

Lienzo de propuesta de valor



Utiliza esta herramienta **al momento de desarrollar tu propuesta**. Te ayudará a conectarla con las necesidades reales del usuario.

¿Cómo se hace?

1. Define el objetivo y el segmento

Pregúntate: ¿para quién estás creando valor?

2. Completa el perfil del cliente

Llena las tres secciones del primer apartado:

a. Trabajos del cliente (Jobs) → Define acciones concretas respondiendo las preguntas: ¿qué tareas quiere realizar?, ¿qué problemas resolver?

Incluye:

- Trabajos funcionales (acciones)
- Sociales (cómo quiere ser percibido)
- Emocionales (cómo quiere sentirse)

b. Dolores (Pains) → ¿Qué le frustra? ¿Qué riesgos enfrenta?

Piensa en obstáculos, costos e incomodidades.

c. Ganancias (Gains) → ¿Qué resultados positivos espera?

Piensa en beneficios específicos funcionales, emocionales o sociales.

3. Completa el Mapa de Valor

Llena las tres secciones del segundo apartado:

- **Productos y servicios** → ¿Qué ofreces para ayudar al cliente?
- **Aliviadores de dolores (Pain Relievers)** → ¿Cómo eliminas o reduces los problemas del cliente?
- **Generadores de ganancias (Gain Creators)** → ¿Cómo creas beneficios adicionales?

Lienzo de propuesta de valor

4. Valida

Verifica que:

- Cada dolor tenga un aliviador.
- Cada ganancia tenga un generador.

5. Prioriza y ajusta

Marca los dolores más críticos y las ganancias más deseadas.

6. Ajusta tu propuesta para enfocarte en lo que realmente importa.

Ejemplo

Te mostramos cómo **aplicar esta herramienta de forma práctica** con una propuesta específica.

Problemática: En las sucursales más pequeñas de **Banco Azteca**, los clientes esperan por **periodos muy largos** para ser atendidos por un asesor.

Descripción de la propuesta: **Desarrollar un sistema de agenda en el portal de Banco Azteca** para reducir los tiempos de espera de nuestros clientes.

1. Define el objetivo y segmento

- **Objetivo:** Mejorar la experiencia de los clientes eliminando tiempos de espera, mediante un sistema de agenda digital.
- **Segmento:** Clientes de Banco Azteca que requieren atención en escritorio.

2. Completa el perfil del cliente

a. Trabajos del cliente

- **Funcionales:** Solicitar un crédito, recibir asesoría financiera, obtener información de productos.
- **Sociales:** Ser atendido de manera rápida y profesional, sentirse valorado como cliente.
- **Emocionales:** Evitar frustración por largas esperas y sentirse seguro en el servicio.

b. Dolores (Pains):

- Esperas prolongadas.
- Incertidumbre sobre cuándo será atendido.
- Incomodidad en sucursales pequeñas con pocos asesores.
- Falta de personalización en la atención.

c. Ganancias/Beneficios (Gains):

- Atención inmediata o en el horario elegido.
- Experiencia ágil y organizada.
- Posibilidad de elegir asesor de confianza.
- Servicio personalizado según motivo de visita.
- Mayor satisfacción y confianza en el banco.

3. Completa el mapa de Valor

- **Productos y servicios:** Sistema de agenda digital integrado al portal del banco, acceso desde canales físicos y digitales (QR, app, web).
- **Aliviadores de dolores (Pain Relievers):** Elimina esperas prolongadas, reduce incertidumbre al mostrar tiempo estimado, optimiza atención.
- **Generadores de ganancias (Gain Creators):** Incrementa satisfacción del cliente con atención rápida. Refuerza la confianza. Ofrece comodidad y control al cliente sobre su tiempo.

4. Valida

Cada dolor tiene un aliviador:

- Espera prolongada → Agenda digital.
- Incertidumbre → Confirmación de cita y tiempo estimado.

Cada ganancia tiene un generador:

- Atención inmediata → Sistema flexible y sincronizado.

5. Prioriza

- **Dolor crítico:** Espera prolongada → Solución principal: Agenda digital.
- **Ganancia más deseada:** Atención rápida y personalizada → Funcionalidad clave: Selección de asesor y motivo.

Objetivo: Mejorar la experiencia de los clientes eliminando tiempos de espera, mediante un sistema de agenda digital.

PROPUESTA DE VALOR

Segmento: Clientes de Banco Azteca que requieren atención en escritorio.

