

TELEFONOS MOVILES

un compañero clave en la nueva era de las comunicaciones móviles…

Bienvenidos

Entrenamiento
Teléfonos Móviles



Relator:
Cristian Rentería





Objetivos

Qué aprenderemos hoy

1. El Mercado **Chileno** y sus **Actores**
2. Las **Tecnologías** y **Características** de los Teléfonos Móviles
3. Los tipos de **Clientes** y por qué razones **Compran**

Quién es La Cata

Ejemplo de Cliente …

- Una ejecutiva de 27 años
- Le gusta correr por las mañanas
- Trabaja en un banco en el centro de Santiago
- Todos los días debe trasladarse en auto



Una mañana normal en la vida de Cata

6:00 AM
Se despierta con la Alarma

6:30 AM
Ve el clima para decidir que ponerse

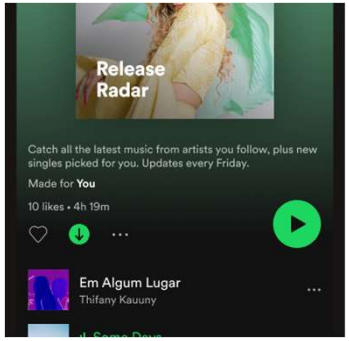
7:00 AM
Corre escuchando su playlist favorita

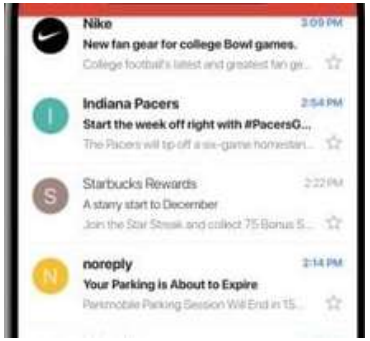
8:00 AM
Revisa sus emails y planea su día

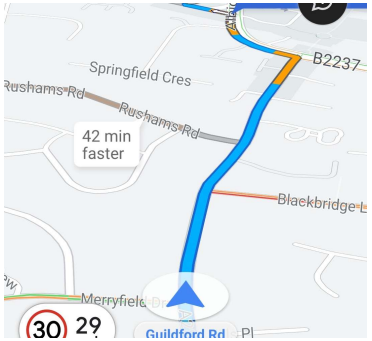
8:30 AM
Maneja al trabajo usando Maps











tu celular un compañero en cada momento …



Foco entrenamiento

Todos los contenidos que veremos y todos los conceptos que revisaremos tendrán como **FOCO** el ser presentados:

Desde el punto de vista de los **Beneficios para el Cliente!**

Tabla de Contenidos

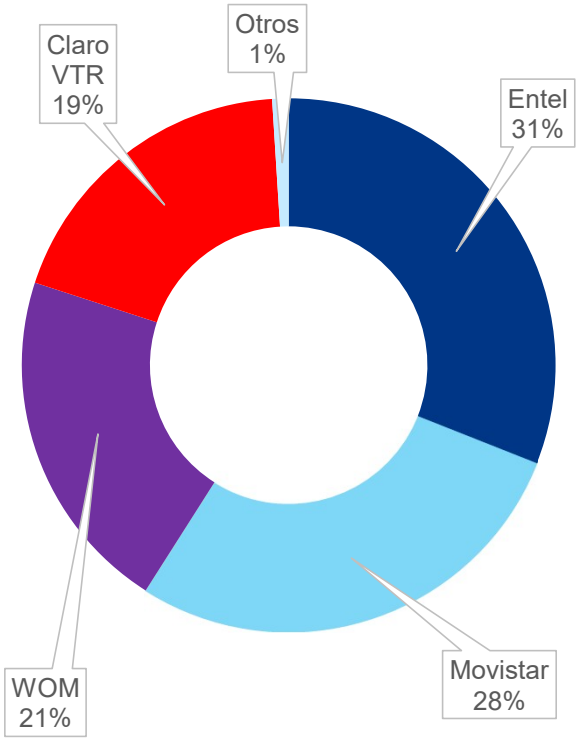
1. Operadores de Telefonía Móvil en Chile
2. Principales Fabricantes de Equipos
3. Tecnologías 4G y 5G
4. Características de los Teléfonos Móviles
5. Transferencia de Información entre Dispositivos
6. Arquetipos de Compradores de Teléfonos
7. Conclusiones





Operadores de Telefonía Móvil en Chile

Operadores Móviles



Mercado muy competitivo

4 Empresas representan el 99% del Mercado

- Entel líder, chilena → foco Calidad Red e Innovación
- Movistar, española → foco Hogar y Entretención
- WOM, británica/islandesa → foco Juventud y Conveniencia
- Claro VTR, mexicana → foco Hogar y Conveniencia

Variables al elegir un operador: La Oferta

- **Características de la Oferta**
  - Cantidad de GBs / Minutos
  - Incluye roaming internacional
  - Incluye servicios de valor agregado

  → Precio final del plan



Variables al elegir un operador: La Oferta

- **Variedad de la oferta**
  - Disponibilidad de modelos de equipos
  - Disponibilidad de opciones de planes

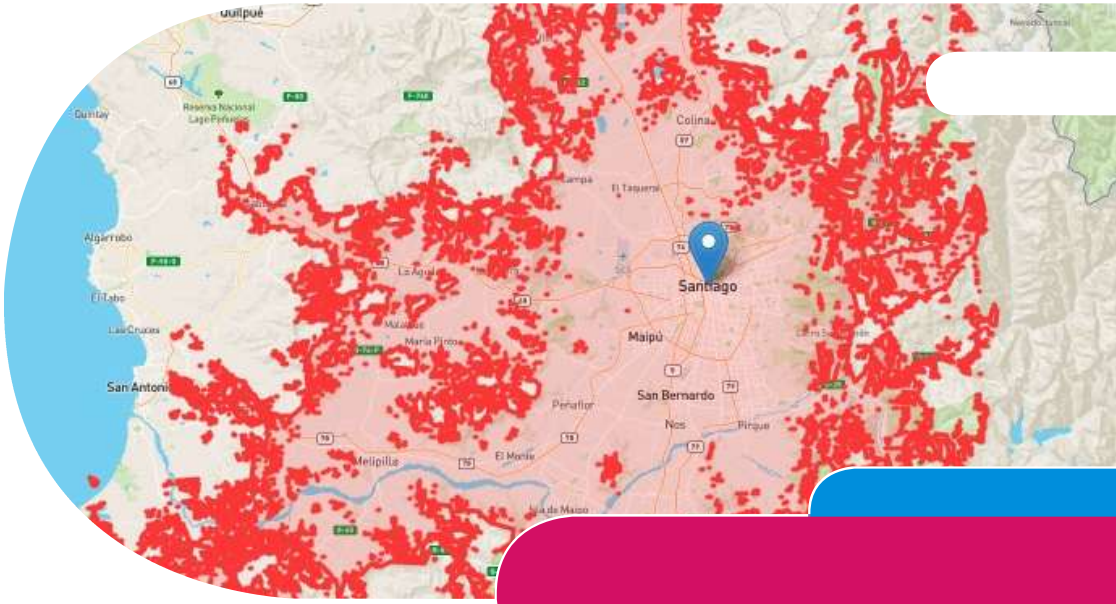


Variables al elegir un operador: Red / Señal

- **Cobertura / Señal de la red**

  Lugares relevantes para mi decisión:

  - Dónde vivo
  - Dónde estudio o trabajo
  - Por dónde me muevo



Variables al elegir un operador: Red / Señal

- **Calidad de la red**
  - Estabilidad del servicio
  - Velocidad de conexión
  - Calidad navegación
  - Calidad llamadas



Variables al elegir un operador: Atención

- **Atención a clientes**
  - Canales de atención: presenciales y remotos
  - Tasas de reclamos
  - Recomendación otros clientes



Variables al elegir un operador: Atención

- **Soporte / Servicio técnico**
  - Garantía equipos
  - Tiempos de reparación
  - Soporte: presencial / remoto
  - Calidad soporte / reparación

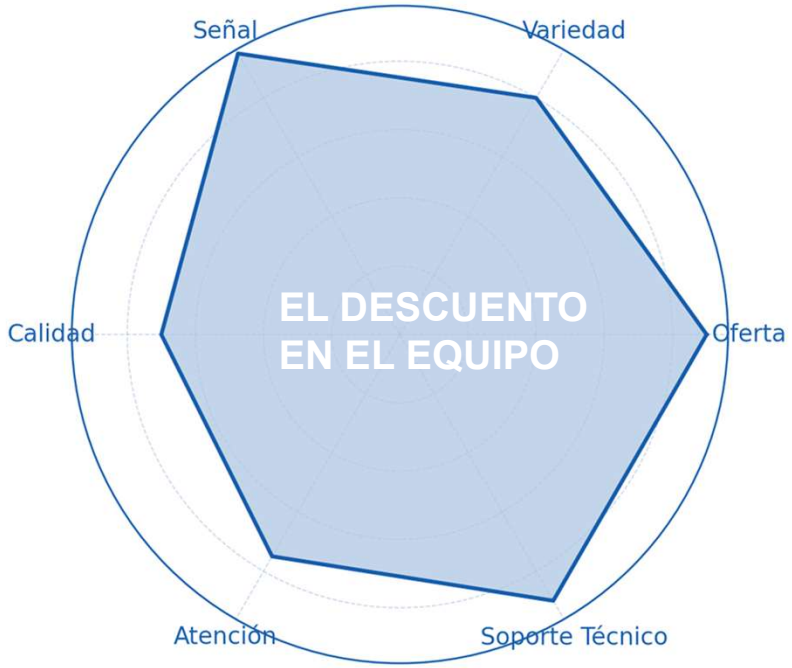


Principal variable en el caso de Mandato Nuestro Proyecto

El descuento en el Equipo



Variables al elegir un operador: Decisión

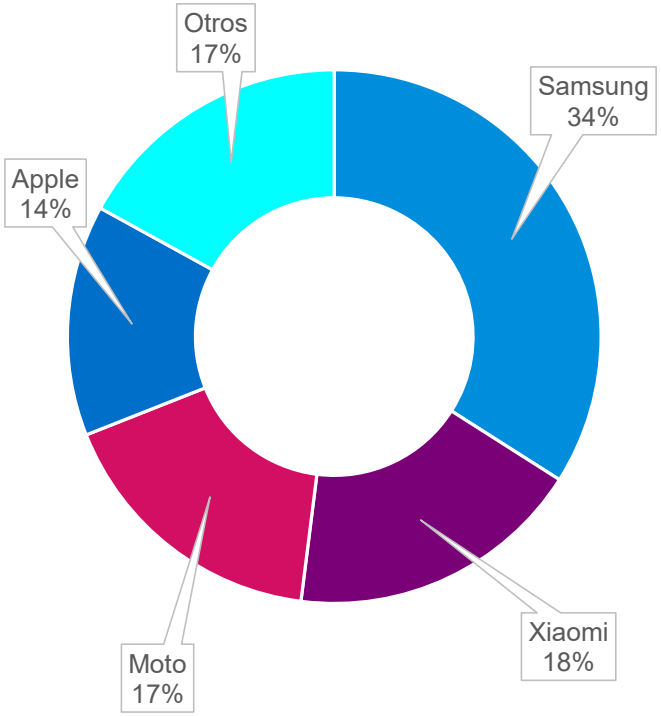






Principales Fabricantes de Equipos

Fabricantes Equipos



Mercado Chileno

4 Fabricantes representan el 83% mercado cantidad ventas

SAMSUNG Samsung, coreana → foco diseño, innovación y ecosistema

Xiaomi, china → foco innovación y conveniencia

Motorola, china → foco innovación y conveniencia

Apple, estados unidos → foco diseño, innovación y ecosistema

Variables al elegir una marca: Diseño

- Diseños atractivos
- Opciones de personalización
- Opciones de materiales y colores
- Opciones de accesorios originales



Variables al elegir una marca: Innovación

- Tener últimas tecnologías
- Tener mejores aplicaciones
- Ser más fácil de usar
- Integrar asistentes o inteligencia artificial



Variables al elegir una marca: Datos Personales

- Seguridad manejo información
- Protección de datos personales
- Gestión privacidad usuarios



Variables al elegir una marca: Sostenibilidad

- Uso materiales sustentables
- Soporte proyectos medio ambientales
- Procesos de producción sustentables
- Reciclaje de productos

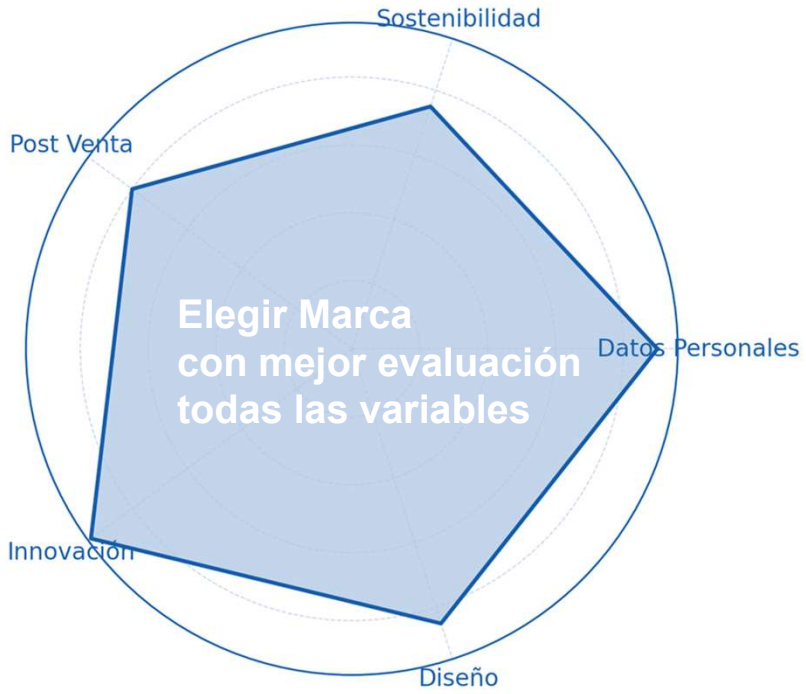


Variables al elegir una marca: Post venta

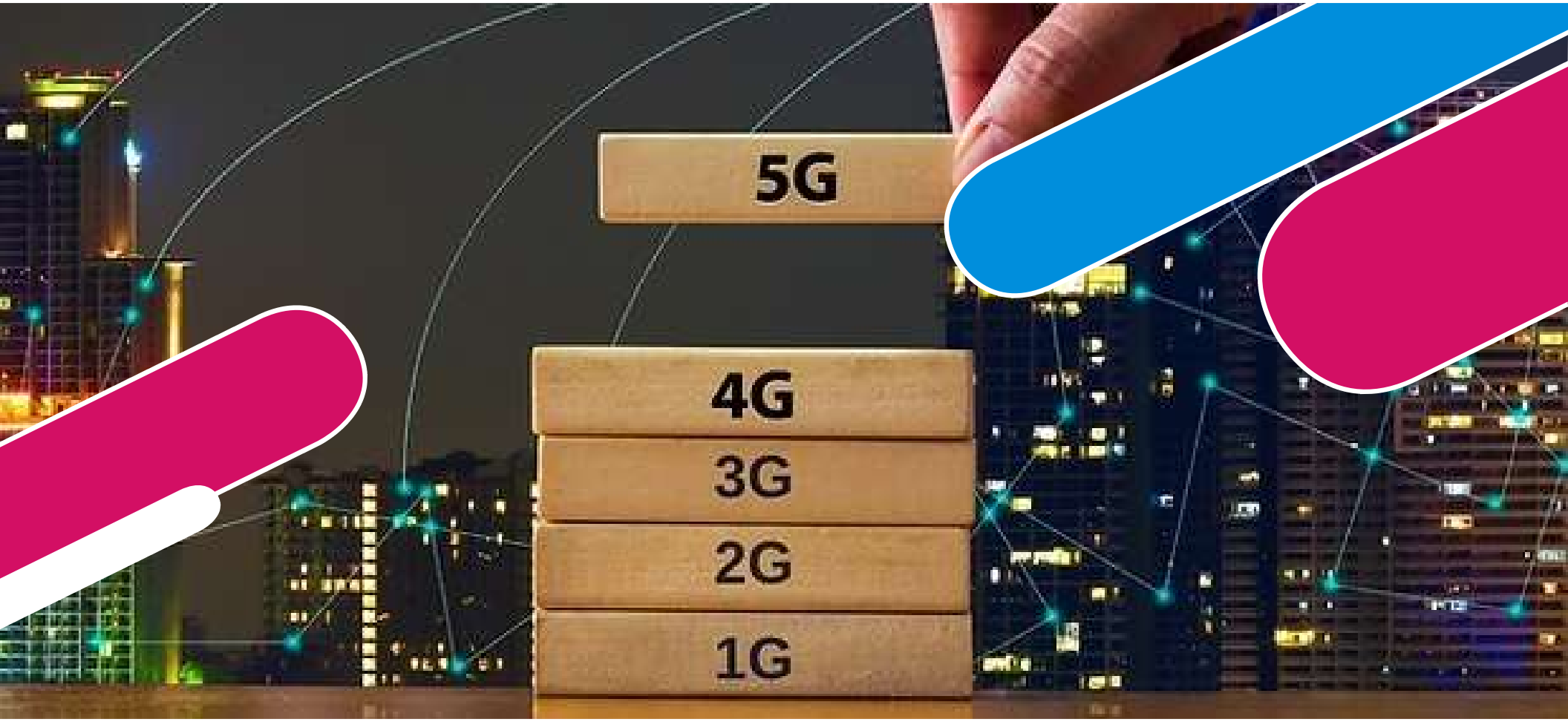
- Buena atención de clientes
- Amplia red centros de reparación
- Garantías técnicas extendidas
- Resolución de problemas adecuado



Variables al elegir una marca: Decisión







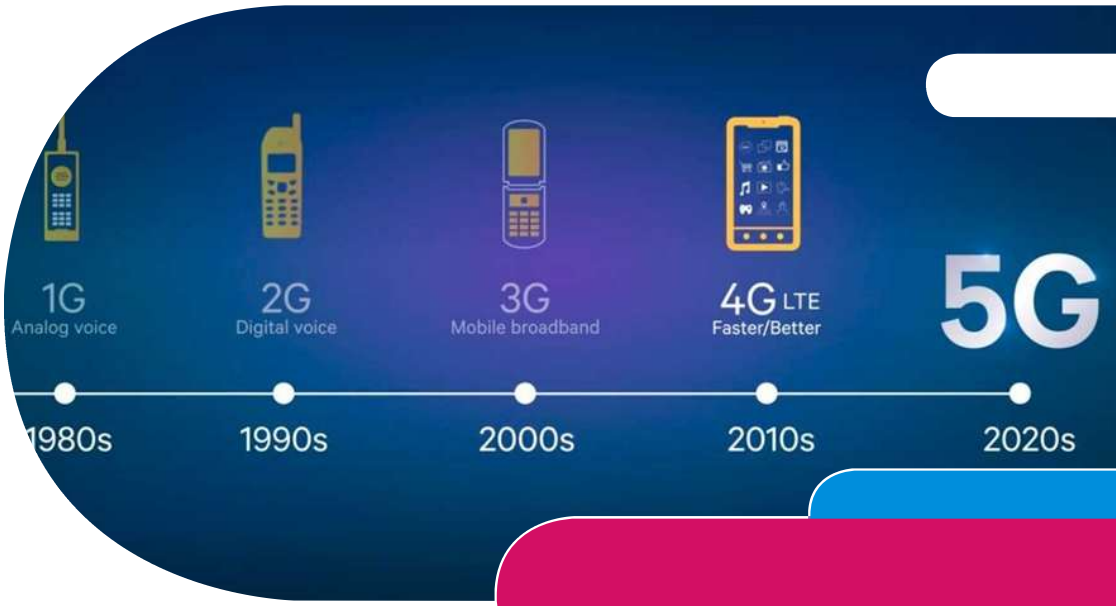
Tecnologías 4G y 5G

Tecnologías Móviles: Generaciones

- 4G y 5G significan: cuarta y quinta generación de redes móviles

- Con cada generación se ha mejorado:

  - Velocidad
  - Latencia (tiempos de respuesta)
  - Cobertura
  - Calidad
  - Soporte de nuevos servicios



Beneficios de la mayor Velocidad en 5G

- Descargas más rápidas: apps, videos, archivos grandes en segundos
- Streaming sin interrupciones: Youtube, Netflix, en alta definición y sin cortes
- Navegación fluida: páginas web y aplicaciones
- Experiencias en remoto en tiempo real: teletrabajo, telemedicina, educación



BACK UP
VELOCIDAD DE LA RED

1. Tiempo de Descarga de una Canción de 4 Minutos (Archivo MP3 de 5 MB)

- **En red 4G**:
  - Velocidad promedio: 20-50 Mbps.
  - **Tiempo de descarga**: Aproximadamente **1-2 segundos**.
- **En red 5G**:
  - Velocidad promedio: 100-1000 Mbps (puede llegar a varios Gbps).
  - **Tiempo de descarga**: Menos de **1 segundo**.

2. Tiempo de Descarga de una Película de 90 Minutos (Archivo HD de 3 GB)

- **En red 4G**:
  - Velocidad promedio: 20-50 Mbps.
  - **Tiempo de descarga**: Aproximadamente **10-15 minutos** (dependiendo de la velocidad exacta de la red).
- **En red 5G**:
  - Velocidad promedio: 100-1000 Mbps.
  - **Tiempo de descarga**: Aproximadamente **1-3 minutos** (puede ser incluso más rápido con velocidades superiores).

3. Calidad de Streaming en una Plataforma de Videos (YouTube, Netflix, etc.)

- **En red 4G**:
  - **Calidad promedio**: Posible streaming en **HD** (720p o 1080p), pero con potenciales interrupciones o buffers en zonas con baja cobertura o congestión.
  - **Latencia**: 30-50 ms, lo que puede generar ligeros retrasos al iniciar el video.
- **En red 5G**:
  - **Calidad superior**: Posible streaming fluido en **4K** o incluso **8K**, sin interrupciones y con tiempos de carga inmediatos.
  - **Latencia**: Menos de 10 ms, lo que permite una experiencia más inmersiva y fluida

Beneficios de la menor Latencia en 5G

Latencia o Tiempos de Respuesta

- Video llamadas sin retrasos
- Juegos online sin retrasos
- Nuevas aplicaciones de realidad virtual y realidad aumentada



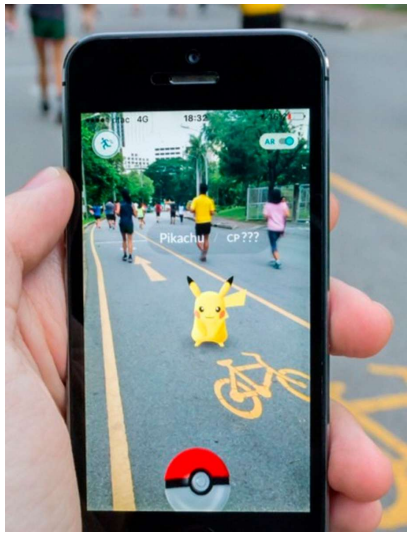
Qué es la realidad aumentada (AR)

Agregar elementos digitales como imágenes textos o animaciones sobre el mundo real a través de dispositivos como:

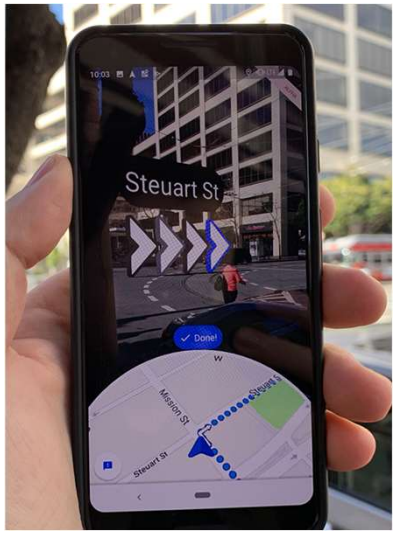
- Teléfonos móviles
- Tablets
- Lentes especiales



Filtros Instagram



Pokemon GO



Google Maps

Qué es la realidad virtual (VR)

Es una inmersión total en un mundo digital simulado, generado por un dispositivo como lentes de realidad virtual donde puedes

- Ver
- Oír
- Moverte
- Tocar



Juegos VR



Educación con Realidad Virtual

Beneficios de la mejor Cobertura en 5G

- Conectividad en más áreas: zonas rurales y de difícil acceso
- Menos desconexiones: mejor tecnología para administrar fallas
- Acceso global: roaming internacional
- Conexión en movimiento: carreteras y a mayor velocidad de desplazamiento



Beneficios de la mejor Calidad en 5G

- Mejor experiencia de audio: calidad de sonido superior, reducción de ruido y mejora claridad voz
- Mejor experiencia de video: streaming en alta definición sin cortes
- Mejor estabilidad de la red: reducción de interrupciones, cortes o congestión



Beneficios de Nuevos Servicios en 5G

- Mejor experiencia de audio: calidad de sonido superior, reducción de ruido y mejora claridad voz
- Mejor experiencia de video: streaming en alta definición sin cortes
- Mejor estabilidad de la red: reducción de interrupciones, cortes o congestión





Características de los Teléfonos Móviles

Teléfonos Móviles
La Pantalla

- **Tamaño**: pantallas más grandes ofrecen una mejor experiencia visual (6,1” - 6,7”)
- **Resolución**: mejores resoluciones ofrecen imágenes más nítidas (Full HD - 4K)
- **Tipo pantalla**: OLED o AMOLED ofrecen colores más vivos y negros más profundos



BACK UP PANTALLA

1. **OLED (Organic Light Emitting Diode):**

- Cada píxel emite su propia luz, lo que significa que no requiere retroiluminación.
- **Ventajas:**
  - **Negros más profundos**: Los píxeles se apagan completamente, lo que produce un negro perfecto.
  - **Colores vibrantes**: Mejores contrastes y saturación de color.
  - **Menor consumo de energía** cuando se muestran imágenes oscuras.

2. **AMOLED (Active Matrix OLED):**

- Una variante de OLED con una matriz activa que controla de forma más eficiente los píxeles.
- **Ventajas sobre OLED:**
  - **Respuesta más rápida** y mejor manejo del brillo.
  - Ideal para **pantallas táctiles** y dispositivos móviles.
  - **Colores más vivos** y mejor visibilidad bajo la luz solar.

3. **Diferencias con LCD/LED:**

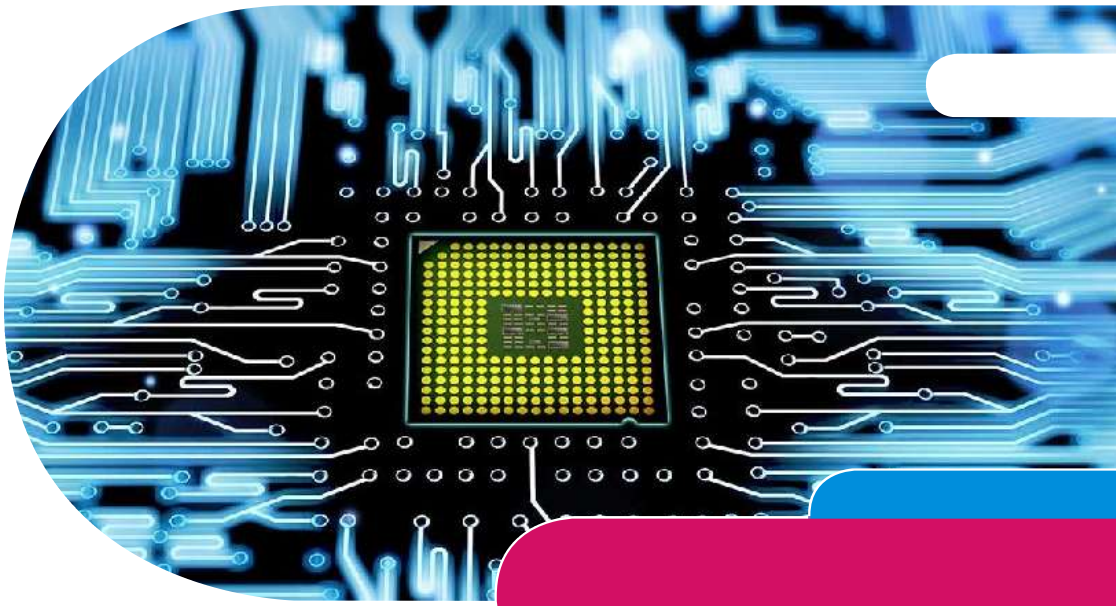
- **LCD (Liquid Crystal Display):** Utiliza retroiluminación (generalmente LED) detrás de la pantalla, lo que resulta en:
  - **Menor contraste**: Los negros son más grises ya que no pueden apagarse por completo.
  - **Mayor consumo de energía**, ya que toda la pantalla está retroiluminada.
  - **Ángulos de visión más limitados** comparado con OLED/AMOLED.
- **LED (Light Emitting Diode):** Una forma de LCD que utiliza LED para la retroiluminación.
  - Similar a LCD, pero más eficiente energéticamente y con **mejor control del brillo**.

Conclusión:

- **OLED y AMOLED** ofrecen mejores colores, negros más profundos y menor consumo de energía que las pantallas **LCD/LED**, lo que las convierte en una opción superior para smartphones y dispositivos de gama alta.

Teléfonos Móviles
El Procesador

- **Rapidez**: un procesador más rápido permite abrir apps sin retrasos
- **Potencia**: un procesador más potente puede abrir más apps y realizar múltiples tareas
- **Gráficos**: un procesador con unidad gráfica permite jugar con gráficos de alta calidad
- **Inteligencia Artificial** (IA): un procesador con IA puedes realizar funciones más avanzadas y complejas



BACK UP PROCESADOR

1. Número de Núcleos (Cores):

- **Dual-Core (2 núcleos):**
  - **Uso:** Tareas básicas como llamadas, navegación ligera y mensajería.
  - **Ventajas:** Ahorro de batería en dispositivos de gama baja.
- **Quad-Core (4 núcleos):**
  - **Uso:** Ejecutar múltiples aplicaciones ligeras de manera eficiente.
  - **Ventajas:** Mejor rendimiento multitarea que un Dual-Core, sin comprometer demasiado la batería.
- **Hexa-Core (6 núcleos) y Octa-Core (8 núcleos):**
  - **Uso:** Ideal para juegos, videos en alta resolución y multitarea pesada.
  - **Ventajas:** Mayor capacidad para realizar tareas exigentes sin retrasos, con mejores gráficos y velocidad de procesamiento.

2. Arquitectura del Procesador (32-bit vs. 64-bit):

- **32-bit:** Usado en teléfonos más antiguos o de gama baja.
- **64-bit:** Estándar en dispositivos modernos de gama media y alta.
  - **Ventajas del 64-bit:** Mejor rendimiento, permite el uso de más memoria RAM y ejecuta aplicaciones más avanzadas.

3. Velocidad del Procesador (GHz):

- Cuanto mayor es la velocidad (medida en gigahercios - GHz), más rápido puede realizar tareas.
  - **Ventajas:** Velocidades más altas permiten tiempos de carga más rápidos y mejor rendimiento en aplicaciones exigentes como juegos o edición de video.

4. Procesadores Especializados:

- **GPU integrada (Unidad de Procesamiento Gráfico):** Procesa gráficos en juegos y videos.
  - **Ventajas:** Mejores gráficos y experiencia visual más fluida.
- **NPU (Neural Processing Unit):** Optimiza tareas de inteligencia artificial y machine learning (como reconocimiento facial).
  - **Ventajas:** Procesamiento más rápido de funciones inteligentes como fotografía avanzada y asistentes virtuales.

Conclusión:

- Los procesadores con **más núcleos** y **mayor velocidad** permiten un mejor rendimiento en tareas exigentes, mientras que las **GPUs y NPUs integradas** mejoran la experiencia gráfica y las funciones inteligentes.

Teléfonos Móviles
Las Cámaras

- **Megapíxeles**: más MPs permiten capturar más detalles en cada foto (12 MP a 100MP)
- **Múltiples cámaras**: permiten capturar fotos desde diferentes ángulos, distancias o con efectos (gran angular, zoom óptico)
- **Modos**: permiten definir el contexto de la foto (nocturno, retrato, macro)
- **Inteligencia Artificial** (IA): las fotos o videos son mejoradas con IA



1. Cámara Principal (Wide/Estándar):

- **Función:** Captura la mayoría de las fotos diarias con un campo de visión estándar.
- **Ventajas:**
  - Buena calidad en condiciones de luz adecuadas.
  - Perfecta para fotos generales y uso cotidiano.

2. Cámara Ultra Gran Angular (Ultra Wide):

- **Función:** Captura un ángulo de visión más amplio, ideal para paisajes o fotos grupales.
- **Ventajas:**
  - Permite incluir más elementos en la foto.
  - Ideal para espacios reducidos o escenas amplias.

3. Cámara Teleobjetivo (Telephoto):

- **Función:** Ofrece zoom óptico, acercando los objetos sin perder calidad.
- **Ventajas:**
  - Zoom sin pérdida de detalle.
  - Perfecta para fotos de objetos lejanos o retratos detallados.

4. Cámara Macro:

- **Función:** Captura objetos muy de cerca, revelando detalles diminutos.
- **Ventajas:**
  - Ideal para fotos de flores, insectos o texturas.
  - Muestra detalles que no se ven a simple vista.

BACK UP CAMARAS

5. Sensor de Profundidad:

- **Función:** Mide la distancia entre el sujeto y el fondo, mejorando el desenfoque (efecto bokeh).
- **Ventajas:**
  - Mejora los retratos con fondos desenfocados.
  - Fotos más profesionales con separación clara entre sujeto y fondo.

Ventajas de Cámaras Múltiples:

- **Fotos más versátiles:** Los teléfonos con múltiples cámaras permiten adaptarse a diferentes situaciones fotográficas (retrato, paisaje, zoom, etc.).
- **Mejor rendimiento en diferentes condiciones:** Cada cámara tiene una función específica que optimiza la calidad de las fotos según la distancia, luz y ángulo.
- **Fotografía avanzada sin equipo adicional:** Logra efectos como zoom, fotos ultra anchas o macros sin necesidad de lentes externos.

Teléfonos Móviles
La Batería

- **Capacidad**: más miliamperes (mAH) asegura que el celular dure más tiempo sin cargar (4000 mAh a 5000mAh)

- **Tiempo Carga**: una carga rápida (fast charging) permite cargar el teléfono al 50% en sólo 30 minutos (30W)

- **Tipo Carga**: la carga inalámbrica permite cargar el teléfono sin cables



BACK UP BATERIAS

1. Tipos de Cargadores y Velocidades de Carga (Watts)

- Cargador de 10W (Estándar):
  - **Tiempo de carga para 50% de 5000 mAh**: Aproximadamente **1.5 horas**.
- Cargador de 18W (Carga Rápida Básica):
  - **Tiempo de carga para 50% de 5000 mAh**: Aproximadamente **50-60 minutos**.
- Cargador de 30W (Carga Rápida Avanzada):
  - **Tiempo de carga para 50% de 5000 mAh**: Aproximadamente **30-35 minutos**.
- Cargador de 65W (Súper Carga Rápida):
  - **Tiempo de carga para 50% de 5000 mAh**: Aproximadamente **15-20 minutos**.

2. Capacidades de Batería por Gama de Teléfonos

- **Gama Baja (3000-4000 mAh):**
  - **Ejemplo:** Moto E7 (4000 mAh), Xiaomi Redmi 9A (5000 mAh).
  - **Ventajas:** Suficiente para un día de uso moderado, pero sin carga rápida avanzada.
- **Gama Media (4000-5000 mAh):**
  - **Ejemplo:** Samsung Galaxy A34 (5000 mAh), Xiaomi Redmi Note 12 (5000 mAh).
  - **Ventajas:** Equilibrio entre autonomía y tiempo de carga, con soporte para carga rápida (18-30W).
- **Gama Alta (4500-5000 mAh o más):**
  - **Ejemplo:** iPhone 15 Pro Max (aprox. 4500 mAh), Samsung Galaxy S23 Ultra (5000 mAh).
  - **Ventajas:** Alta capacidad con soporte para carga ultrarrápida (30-65W o más), ideal para usuarios intensivos.

Teléfonos Móviles El Almacenamiento

- **Tamaño**: más espacio (Gygabytes GB) para fotos, videos y apps
- **Expansión**: se puede aumentar el almacenamiento con una tarjeta micro SD
- **Segmentos**: entrada 128GB, medios 256 a 512GB y premium 512GB a 1TB



Teléfonos Móviles
La Memoria RAM

- **Tamaño**: una mayor cantidad de RAM permite una operación más fluida del teléfono, así como la posibilidad de hacer tareas múltiples sin que se su operación se ralentice

- **Segmentos**: entrada 2GB, medios 4GB a 8GB premium sobre 8GB



Teléfonos Móviles
Sistema Operativo

Existen 2 sistemas operativos que dominan el mercado de telefonía móvil

- **iOS**: sistema operativo de Apple. Acceso a apps en App Store

- **Android**: sistema operativo de Google en el resto de los fabricantes. Acceso a apps en Goggle Play



Teléfonos Móviles
Conectividad

La conectividad son las plataformas de conexión que soporta el teléfono

- **Red**: 4G o 5G son los equipos que existen más comúnmente en el mercado
- **Bluetooth**: facilita la conexión con auriculares y altavoces
- **NFC**: permite pagos móviles



Teléfonos Móviles Materiales

- **Durabilidad**: materiales como vidrio y aluminio protegen el teléfono de golpes y caídas
- **Resistencia al Agua**: cumplimiento de estándares como el IP68 permite usar el teléfono bajo la lluvia o sumergirlo en agua
- **Resistencia a golpes**: cumplimiento de estándares como el MIL 810, estándar militar resiste golpes y caídas



Teléfonos Móviles
Seguridad

- **Desbloqueo**: el reconocimiento facial o la huella dactilar permiten acceder al teléfono, manteniendo tus datos seguros

- **Protección Datos**: sistemas avanzados de cifrado para proteger tus fotos, mensajes y aplicaciones





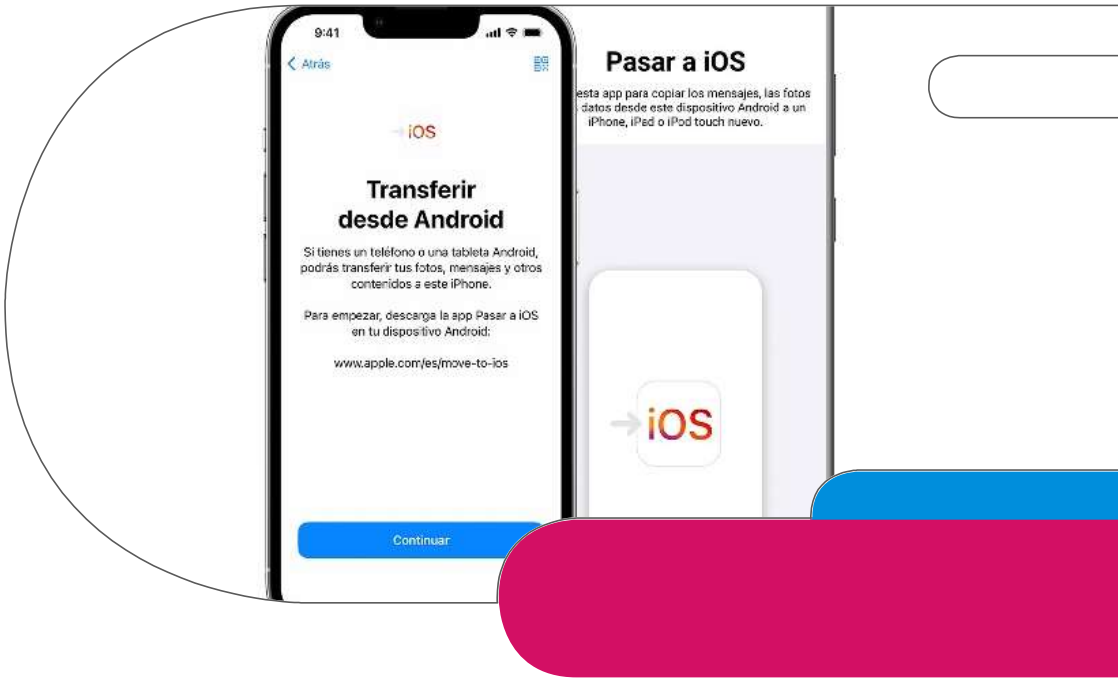
Transferencias de Información

Transferencia de Info: Proceso

- Cuando compras un nuevo teléfono debes traspasar los datos, cuentas y aplicaciones del equipo antigua el nuevo.

- Este proceso tiene las siguientes etapas

  - Preparación
  - Selección método
  - Inicio transferencia
  - Verificación de datos
  - Configuración final



Transferencia de Info: Preparación

- **Nivel de batería**: asegúrate de que ambos dispositivos tengan suficiente batería
- **Conexión**: verifica que ambos dispositivos estén conectados a la misma red Wi-Fi si la transferencia es inalámbrica (puede ser vía cables)
- **Copia de Seguridad**: realiza una copia de seguridad en Google Drive o iCloud para evitar la pérdida de datos



Transferencia de Info: Método

- **De Android a iOS**: usa "Move to iOS“ solución oficial de Apple para transferir datos de Android a iPhone

- **De iOS a Android**: usa apps del ecosystem Android como Google Drive o SHAREit

- **Entre Androids o iPhones**:

  - Para Android: Google Drive, Smart Switch

  - Para iOS: iCloud o transferência directa de iPhone a iPhone.



Transferencia de Info: Inicio

- **Selección**: selecciona qué tipo de datos quieres transferir. Fotos, contactos, mensajes, aplicaciones, etc.
- **Conexión**: transferencia por Wi-Fi o cable USB (cable suele ser más rápido)
- **Instrucciones**: las aplicaciones que elijas te guiarán a través de todo el proceso



Transferencia de Info: Verificación

- **Revisión**: revisa que las fotos, contactos y aplicaciones hayan sido transferidos

- **Configuración**: comprueba que las configuraciones importantes estén activas. Revisa las configuraciones de Wi-Fi, Bluetooth, etc.

- **Reinstalación**: algunas aplicaciones pueden necesitar que vuelvas a iniciar sesión o que las reinstales



Transferencia de Info: Configuración Final

- **Contraseñas**: reconfigura las contraseñas de Wi-Fi o cualquier cuenta que necesite sincronización
- **Cuentas**: inicia sesión en las cuentas de Google y Apple después de la transferencia.
- **Notificaciones**: asegúrate de que las notificaciones y aplicaciones estén ajustadas a tu gusto en el nuevo dispositivo



Transferencia de Info: Soluciones Marcas

- **Samsung**: Smart Switch
- **Apple**: Move to iOS
- **Xiaomi**: MI Mover
- **Huawei**: Phone Clone
- **Otros Android**: SHAREit





Arquetipos de Compradores

Arquetipos Clientes: ¿Qué son?

- Los arquetipos de clientes son perfiles que representan los diferentes tipos de consumidores que compran un teléfono móvil.

- Estos arquetipos se basan en sus comportamientos, preferencias y necesidades comunes.

- Al reconocerlos un puede entender mejor lo que buscan y asesorarlos durante la venta



Arquetipos Clientes: Fashionistas

- **Estilo y diseño premium**: buscan teléfonos con acabados de lujo y diseños icónicos
- **Marca y prestigio**: eligen dispositivos que proyectan estatus social
- **Personalización y accesorios**: prefieren teléfonos con opciones de personalización o ediciones limitadas
- **Ejemplos teléfonos**: iPhone 15 Pro Max, Samsung Galaxy Z Flip 5



Arquetipos Clientes: Early Adopters

- **Lo último en tecnología**: siempre buscan el teléfono más nuevo y con las funciones más avanzadas (hacen fila en lanzamientos)
- **Innovación**: les encanta probar tecnologías como 5G, pantallas plegables o cámaras de alto rendimiento
- **Actualizaciones**: quieren teléfonos que reciban las últimas actualizaciones de software



Arquetipos Clientes: High Performers

- **Rendimiento superior**: necesitan dispositivos que puedan manejar tareas intensivas, como juegos y aplicaciones de productividad
- **Pantallas de alta calidad**: valoran pantallas con alta resolución y tasa de refresco rápida
- **Multitarea eficiente**: capacidad para manejar múltiples aplicaciones sin perder rendimiento



Arquetipos Clientes: Creadores Contenidos

- **Cámaras potentes**: necesitan dispositivos con cámaras de alta calidad para crear fotos y videos profesionales
- **Almacenamiento amplio**: requieren suficiente espacio para guardar sus creaciones y aplicaciones de edición
- **Herramientas creativas integradas**: prefieren teléfonos con software optimizado para edición de fotos y videos



Arquetipos Clientes Nuestro Proyecto

Por el perfil de cliente Walmart. Se estima que los arquetipos de cliente que se alinearán mejor con nuestra propuesta de valor son los que describimos a continuación:



Arquetipos Clientes: Showcasers

- **Impresionar a otros**: buscan dispositivos que llamen la atención y destaquen por su diseño o funciones exclusivas
- **Teléfonos premium**: optan por lo mejor del mercado, sin importar el precio
- **Funciones de lujo**: quieren teléfonos que ofrezcan lo más avanzado en cuanto a tecnología y diseño



Arquetipos Clientes: Practical Phoners

- **Durabilidad**: prefieren teléfonos que sean resistentes y fáciles de usar en el día a día
- **Batería confiable**: valoran la duración de la batería en lugar de otras especificaciones avanzadas
- **Precio accesible**: buscan una buena relación calidad-precio sin pagar de más por funciones innecesarias
- **Ejemplos teléfonos**: Samsung Serie A, Moto Serie G



Arquetipos Clientes: Social Network Lovers

- **Conectividad constante**: están en contacto frecuente con amigos y familiares a través de videollamadas, mensajería y redes sociales
- **Facilidad de uso**: prefieren teléfonos intuitivos y sencillos de manejar
- **Cámaras frontales y buena conectividad**: las videollamadas y redes sociales son esenciales



Arquetipos Clientes: Buscadores Ofertas

- **Relación calidad-precio**: buscan teléfonos asequibles, pero con buenas prestaciones básicas
- **Durabilidad y funcionalidad**: quieren teléfonos que ofrezcan una buena duración sin necesidad de gastar mucho
- **Batería eficiente**: prefieren dispositivos con baterías duraderas y rendimiento estable





Conclusiones

Asesorando al cliente en su búsqueda equipo

Con toda la información que hemos visto podemos:

- **Asesorar**: al cliente en su búsqueda de plan y equipos
- **Ayudar**: a que tome la mejor decisión de acuerdo con sus necesidades y características



Asesorando al cliente en su búsqueda equipo



Escucha las necesidades del Cliente:

- **Pregunta por sus necesidades**: ¿Qué es lo más importante para el cliente (fotos, juegos, trabajo, redes sociales)?

- **Identifica el uso principal**: Saber si el cliente necesita un teléfono para actividades específicas te ayudará a recomendar el adecuado

Asesorando al cliente en su búsqueda equipo

Identifica qué Arquetipo es:

- **Adapta la recomendación según el perfil**: fashionista, early adopter, practical phoner, etc.

- **Personaliza la oferta**: ajusta las recomendaciones según el tipo de cliente y sus intereses



Asesorando al cliente en su búsqueda equipo

Explicación Sencilla de las Características:

- **Usa lenguaje claro y práctico**: evita tecnicismos. Explica cómo las características mejoran la experiencia diaria

- **Comparaciones entre modelos**: ayuda al cliente a visualizar las diferencias entre dispositivos según sus necesidades (cámara, batería, pantalla)



Asesorando al cliente en su búsqueda equipo

Transferencia de Datos y Presupuesto:

- **Explica la transferencia de datos**: alivia las preocupaciones del cliente asegurando que puede transferir sus datos fácilmente

- **Ajusta al presupuesto del cliente**: ofrece tanto opciones de gama alta como opciones más económicas que cubran sus necesidades



Asesorando al cliente en su búsqueda equipo

Resalta si 4G/5G y Servicio Postventa:

- **Tecnología 4G vs. 5G**: si el cliente valora velocidad, videollamadas o gaming, recomiéndale un teléfono con 5G

- **Servicio postventa y garantía**: menciona el soporte de la marca y las actualizaciones de software



Asesorando al cliente en su búsqueda equipo



Demostración del equipo:

- **Probar el dispositivo**: una demostración práctica es la mejor manera de ayudar al cliente a decidir


MUCHAS GRACIAS Y EXITO