per saber què mesurar en cadascuna:

- Atracció

- Prospecció

- Conversió

- Fidelització

Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

Mesurar en fase "Atracció"

- **Tràfic:**
- Volum de visites a la web
- A una landing que hem fet sobre un tema concret.
- Taxa de rebot
- Etc.
- Busquem quantitat / volum.



Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

Mesurar en fase "Atracció"

- **Xarxes socials:**
- Núm. de seguidors.
- Com evolucionen les comunitats / grups
- Esforç invertit es veu recompensat?



Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

Mesurar en fase "Atracció"

- **Publicitat online:**
- Abast (núm. de vegades que ha estat vist).
- Número de clics.
- I CTR (Click Through Rate) → núm. de clics per cada 100 impressions.



Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

Mesurar en fase "Atracció"

- **Origen:**
- Des d'on m'arriben els contactes?
- Publicitat online?
- Xarxes?
- Em troben per Google?
- Altres?
- → Google analytics



Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?



- Passem a mesurar la següent fase:
- Atracció
- Prospecció
- Conversió
- Fidelització

Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

Mesurar en fase “Prospecció”

- En questa fase el públic ja ha d'interactuar amb tu.
- Com?
- Subscriure's a un butlletí o omplir un formulari, per exemple
- Així agafes les seves dades.



Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

Mesurar en fase “Prospecció”

- **Efectivitat dels correus:**
- Taxa d'obertura i interacció dins els correus.
- Rebem molts mails cada dia. Has d'impactar:
- Informació concreta
- Personalitza
- Una idea en cada correu.
- Orienta a un objectiu: crida a l'acció.
- Treballa molt l'assumpte del correu.
- Tests A/B.



Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

Mesurar en fase “Prospecció”

- **Interaccions a xarxes socials:**
- Engagement
- El que publiques interessa al teu públic?
- Comentaris
- Likes
- Amb això et pots comparar amb la competència (amb núm. seguidors no tan aconsellable).



Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

Mesurar en fase "Prospecció"

- **Segmentació:**
- Revisa de manera periòdica si el teu públic està dins els segments que has definit en la teva estratègia..
- T'arriben les persones que exactament busques?
- Zona geogràfica
- Edat
- Etc.



Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

- Avancem a la següent fase:
- Atracció
- Prospecció
- Conversió
- Fidelització

Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

Mesurar en fase "Conversió"

- **Conversió de pàgines de captació.**
- Quin % de públic que arriba a X pàgina n'omple el formulari?
- Mesura això per veure a quin tipus de pàgina / crida a l'acció reacciona millor el teu públic.



Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

Mesurar en fase “Conversió”

- **Segons qui siguis / què ofereixes, també pots mesurar:**
- Número de vendes realitzades.
- Número de pressupostos presentats.
- Si tens e-commerce: taxa de carret abandonat.



Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

- I arribem a la darrera fase:
- Atracció
- Prospecció
- Conversió
- Fidelització

Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?



Mesurar en fase “Fidelització”

- La relació amb el públic /clients varia molts segons qui som.
- Però per valorar la feina de fidelització podem mesurar:

Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

Mesurar en fase “Fidelització”

- **Rendibilitat del client:**
- És a dir, mesurar la relació entre el que ens costa mantenir un client i el benefici que ens aporta.
- Cal saber quant temps està amb nosaltres.





Com mesurem l'efectivitat del nostre embut?

Mesurar en fase “Fidelització”

- **NPS (Net Promoted Score):**
- Demanar a públic / Clients si ens recomanarien a amics familiars (votant del 0 al 10).
- Resultats de les votacions:
- Persones 9-10: promotors
- Persones 7-8: neutres
- Persones sota de 7: detractores.
- Quan tenim resultats: oblidem les neutres. Calculem: %promotores menys %detractores.
- Resultat: un número entre -100 i 100. Objectiu: que sigui positiu. Si està per sobre de 50, visca!

Mareig de tant embut?

Sabreu dibuixar el vostre embut?

Teniu preguntes?





Moltes gràcies!

Sílvia Llombart Monner
silviallm@lasembra.cat
www.lasembra.cat
Twitter: @LasembraC
Instagram: @lasembra

