

# Cómo leer la mente de nuestros Clientes

Estás en NEGOCIOS CON ÉXITO un podcast que da a conocer las estrategias de un grande en los negocios en línea, **Carlos Orjuela** comparte su versión en español del podcast today's Growth, Growing Business Today's, de Ken Courtright. El experto en negocios de internet más influyente de nuestros días, porque tus negocios traerán la felicidad que tú y tu familia merecen. Y ahora con ustedes, Carlos Orjuela.

Hola amigos y bienvenidos al episodio numero 02 de negocios con éxito. La sesión pasada, el programa pasado, estuvimos hablando de cómo podemos nosotros acumular curvas de crecimiento, como podemos asimilar nuestros negocios, minas de oro, como vamos a estar cavando y no dedicando todo el tiempo a un solo proyecto, sino que tenemos que estar en perpetua búsqueda, recuerden estamos en el tiempo moderno no podemos quedarnos atrás, tenemos que seguir adelante, tenemos que seguir pensando que no es lo mismo, la tecnología, los avances del desarrollo hoy, que hace 10 años.

Y también hablamos de que estamos en años caninos, en lo que tiene que ver con la tecnología con los avances. 1 solo año de atraso que nosotros tengamos puede equivaler a 7 años aproximadamente en lo que se consideraban los negocios anteriormente. Así que tenemos que aprender las herramientas modernas.

Y el día de hoy vamos a hablar acerca de algo muy especial:

## **Cómo podemos nosotros leer la mente de nuestros clientes!**

No les parecería maravilloso que pudiéramos tener una herramienta, que pudiera decirnos qué es lo que los clientes nuestros clientes buscan o lo que necesitan?

Lo que quiero compartir con ustedes es que, hay principios y modelos. Las herramientas que tenemos ahora no son las mismas que teníamos hace unos años cuando estábamos comenzando nuestro negocio.

Así que tenemos que seguir adelante, estuvimos hablando acerca de una persona que se llamaba Jack Walsh, y como él tomo una empresa y tenía dos fuentes, dos productos que le estaban dando fuente de trabajo para esta empresa. Y estos productos estaban dejando de 2 a 4 millones, recuerdan el empezó a averiguar qué otras cosas podían fabricar, y al cabo de 10 años, este hombre dejó esta empresa con 14 fuentes de ingresos, un ingreso de más de 40 millones de dólares

un salto impresionante.

Es que tenemos que estar al borde de la tecnología, saber exactamente qué es lo que está funcionando y hablando de que podemos generar, hacer que otro producto nuestra empresa puede comenzar a vender o fabricar y la verdad, esta tecnología sería maravillosa poder tener una bola de cristal algo que nos diga exactamente qué es lo que nuestros clientes necesitan.

Y en el día de hoy, quiero compartir una herramienta que es precisamente eso, es como la magia, la bola de cristal que nos va a decir exactamente lo que los clientes en nuestro nicho de mercado necesitan, quieren o están buscando.

### **Sería maravilloso poder saber verdad?**

Quiero compartir con ustedes, de hecho es una herramienta gratuita que nos ofrece Google, y cuando nosotros estamos creando una cuenta de Google Adwords que es el programa que nos permite promover nuestra página de internet, muchos de ustedes están familiarizados con Google Adwords y en Adwords hay una herramienta maravillosa que se llama **“Planificador de palabras claves de Google Adwords”**.

Así que cuando ustedes entren a su cuenta de Google Adword van a tener allí una herramienta, si ustedes van a la sección que dice herramientas.

Vamos a ver en esta parte, aproximadamente está debajo del menú de herramientas y hay un menú que dice historia de cambio, conversiones, atribuciones, Google analytics, merchant center, y hay uno que se llama planificador de palabras claves.

Cuando nosotros entramos al planificador de palabras claves, vamos a ver allí las estrategias, quiero mostrarles, explicarles cómo funciona y cómo podemos hacer para que podamos encontrar que es lo que Google está esperando que nosotros pongamos en estas palabras claves, y sobre todo que es lo que la persona, nuestro nicho de mercado, nos está diciendo que es lo que necesitan.

Quisiera compartir con ustedes un par de historias reales de esta herramienta maravillosa, en primer lugar quisiera compartir un seminario que tuvimos de Google Adwords de negocios y todo lo demás.

Entonces al final había una sección de preguntas y respuestas, y apareció una persona que tenía una empresa bastante próspera de partes de bicicletas, el fabricaba esas partes para bicicletas y estaba teniendo relativamente mucho éxito.

Y entonces la pregunta que se hacía en ese momento ¿Cuál es tu industria y cuál es tu desafío en este momento? Entonces el dijo; yo soy fabricante de partes de bicicletas, tengo bastante éxito, de hecho salí en un programa de televisión,

querían hacerle una entrevista y bueno estaban muy contentos con el progreso y entonces le preguntaron.

- ¿Cual es su desafío en este momento?

-El dijo, bueno, llevamos aproximadamente 6 meses de reuniones con toda la parte administrativa de la empresa, estamos tratando de encontrar cual es el siguiente producto o parte que nosotros tenemos que fabricar o vender en nuestro nicho de mercado.

- bueno ok cuál es tu producto numero uno de ventas?

- y el dijo que cascos para bicicletas es mi producto número uno en ventas.

Entonces, el presentador tomó su computador y entro a esta herramienta planificador de palabras claves y puso hay una frase que es “cascos para bicicletas”, muy bien pasaron unos 15 segundos entonces se generó un documento pdf.

Un pdf que te va a mostrar el resultado del análisis que esta herramienta está haciendo y él le dijo; quiero contarte que el mes pasado hubo personas que estuvieron buscando cascos para bicicletas, tubo entre 18 mil búsquedas a 28 mil búsquedas, es una búsqueda bastante interesante, sabias esto?

Y él dijo; no bastante interesante,

Pero se le pregunto: hay algo que debes saber...

Y lo que sucede es que Google rastrea utilizando la dirección del protocolo IP, vía de IP Address, cuando estamos en IP address está rastreando lo que cada computador que entra a Google está dejando allí, unos registros que Google es capaz de rastrear y puede saber exactamente qué es lo siguiente que una persona que escribe cascos de bicicletas y buscó en Google.

Google le puede decir a la persona, nos puede decir a nosotros vía de IP Address lo siguiente:

Cuál es el siguiente término que una persona que está buscando, cascos para bicicletas, busco después de eso o que otras palabras claves utilizó, para encontrar eso.

Entonces cuando yo entro a esta herramienta de planificador de palabras claves el me va a decir, aparte de casco para bicicletas, la gente también está buscando.

Y en segundo lugar estaba la palabra “infladores para bicicletas”.

Cuando se le presento esta idea, esta solución, a esta persona que estaba presentando este caso el dijo ; woo ohm no puedo creerlo, me siento muy mal...

Que paso, estas bien?

Bueno déjenme contarles que por más de 5 años, hemos tenido en nuestra empresa, una persona que viene a ofrecernos “infladores de bicicleta” y él nos ofrece un producto muy bueno que está alrededor de 3 dólares, y nosotros sabemos que lo podemos vender alrededor de 19 a 20 dólares, pero siempre, por 5 años le habíamos dicho a esta persona que nuestra empresa no vende infladores de bicicleta...

Bueno imagínese ahora que está pasando con esta empresa, naturalmente ellos asumieron esto y ahora están vendiendo como producto número 2 después de cascos para bicicletas, están vendiendo infladores para bicicletas.

Es interesantísimo lo que esta herramienta puede hacer por nosotros, nos va a decir por orden de relevancia ¿cuál es la siguiente búsqueda que la gente está haciendo? es básicamente leer la mente de los clientes y recuerden estamos hablando de miles de personas que están en Google haciendo sus búsquedas

Google está haciendo un análisis de qué es lo que la persona buscó primero, que es lo que busco de segundo o tercero, de hecho el listado que te arroja Google, es alrededor de 799 a 800 palabras que están en orden de relevancia lo que la gente está buscando en tu nicho de mercado.

**Así que allí nosotros podemos encontrar exactamente qué es lo que los clientes están necesitando!**

Vamos a pasar al ejemplo número 2. Es muy sencillo, es una persona que cocina delicioso y crea pasteles, digamos recetas para pasteles, de hecho es un experto en la familia, todo el mundo le dice que es un experto maravilloso, entonces esta persona decide crear un menú escrito y escribe su blog, escribe algunas cosas de las que se considera un experto y compila un libro con algunos 20 capítulos.

20 recetas de pasteles, lo pone a la venta; algunas personas lo buscan y el libro de alguna manera se convierte en un éxito. Muy bien, tenemos recetas de pasteles, esta persona está vendiendo mucho, tiene publicaciones en revistas, tiene entrevistas de lo maravillosas que son sus recetas y bueno esta persona se pregunta

¿Qué sigue después de que yo haya tenido algo de éxito en esto que estoy vendiendo?

¿Cuál es mi siguiente producto? Qué es lo que más tengo que hacer?

Hay una cosa muy interesante dentro de cada una de estas cosas y es que cuando empezamos a ser expertos en algún tema, empezamos a crear una audiencia que nos está siguiendo, que espera que nosotros le demos un poco más.

Dentro de cualquier industria, compañía, que nosotros tengamos nuestros clientes están esperando algo más de nosotros.

Si tenemos un producto, están esperando 3 y si tenemos 3, están esperando 6, están esperando más de nosotros.

Hay algo que está confirmado: **La gente compra de las personas a quienes conocen, más que tratar de buscar con alguien nuevo que no conozcan.**

La gente confía, quieren confiarnos su dinero, porque ya nos conocen.

Así que cuál sería la estrategia?

Entonces esta persona que sabe hacer recetas o ha tenido éxito dentro de algunas recetas?

Muy bien, vamos a nuestra herramienta mágica, bola de cristal de Google, que nosotros conocemos ahora, que se llama planificador de palabras claves y vamos a poner allí dentro, la primera recetas de pasteles, vamos a esperar unos 15 segundos sale el documento PDF, lo podemos imprimir o guardar solamente y vamos a ver entonces allí, que se está buscando, qué es lo que las personas están buscando después de recetas de pasteles.

Y vamos a ver un listado como... recetas de pasteles gourmet, vainilla, limón, canela, pasteles para eventos y bueno esta lista te va a decir exactamente qué es lo que la gente está buscando.

Qué es lo que tenemos que hacer? Tiene que empezar a escribir su segundo libro y adivina cual es el título que le va a colocar a su segundo libro y de lo que va a hablar?

Es la segunda palabra en la lista, la segunda búsqueda en esa lista que está arrojando Google, en el planificador de palabras clave, así que tu libro se va a llamar algo como: "Las más exitosas recetas para pasteles gourmet" entonces tienes que estar seguro de utilizar la segunda frase que está arrojando esta lista.

Cual va a ser el capítulo numero 2 o el 3? Vamos a continuar con la lista, capítulo 2 vamos a hablar de pasteles de vainilla, capítulo 3 pasteles de limón, capítulo 4 pasteles de canela...

Vamos a utilizar esas palabra claves para saber, para que nosotros estemos rankeados en Google de una manera que las palabras claves sean las que nos den el éxito.

Hay muchas maneras de que nosotros podamos encontrar, utilizando las herramientas modernas y podamos estar en los primeros lugares de búsqueda de

Google, dentro de estas palabras, las personas buscan y las personas nos ayudan.

Cada búsqueda que se está haciendo, nos puede ayudar a nosotros, a saber exactamente qué es lo que la gente está buscando.

### **Cómo podemos tener nosotros la solución a los problemas?**

Las preguntas que otras personas tienen, cuando nosotros le brindamos la solución es cuando nosotros podemos empezar a tener éxito dentro de nuestro nicho de mercado.

Esto es básicamente lo que significa leer la mente, encontrar nuevas ideas, productos.

Muchas veces nosotros estamos esperando que nuestro instinto nos ayude, que nosotros tengamos la impresión de saber exactamente qué es lo que las personas quieren, confiamos en nuestra experiencia. Sabemos que nosotros tenemos una trayectoria en el mercado y pensamos que tenemos todas las respuestas, pero en realidad hay herramientas como esta de Google, que nos dice exactamente qué es lo que las personas están buscando, qué es lo que esperan de nosotros y que es lo que nosotros podemos fabricar, vender, escribir, promocionar que va a ser un éxito.

Porque es lo que la gente está buscando.

Hacer un resumen de cómo vamos hasta el momento, en primer lugar nosotros hemos hablado de las minas de oro, de acumular curvas de crecimiento, recuerden hay una ley que se llama la ley de Pareto:

**Todo lo que nosotros hacemos, el 80% de nuestro trabajo proviene del 20% de nuestra planeación.**

Así que tenemos que planear que sigue, no se trata de trabajar y trabajar, tenemos que tener algo de planeación para poder tener éxito.

Hablamos en el capítulo anterior de la entropía:

**Todos los proyectos se acaban, todas las industrias se acaban, todo lo que está creado en la naturaleza tiende a ir del orden al desorden.**

Así que la única manera de controlar esto, es diversificando, creando más empresas, más proyectos y hay una frase que verdaderamente me impresionó, me llamo muchísimo la atención y ustedes conocen a Ophra Winfrey y Ophra hace mas de 20 años ella dijo esto, que se convirtió en algo que me ha motivado

muchísimo ella dijo:

**Tu vives con lo que haces de 9 a 5 pero haces tu vida y construyes tus sueños de 5 a 9 y eso te da la felicidad y el éxito.**

Mucho de nosotros estamos teniendo un trabajo normal de 8 a 5 de 9 a 5 y cuando de eso estamos viviendo, eso es lo que nos da para vivir. Pero después de nuestra jornada de trabajo allí, es cuando nosotros generamos nuestros sueños, es cuando nosotros de verdad vivimos nuestra vida en familia, con nuevos proyectos, con nuevas ideas, eso es lo que nosotros podemos tener y que podemos utilizar.

Amigos las herramientas modernas existen y nos pueden ayudar, la verdad es que estamos acostumbrados a confiar en nosotros mismos, pero muchas veces nuestras propias ideas son nuestros mayores enemigos.

A veces nosotros somos nuestros peores consejeros, pero miren, lo que tenemos que hacer es busquemos las herramientas modernas que nos pueden ayudar, planificador de palabras claves de Google adwords, es lo que quiero presentarles hoy, lo que puede ayudarnos a tener éxito en las palabras, en las búsquedas que la gente necesite y que está esperando de nosotros.

Amigos estoy seguro que podemos tener mucho éxito, si nosotros utilizamos estas herramientas hay muchas más herramientas que quisiera compartir con ustedes, hay mucho mas proyectos y ideas que me gustaría compartir con ustedes, pero por ahora es todo lo que tengo para hoy estamos en el capítulo número 2, de negocios con éxito y espero de verdad que esto les pueda ayudar mucho.

Nos vemos en la próxima mi nombre es Carlos Orjuela y quedamos en Negocios con Éxito.