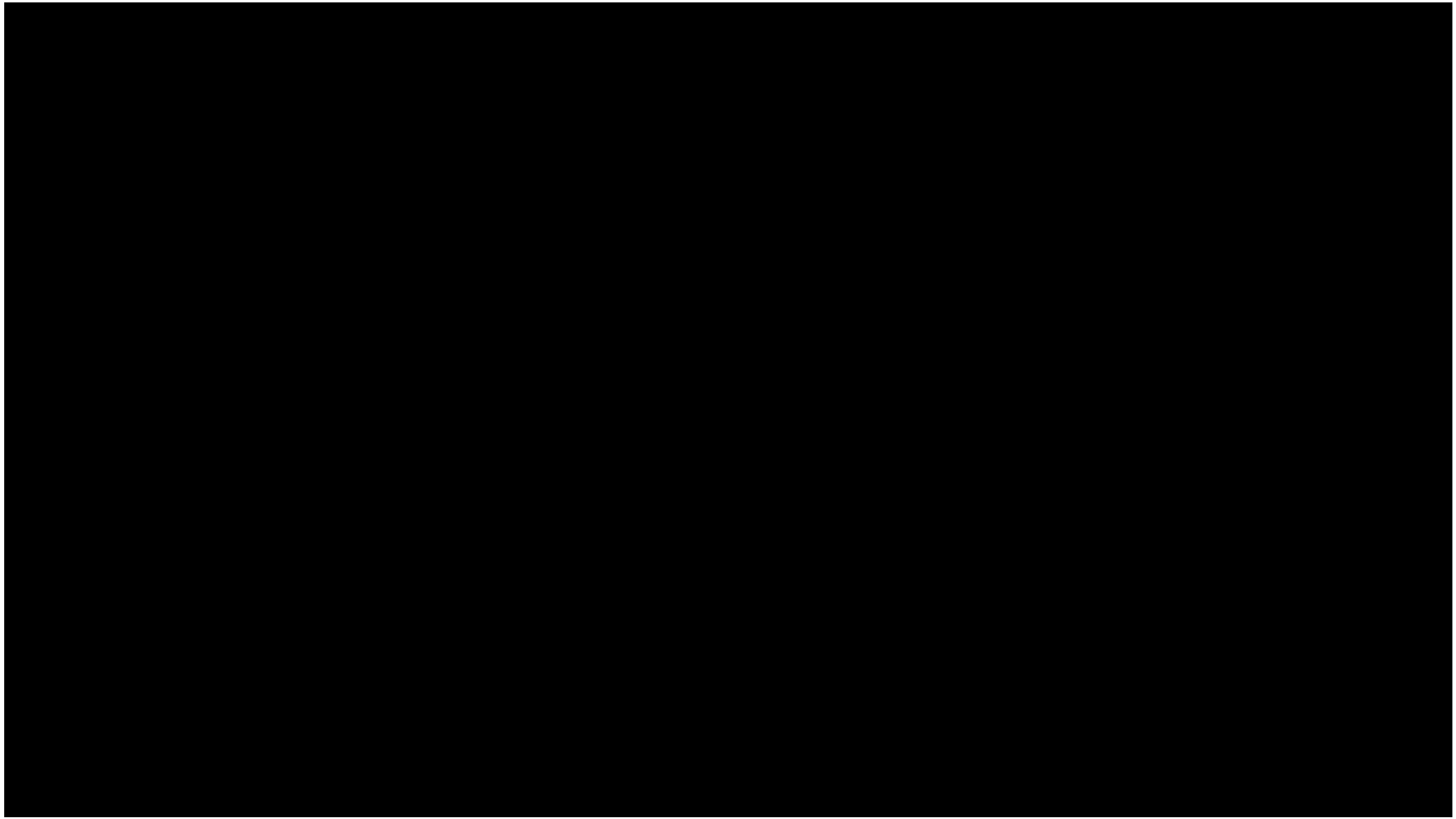
A photograph of a bird with grey and orange plumage feeding its chick in a cup-shaped nest made of twigs. The parent bird is on the left, holding a small white object in its beak, while the chick is on the right with its beak open. The background is a soft-focus green.


# Pensamiento en diseño para la mejor comprensión de su cliente

Gustavo Orjuela



/in/Gustavo Orjuela



A pair of green suede boots with tan laces and soles, resting on a bed with various clothing items. The boots are the central focus, positioned in the middle ground. The background is filled with crumpled clothing, including a white t-shirt and a grey sweater, all set against a dark, muted background. The lighting is soft and focused on the boots, creating a sense of depth and texture.

Desde los zapatos de  
nuestros clientes...





Seeing the world  
through  
the eyes of the  
customer

vs.



Seeing the world  
through  
the perspective  
of the company



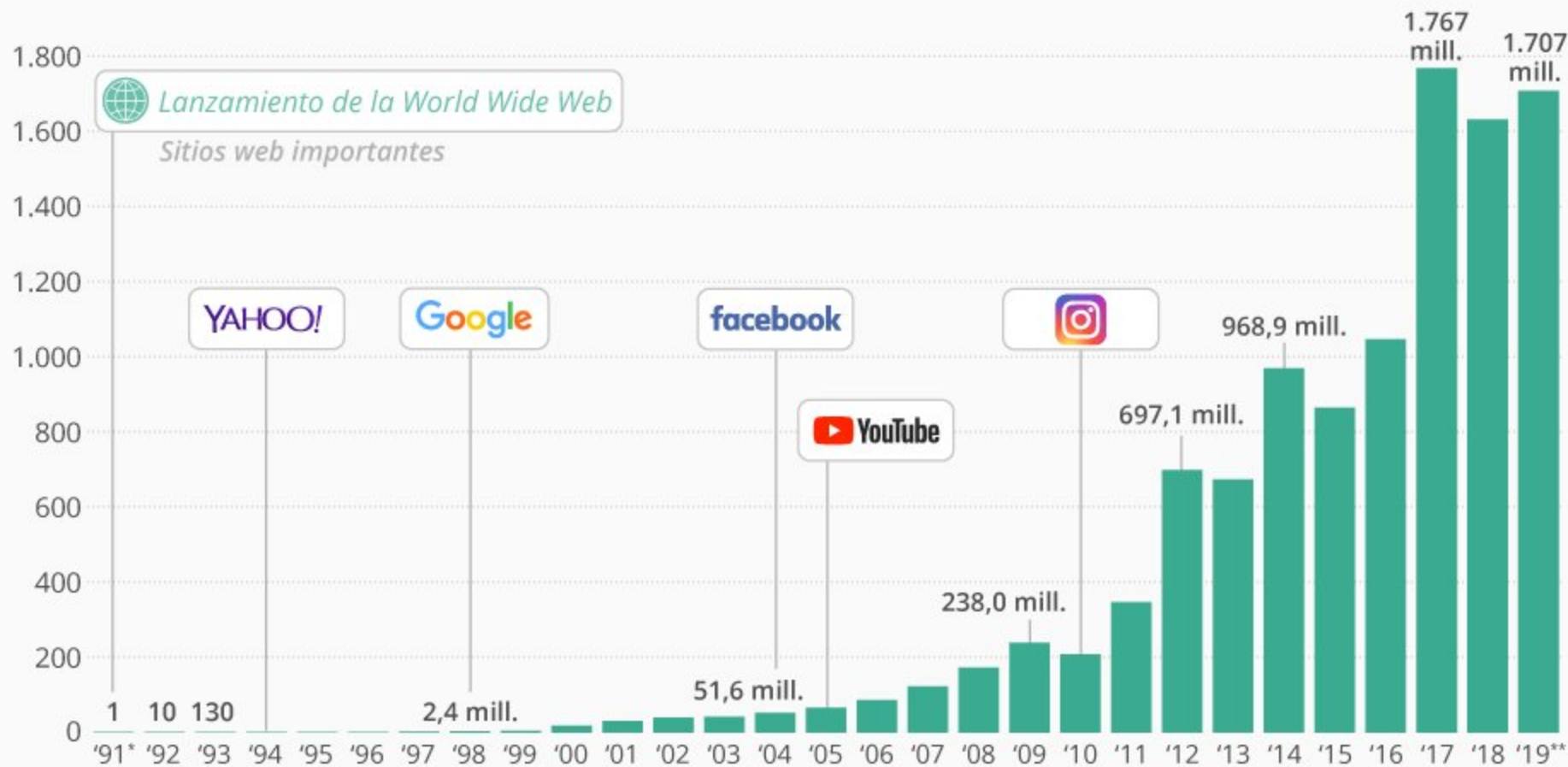
ENTENDER A SU CLIENTE SIGNIFICA ESTAR  
EN CONTACTO PERMANENTE CON ÉL Y  
LOGRAR GENERARLE VALOR TODO EL  
TIEMPO

**Nos diferenciamos o  
nos...**

**“EL 76% DE LOS LANZAMIENTOS EN  
GRAN CONSUMO FRACASAN EN SU  
PRIMER AÑO DE VIDA”** SEGÚN NIELSEN

# ¿Cuántas webs existen?

Nº de sitios web existentes en Internet (en millones)



Un sitio web se entiende aquí como un "hostname" único.

\* Datos del 1 de agosto de 1991

\*\* Datos del 19 de agosto a las 10:22 CET



@Statista\_ES

Fuente: Internet Live Stats



Si no generamos valor al cliente  
estamos a un paso de ser un  
commodity

Y en ese escenario la única herramienta para  
ser competitivo en el precio. Un pelea de  
suma cero

A woman with long blonde hair is sitting on the ground next to a large lion. She is holding an open book and appears to be reading. The lion is lying down, looking towards the camera. The background is a savanna landscape with dry grass and trees. The overall tone is warm and golden.

No basta con tener un buen producto y  
excelente conocimiento del cliente,  
hay que saber **comunicarlo**





# Summarizing

1. Entiendes
2. Diferencias
3. Comunicas

# Gustavo Orjuela

Gustavo.Orjuela@telefonica.com