



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA



“Conoce a tu cliente mejor que tu producto o servicio”

Documento desarrollado por [Felipe García Rey](#)
para el programa **“Vende ... Sin Vender”**®
de la [Escuela de Venta H2H](#)



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

1. Objetivo

Si hasta ahora tenías definido un público objetivo, es hora de pensar en la persona: en esa persona que será la que tome la decisión de comprar tu producto o servicio.

Esa persona, como toda persona, tiene sus emociones, sus miedos, sus sueños y sus metas.

Y si lo que quieres es lograr un auténtico impacto en tus clientes, debes de estudiar y analizar todo lo anterior.

¿Para qué?: para ayudarles genuinamente y desde el conocimiento que demuestras constantemente que tienes sobre su estado actual y sobre sus metas.

¿Es fácil?.

¡¡Claro que NO!! ... pero es la puerta que te ayudará a posicionarte como lo que realmente quieres ser: su referente.

Ya no distinguimos entre si vendes a consumidor final o empresa: hablamos en todo momento de PERSONA.

A continuación, comparto contigo preguntas y puntos a tener en cuenta para conocerle más y más.

Habrà alguna que no aplica ... no pasa nada: trata de responder a todas las que puedas (eso si, no busques excusas para no responder aquellas que te cuesten más ... ¡¡ahí está el secreto de este trabajo!!).

Te pido que humanices lo máximo posible el avatar: ponle nombre ... e incluso foto !!

Al igual que ocurrió cuando definiste el público objetivo, lo normal es tener a más de un avatar.

Como siempre, te animo a que te centres en uno y, quizás, en dos o tres más .. y para !!.

Cuanto más foco tengas, más probabilidades de éxito lograrás.

Avanzamos !!



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

2. Datos demográficos

- Sexo: Hombre Mujer
- Rango de edad: de ___ a ___ años
- Zona geográfica y país: _____
- Nivel de estudios: _____
- Trabajo: Estudiando En desempleo Por cuenta propia Por cuenta ajena
 - Si trabaja, ¿en qué concretamente?: _____
 - Antigüedad en dicho puesto: _____ años y _____ meses.
- Nivel de ingresos anuales: _____
- ¿Tiene pareja?: Si No
- ¿Tiene hijos?: Si No



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

3. Datos sobre objetivo

- ¿Qué quiere conseguir?: _____

- ¿Por qué quiere lograr esa meta?: _____

- ¿Qué necesita para lograrla?: _____

- ¿Qué ha hecho hasta ahora para tratar de conseguir el objetivo?: _____

- ¿Qué le impide lograrlo por sus propios medios?: _____



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

- Más detalles que consideres interesante tener en cuenta: _____



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

4. Preocupaciones y aspiraciones

- ¿Qué piensa y no lo dice?: _____

- ¿Qué siente y no lo dice?: _____

- ¿Qué le preocupa e inquieta?: _____



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

- ¿Qué es lo que realmente le importa?: _____

- ¿Cuales son sus emociones?: _____

- ¿Cuál es su aspiración?: _____



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

5. ¿Qué es lo que ve?

- ¿Cómo es su entorno?: _____

- ¿En qué medida le influye?: _____

- ¿Con qué personas se relaciona?: _____



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

- ¿Qué ofertas está viendo en el mercado y cómo las percibe?: _____

6. ¿Qué es lo que oye?

- ¿Qué es lo que dicen las personas con las que se relaciona?: _____

- ¿Qué le gustaría escuchar?: _____



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

- ¿A quién suele escuchar?: _____

- ¿Cómo los escucha? (en vivo, en la televisión, en redes sociales, etc ...): _____



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

7. ¿Qué es lo que dice y hace?

- ¿Con quiénes se relaciona?: _____

- ¿Cómo se relaciona con los demás?: _____

- ¿Qué dice que le importa?: _____



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

- ¿A quiénes influencia?: _____

- ¿Sobre qué suele hablar?: _____

- ¿Cómo es la relación entre lo que dice y lo que hace?: _____



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

8. Esfuerzo

- ¿Cuál es su mayor frustración?: _____

- ¿Qué miedos o riesgos le preocupan?: _____
 - Miedo 1: _____
 - Miedo 2: _____
 - Miedo 3: _____
 - Miedo 4: _____
 - Miedo 5: _____

- ¿Qué obstáculos se interponen entre él/ella y sus deseos o necesidades?:
 - Obstáculo 1: _____
 - Obstáculo 2: _____
 - Obstáculo 3: _____
 - Obstáculo 4: _____
 - Obstáculo 5: _____

- ¿Qué riesgos tiene miedo a asumir?:
 - Riesgo 1: _____
 - Riesgo 2: _____
 - Riesgo 3: _____
 - Riesgo 4: _____
 - Riesgo 5: _____



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

9. Resultados

- ¿Cuáles son sus deseos?:
 - Deseo 1: _____
 - Deseo 2: _____
 - Deseo 3: _____
 - Deseo 4: _____
 - Deseo 5: _____

- ¿Cuáles son sus necesidades?:
 - Necesidad 1: _____
 - Necesidad 2: _____
 - Necesidad 3: _____
 - Necesidad 4: _____
 - Necesidad 5: _____

- ¿Cuáles son sus expectativas?:
 - Expectativa 1: _____
 - Expectativa 2: _____
 - Expectativa 3: _____
 - Expectativa 4: _____
 - Expectativa 5: _____

- ¿Qué es lo que le indicará que está avanzando hacia su objetivo?:
 - Indicador 1: _____
 - Indicador 2: _____
 - Indicador 3: _____
 - Indicador 4: _____
 - Indicador 5: _____



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

- ¿Qué es lo que hace para conseguir lo que quiere?: _____



DEFINIENDO TU AVATAR O BUYER PERSONA

10. Ahora te toca a ti

Resume toda la información anterior en un mapa de empatía donde, en el centro, te propongo que pongas la foto y nombre de tu avatar y, en cada apartado, indiques la información que corresponde:

¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?	
¿QUÉ OYE?	¿QUÉ VE?
¿QUÉ DICE Y HACE?	
ESFUERZOS	RESULTADOS

Consejo:

Nunca olvides compartir tus avatares con el resto de la Tribu de las ventas. La fuerza del grupo de puede ayudar a descubrir detalles que se te habían pasado por alto o mejorar la definición de cada avatar ... incluso puede ser que tengas a alguien que coincida y te ayude a mejorar el estudio.