

# Ámbito 5: Canvas

## 5.1 ¿Quiénes son mis principales clientes? ¿A qué tipo de clientes está dirigido nuestro negocio?

### Segmento 0 o Foco:

- Mujeres chilenas, adultas entre 27 y 59 años, de estratos medios y altos, con intereses en vida saludable y espiritualidad.
- Aprecian el producto nacional y la fabricación hecha por otras mujeres.
- Están dispuestas a invertir en emprendimientos sostenibles y responsables.
- Valoran productos hechos por personas de diferentes etnias y son inclusivos.

### Segmento 1:

- Mujeres de todos los países, jóvenes y adultas que les gustan las artesanías innovadoras, comprar por internet y apoyar emprendimientos innovadores hechos por mujeres.

### Segmento 2:

- Personas de todo el mundo que quieran hacer regalos hechos por mujeres Chilenas, les gusta hacer compras por internet.
- Buscan joyas artesanales de alta calidad, originales e innovadoras.

## 5.2 ¿Por qué los clientes deberían preferir mi producto/servicio por sobre los demás?

Todas las joyas artesanales son únicas y tienen un sello particular de cada artesana.

Existe una enorme diversidad para elegir, con diseños innovadores y atractivos que están divididos por temáticas, temporadas y líneas de diseño.

Los productos estarán certificados por agencias de comercio justo y de responsabilidad social.

Cada venta tendrá un porcentaje (1%) que se donará a instituciones de cuidado de la naturaleza o que tengan impacto social.

Altísima calidad, finas terminaciones y lujos de detalles.

Facilidad de compra y pago en una plataforma electrónica segura y de avanzada, donde se puede comparar y conocer un poco más de quien hace la artesanía y el impacto de su compra en el medio.

Ser parte de un club de referidos o clientes leales que le permita conseguir descuentos en otras compras.

Rapidez y economía en la entrega de los productos a nivel nacional e internacional. Vamos a proveer una solución a un problema social que se desencadenó por la pandemia, que es visibilizar productos de personas que solo venden de forma presencial. Y les ofreceremos una alternativa justa para comercializar sus productos.

### **5.3 ¿A través de qué medio realizó las ventas a mis clientes? ¿Qué medio prefieren mis clientes? ¿Por cuál medio obtengo u obtendría mayores ventas?**

Canal digital, con plataforma de delivery nacional e internacional.  
Marketplace de comercio electrónico.

Integración omnicanal con los principales marketplaces:

Amazon, Mercado Libre, Google, Lineo, Falabella, Paris, Ripley, entre otras.

### **5.4 ¿Qué tipo de relación tengo o espero tener con mis clientes? ¿Alguno de los medios por los cuales me relaciono con mis clientes tiene algún costo asociado?**

La principal relación será a través de la plataforma, por lo que la mayoría de las interacciones serán automatizadas, sin embargo tendremos un servicio de cuidado del cliente muy presente en toda la experiencia de compra, por lo que daremos una sensación de estar siempre acompañados, y de un trato muy personalizado. Estaremos siempre atentos a escuchar el feedback de nuestros clientes, generando una base de conocimiento en el que puedan consultarse las preguntas más frecuentes y dejar más opiniones o hacer preguntas. Sabemos que los comentarios y opiniones positivas de los clientes son claves para ganar reconocimiento y aceptación en el mercado.

Nuestro programa de fidelización o CRM, nos mantendrá siempre al tanto de detalles que puedan hacer sentir al cliente que estamos siempre atentos. Ofreciendo descuentos en fechas relevantes y celebrando cada éxito y ocasión, con un potencial regalo :).

Debido a la automatización, el costo tiende a decrecer, sin embargo esperamos que la atención al cliente nunca supere el 10% del costo de venta en el canal nacional.

### **5.5 ¿Por qué tipo de producto/servicio estarían dispuestos a pagar más mis clientes? ¿Por qué tipo de producto/servicio pagan actualmente los clientes? ¿Qué tipo de medio de pago prefieren utilizar mis clientes?**

La principal razón por la cual nuestros clientes están dispuestos a pagar es por el valor añadido del diseño, la originalidad, autenticidad y calidad de los productos hechos a mano.

Otra razón importante es la seguridad y reputación del comercio, que estará certificado con protocolos de seguridad de la información y bien recomendado por las opiniones que cuidaremos mucho.

Los clientes pagan por joyas artesanales hechas a mano de alta calidad y diseño, hechas por mujeres Chilenas, y que tienen la seguridad que están pagando un precio justo para la productora/artesana y que tiene un impacto positivo medible en el medio.

Los medios de pago preferidos son los electrónicos y es usual que se utilicen las facilidades de pago que dan las diferentes pasarelas de pago y tarjetas bancarias. Los clientes nacionales prefieren webpay, MACH u otros medios digitales, y los clientes internacionales usan PayPal o Stripe.

### **5.6 ¿Qué elementos debo adquirir para que mi producto/servicio se entregue a los clientes?**

El principal recurso es la plataforma web integrada, y en el futuro una app, que comercializa y gestiona los inventarios, y las transacciones, así como también el delivery y la atención al cliente.

Se requerirá de una persona para gestionar la relación con las proveedoras de las artesanías, y asegurar el correcto volumen y calidad que se está demandando en la plataforma. La mayor parte de la infraestructura es digital ya que no tendremos tiendas físicas en una primera etapa por lo menos. Esto ayudará a tener un alto apalancamiento sin aumentar los costos cuando el negocio escale y se consolide.

### **5.7 ¿Qué acciones debo realizar para que mi producto/servicio se entregue a los clientes?**

1. Creación de una sitio web de comercio electrónico integrado con pasarela de pagos y delivery.
2. Diseño de empaques para delivery con la imagen corporativa
3. Gestionaremos las certificaciones de comercio justo
4. Proceso de selección de las proveedoras artesanas y capacitación para hacer negocios con el comercio.
5. Selección de los productos.
6. Implementación y administración del CRM, sistema de administración de la relación con los clientes.
7. Publicidad y mercadeo en redes sociales

### **5.8 ¿Cuáles son los costos (fijos y variables) asociados al funcionamiento de mi negocio, de acuerdo a los elementos y acciones clave definidas?**

#### **FIJOS**

- Pago de sueldo/honorarios a la persona encargada de la gestión con los proveedores
- Pago de sueldo mensual a la persona encargada de la relación con los clientes
- Pago de hosting y dominio y servicios digitales de la plataforma de comercio electrónico Pago de planes de telecomunicación

#### **VARIABLES**

- Comisiones por venta de las pasarelas de pago y de delivery
- Pago por uso de tráfico de
- datos en la nube del comercio
- Energía eléctrica
- Pagos por publicidad

**5.9 ¿Cuáles son las alianzas realizadas o a realizar para mejorar la satisfacción de mis clientes?**

Sercotec

Ministerio de las Culturas las Artes y el Patrimonio

ProChile

INDAP

Artesanas de Chile

Fundación Artesanos de Chile

[Fundación Ona](#)

Puro Chile

Pueblito Artesanal Los Dominicos

Feria Artesanal del Cerro Santa Lucía

Centro Artesanal Santa Lucía

Galería Comercial de la Estación Central

Patio Bellavista y Alrededores

Sistema Registro Nacional Artesanías

MercadoLibre/Mercadopago

ASECH

Fundación Artesanías de Chile La Moneda

[Fundación Artesanías de Chile SCL](#)

Fundación Artesanías de Chile New York