Marketing Emocional para una excelente Experiencia de Usuario

@EliaGuardiola #AmoSM2018

Serendipia by Elia Guardiola

27 de febrero 2018

Web: www.eliaguardiola.com

Mail: hola@eliaguardiola.com

Twitter: @EliaGuardiola

LinkedIn: Elia Guardiola

Google Plus: Elia Guardiola

Facebook: Èlia Guardiola

Instagram: eliaguardiola

Serendèlia by Elia Guardiola www.serendelia.com

Especializada en Marketing Emocional y Experiencial, Storytelling y Marketing de Contenidos

Serendipia by Èlia Guardiola

“Las emociones son el motor que mueve la sociedad.
Las que humanizan al ser humano.”

Èlia Guardiola

TODAS LAS EMOCIONES SE GENERAN EN EL CEREBRO

“Si no hay dos EMOCIONES iguales, no hay dos reacciones iguales ante la EXPERIENCIA de un PRODUCTO o un SERVICIO.”

Percibir Emociones
Entender Emociones
INTELIGENCIA EMOCIONAL
Manejar Emociones
Usar Emociones

¿Qué es el Marketing Emocional?

Disciplina

Marketing

Marca

Estrategia

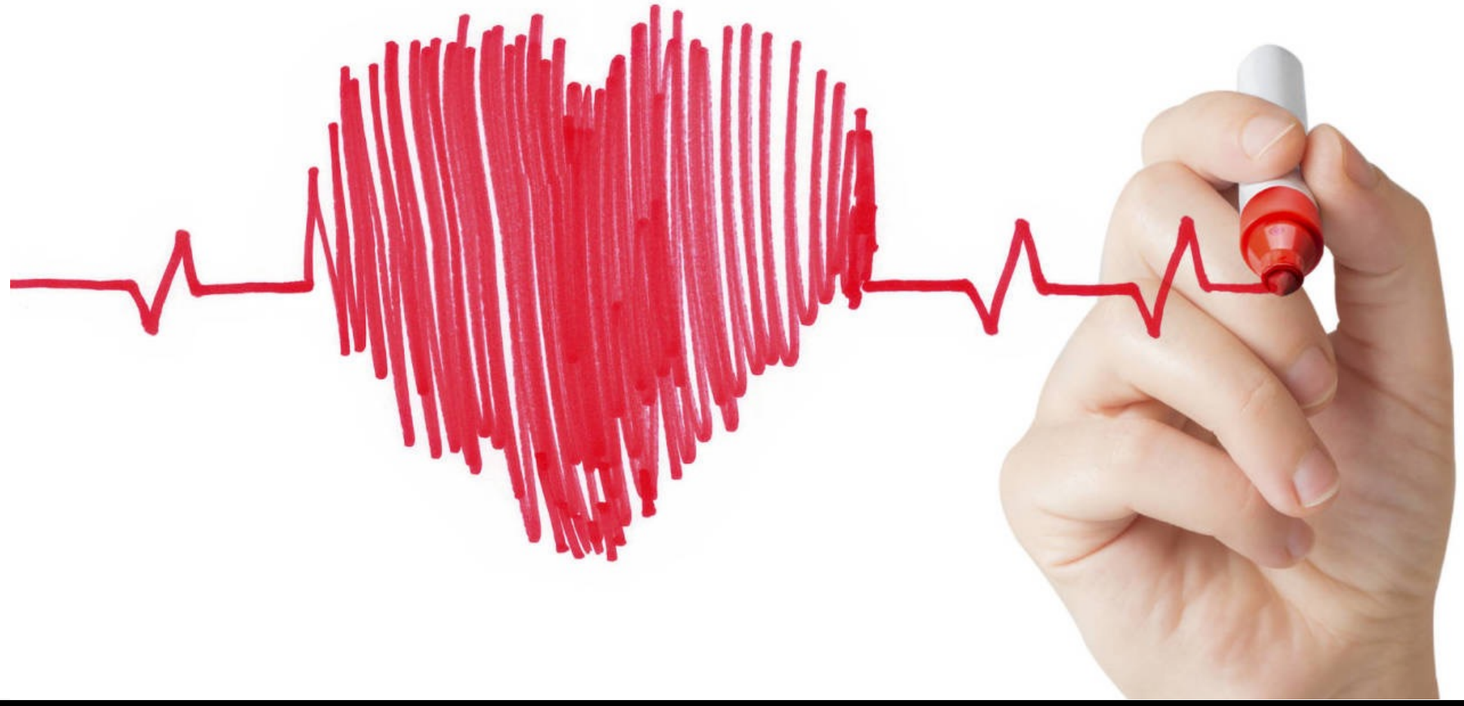
Vínculo Afectivo

Consumidores

Necesidades

Prescriptores

HERRAMIENTA



La Teoría de los 4 Pilares del Marketing Emocional

Vínculo afectivo marca-público

1. Sensaciones
2. Emociones
3. Experiencias

Storytelling

LOVEMARKS

Marketing de Contenidos

“Las herramientas son magníficas, pero el éxito en el Marketing de Contenidos está en el mago, no en la varita.”

Jay Baer

PROSUMERS

PROSUMERS

PRESCRIPTORES

BOCA - OREJA

COMUNICACIÓN PERSUASIVA

* **RACIONAL: Lógica, Argumentación, Retórica, Científica, etc.**

* **EMOCIONAL: Emociones, Sentimientos, imaginación, Creatividad, Fe, Publicidad, etc.**

* **INCONSCIENTE: Instintos y sugestión.**

save paper · save the planet
WWF

save paper · save the planet
WWF

save paper · save the planet
WWF

Don't talk
While he
drives

Japi Jane.cl

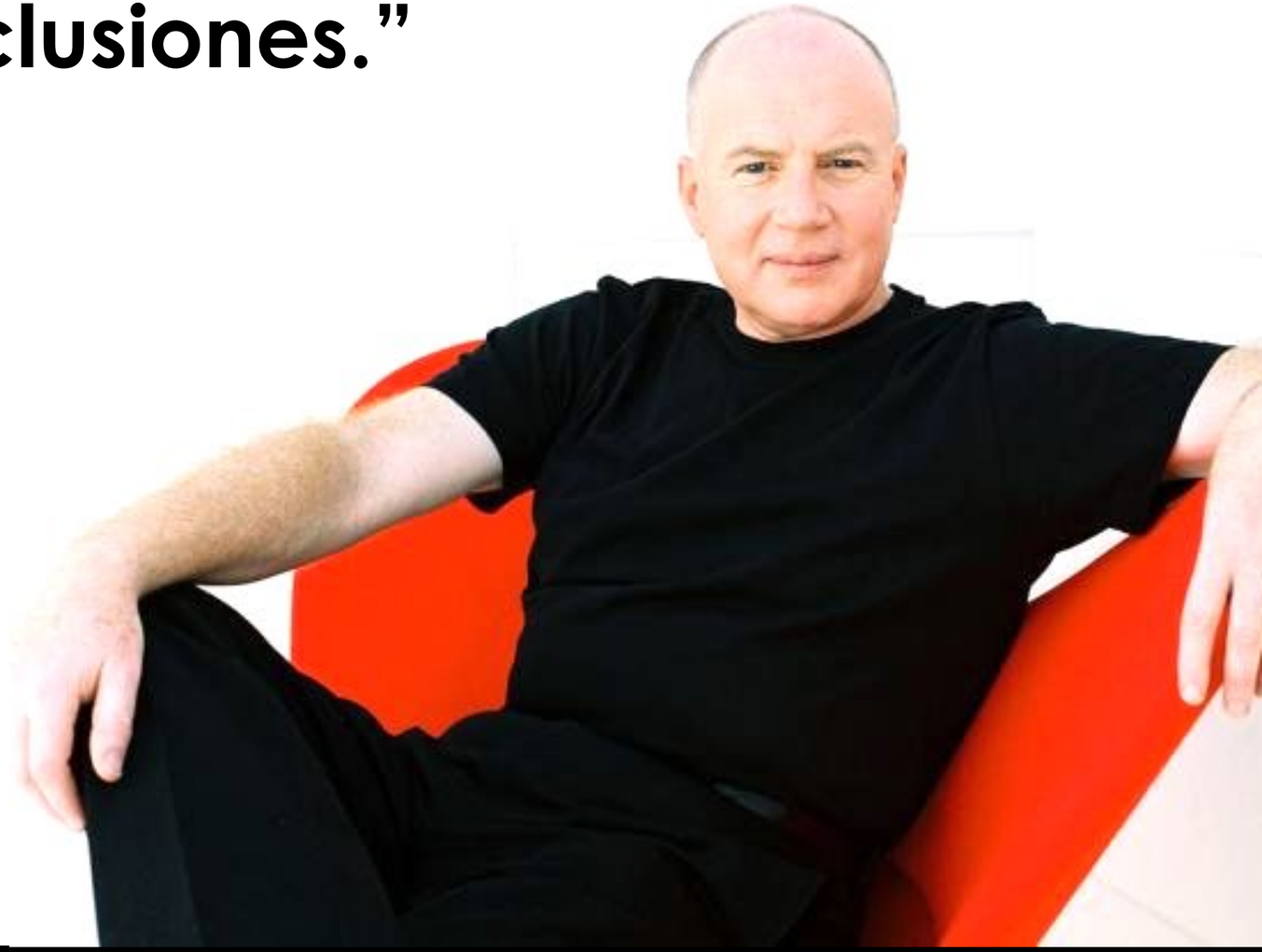
~Adult Joy Boutique~

“La emoción produce acción.

La razón produce conclusiones.”

Kevin Roberts

¡¡DECISIONES!!



Puntos Clave para crear una Lovemark

Compromiso (Promesas).

Empatía.

Pasión.

Kevin Roberts.
CEO de Saatchi & Saatchi.

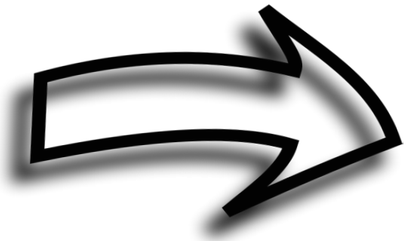
PALABRAS MÁGICAS QUE MOTIVAN LA ACCIÓN

1. PASIÓN

2. EMPATÍA

3. PROMESAS
(Compromiso)

CONFIANZA



Momento

WOW

STORY

¿Qué es el Storytelling?

El arte de contar historias…

El arte de **COMUNICAR** la esencia y filosofía de una **MARCA**, producto o servicio a través de las **HISTORIAS.**

“El MARKETING ya no se trata de las cosas que vendes, sino de las HISTORIAS que cuentas.”

Seth Godin

A picture of you. CANON

“No recordamos días,

recordamos momentos.

Captura momentos y conviértete

en coleccionista de ellos,

no en coleccionista cosas.”

“Las marcas buenas cuentan historias.
Las grandes hacen historia CREANDO HISTORIAS”.

Èlia Guardiola

Storydoing
StoryLiving

Serendipia by Elia Guardiola

@EliaGuardiola #AmoSM2018

Las Redes Sociales NO VENDEN

"No hay redes sociales buenas o malas, si no usuarios que hacen un buen o mal uso de ellas."

BLOG

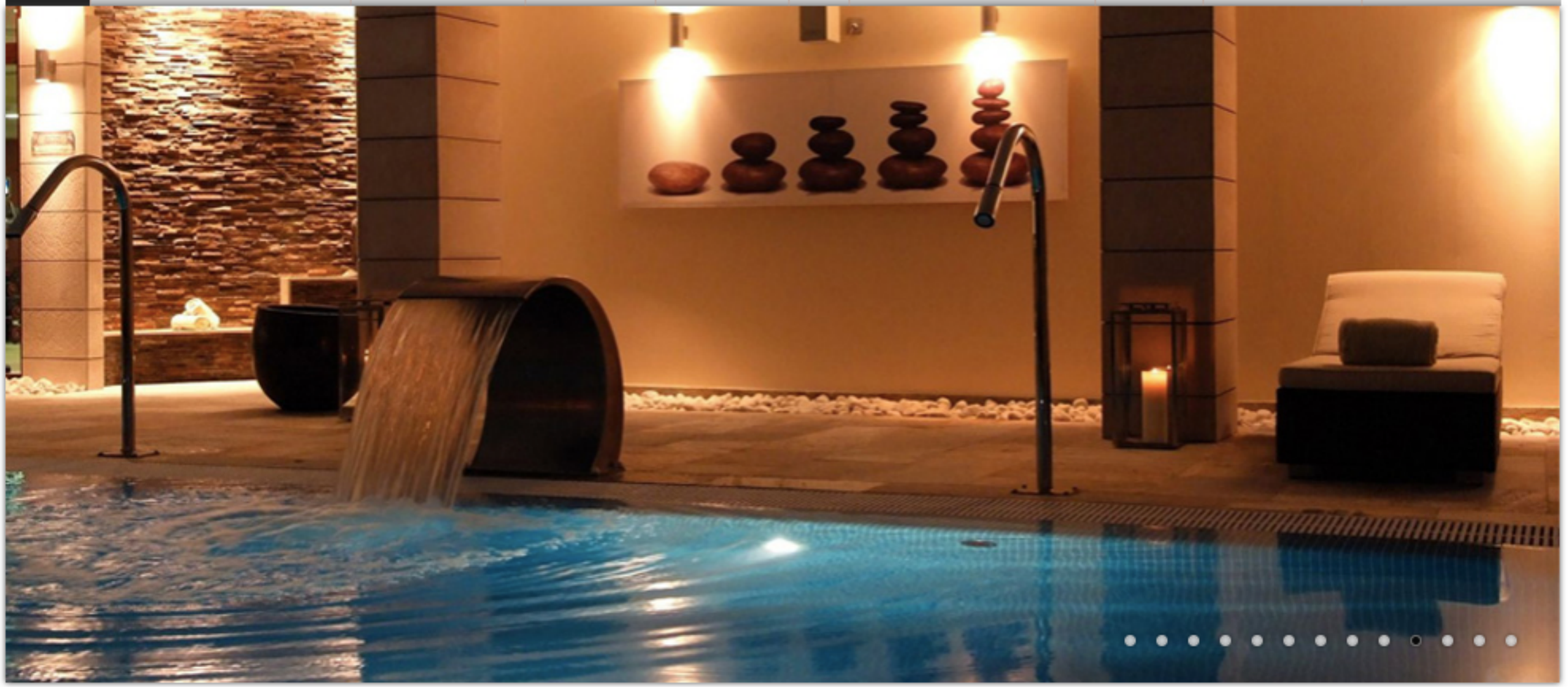
for the
experience

Hilton
SA TORRE MALLORCA RESORT

Día Entrada 24 Nov 2017 | Día Salida 25 Nov 2017 | Hab. 1 | RESERVAR | OUR BEST RATES GUARANTEED

Deutsch | English | Home | res.satorremallorca@hilton.com | +34 871 963 700

Home | Habitaciones & Suites | Restaurantes | Servicios | Pure SPA | Golf | Reuniones y Eventos | OFERTAS | Mapa/ Guía | Galería



Serendipia
by Elia Guardiola
@EliaGuardiola #AmoSM2018

AGUA MINERAL NATURAL
SOLÁN DE CABRAS
0.5 L
RoomMate HOTELS
Bienvenida sa. Guardiola,
Estamos encantados de que haya decidido visitar Room mate Goard y esperamos que sea la primera de muchas!
Equipo Goard
RoomMate HOTELS
HAVE A SWEET STAY!
Chocolate Amatller
Cafés y Tés
Barcelona
Chocolate Amatller
FLORS CON FRAMBUESA

DENTAL KIT FOR MONSTERS TEETH
SHAVING
TISSUE
BODY SCRUB MADE FROM WABI
HAIR CONDITIO
SHOWER CAP
SOAP
SOAP
COMB FOR SEXY HAIR
RoomMate HOTELS
FOR HER
RoomMate HOTELS

“La Experiencia del Usuario debe ser la obsesión de las marcas por encima de las ventas.

Porque la Experiencia del Usuario NO TERMINA NUNCA.”

STARBUCKS
MacBook Air

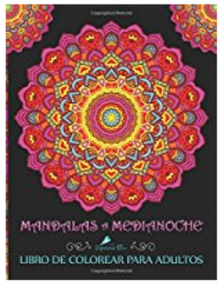
STARBUCKS

USER EXPERIENCE IS...

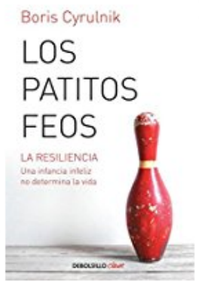
LOOK + FEEL + USABILITY

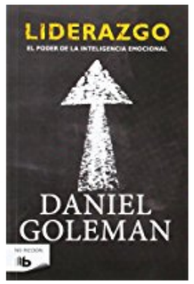
INTERACTION DESIGN FOUNDATION | INTERACTION-DESIGN.ORG

Basado en tus tendencias de compra

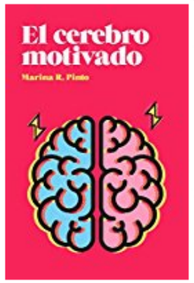


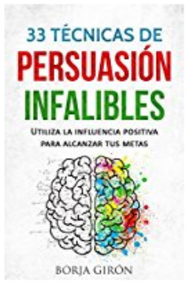
Recomendado para ti en Libros

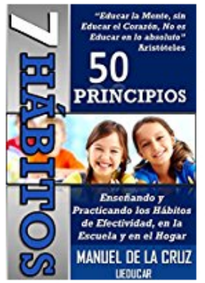




Recomendado para ti en Tienda Kindle







amazon

amazon.es prime | Hogar | Libros de texto a precios bajos

Todos los departamentos | Amazon.es de Elia | Ofertas | Cheques regalo | Vender | Ayuda | Hola Elia Mi cuenta | Mi Prime | Lista de deseos | 1 Cesta

Hogar y cocina | Los más vendidos | Dormitorio y salón | Cocina y comedor | Jardín | Pequeño electrodoméstico | Iluminación | Limpieza y planchado | Almacenamiento y organización | Costura y manualidades | Climatización y calefacción

Hogar y cocina › Costura y manualidades › Dibujo › Materiales de dibujo › Marcadores

Haz clic para obtener una vista ampliada

Set 24 Rotuladores de Colores Doble Punta de Pincel y Punta Fina 0,8 mm – Markers Mont Marte para Pintar y Colorear para Adultos, incluye Tonos Brillantes y Pastel más Estuche organizador – Perfectos para Mandalas, Libros Colorear Adultos, Manga, Comic, Scrapbooking e Iniciarte en Lettering y Caligrafía. Tinta Acuarelable.

de Mont Marte

★★★★☆ 18 opiniones de clientes

Precio: ~~EUR 21,99~~
Precio actual: EUR 17,95 prime | GRATIS Envío 1 día
Ahorras: EUR 4,04 (18%)
Precio final del producto

En stock.

¿Quieres recibirlo el jueves 28 sep.? Cómpralo antes de **23 hrs y 41 mins** y elige **Envío 1 día** al completar tu pedido. Ver detalles

Vendido por DIY Deal World y gestionado por Amazon. Se puede envolver para regalo.

Nuevos: 1 desde EUR 17,95

- ✅DOBLE PUNTA - Con su punta de rotulador larga y flexible con forma de pincel japonés, colorear sobre grandes áreas se convertirá en todo un placer. Además con la pequeña punta extra fina de tan solo 0,8 mm de diámetro podremos pintar perfectamente esos pequeños detalles de nuestro dibujo y darle un acabado perfecto
- ✅24 COLORES ACUARELABLES - Este set incluye una gama de colores completa con tonos brillantes, pastel y mate para ofrecerte el máximo de posibilidades en tus creaciones. Utilizándolos sobre papel específico para acuarela tendrás la posibilidad de difuminar y mezclar colores dando a tus dibujos un aspecto y acabado únicos
- ✅MANDALAS, MANGA, ARTE TERAPIA, ETC. - La punta de estos rotuladores se desliza suavemente por los dibujos consiguiendo el nivel de relajación que se busca con la técnica de colorterapia. Al tener una punta, larga, suave y flexible imitando a un pincel, el grosor del trazo en el dibujo dependerá de la presión ejercida, lo que los hace muy practicos para iniciarse en el mundo del lettering y la caligrafía. Ademas, la punta extra fina te permitirá delinear y dar ese toque final buscado
- ✅TINTA DE BASE ACUOSA 100% LIBRE DE ACIDOS - Al no contener ningún tipo de toxico, tanto adultos como niños podrán disfrutar de ellos sin que suponga ningún riesgo. Gracias a su excelente diseño las puntas no se secan tan fácilmente como ocurre en otras marcas, consiguiendo que el rotulador sea funcional por más tiempo
- ✅GARANTÍA DE CALIDAD MONT MARTE- Nuestros productos están diseñados y revisados de forma minuciosa con lo que podemos garantizar la calidad, duración y protección del medio ambiente durante su diseño, fabricación y posterior uso. Alta Calidad asegurada. Estamos tan seguros de la calidad de este producto, que en caso que no esté satisfecho con su compra, dispone de hasta 30 días para realizar la devolución del artículo, efectuándose el reintegro completo de su importe

› Ver más detalles

Avisar de alguna información del producto errónea.

Compartir

Cantidad: 1

Añadir a la cesta

Activar el pedido en 1-Clic

Enviar a:

Elia Guardiola Sa- Valdetorres - 28150

Añadir a la Lista de deseos

TRAVANDO

Cartera con Pinza para Billetes - Bloqueo RFID

Cartera con Pinza para Billetes | Bloqueo RFID | SEGURIDAD| SLIM | Ta...

★★★★★ 30

EUR 19,95 prime

Valoración del anuncio

Descripción del producto

Set de 24 Rotuladores de Colores Mont Marte con Doble punta

¿Te apasiona colorear y pintar? ¿Buscas conseguir ese estado de paz y calma que aporta el arte? ¿O llenar de colorido tus dibujos? Entonces este producto es perfecto para ti.

Con este set de 24 rotuladores acuarelables con doble punta, podrás disfrutar de una gama de colores completa incluyendo tonos brillantes y pastel, además estos vienen presentados y organizados en un estuche de plástico rígido con dos cierres, de esta manera te resultará muy fácil seleccionar el color deseado y volver a guardarlo evitando así el extravió de alguno de ellos y teniendo tus colores favoritos siempre a mano.

Con la punta de rotulador imitando a la de un pincel que poseen estos rotuladores disfrutaras del placer de colorear y pintar, gracias a la sensación de suavidad y la variación en el trazo dependiendo de la presión ejercida. También estos incluyen una punta extra fina de tan solo 0,5 mm de diámetro con la que podrás llegar a los detalles en los que se requiera mayor precisión.

Gracias a que la tinta de estos rotuladores es acuarelable, podrás ir un paso más allá y experimentar difuminando y mezclando colores logrando unos resultados sorprendentes, y llevando tu creatividad a otros límites. Además, es un producto libre de ácidos y tóxicos con los que podrás disfrutarlo tú y los más pequeños de la casa, de una forma segura

El set incluye:

24 rotuladores de diferentes colores.

Estuche organizador de plástico rígido.

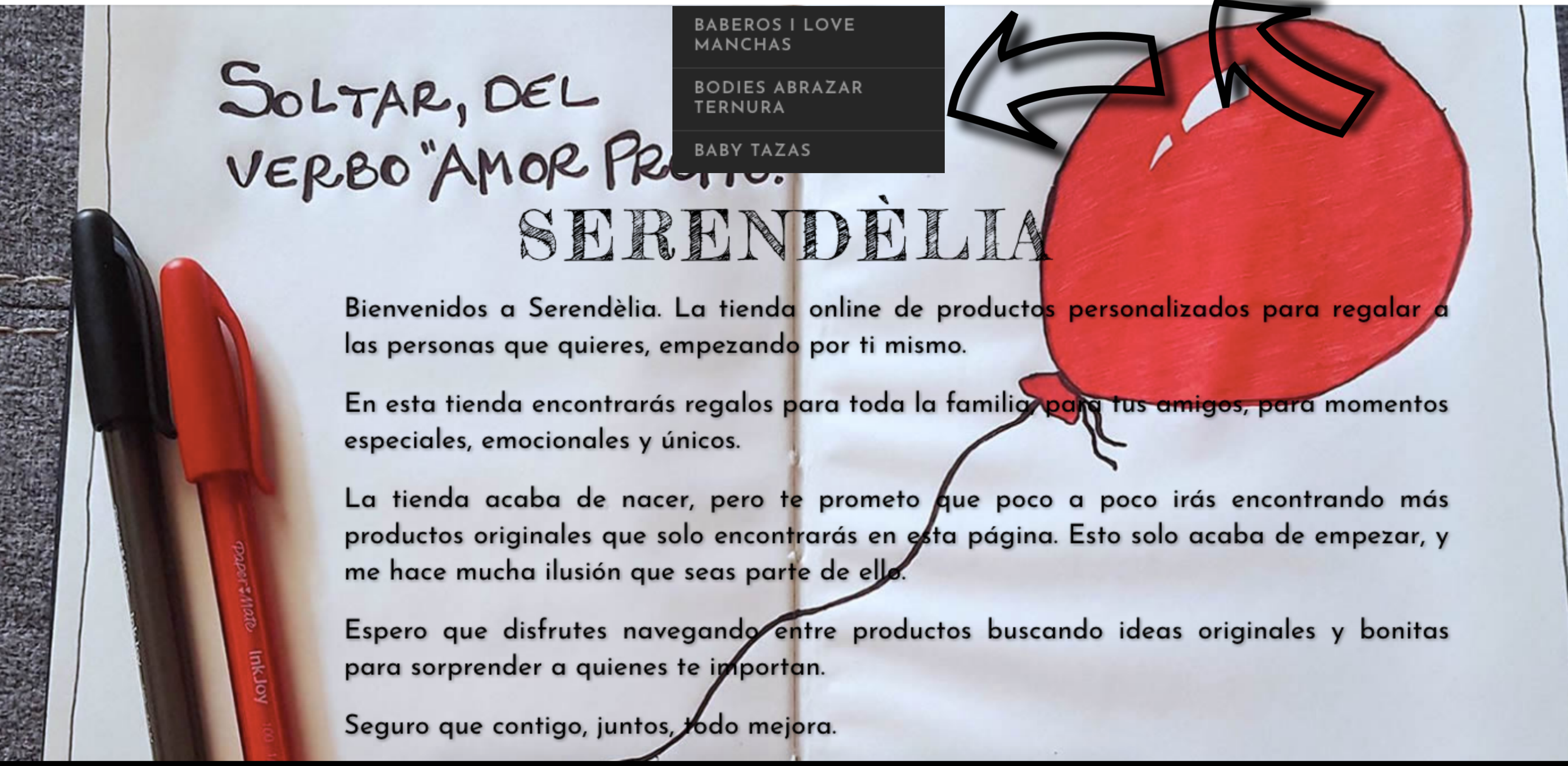
No esperes, disfruta ya de este fantástico set de rotuladores y ponle color a tu vida

Advertencia de uso: Producto no recomendado para niños menores de tres años. Contiene partes pequeñas que pueden ser ingeridas.

BABEROS I LOVE MANCHAS

BODIES ABRAZAR TERNURA

BABY TAZAS



SERENDÈLIA

Bienvenidos a Serendèlia. La tienda online de productos personalizados para regalar a las personas que quieres, empezando por ti mismo.

En esta tienda encontrarás regalos para toda la familia, para tus amigos, para momentos especiales, emocionales y únicos.

La tienda acaba de nacer, pero te prometo que poco a poco irás encontrando más productos originales que solo encontrarás en esta página. Esto solo acaba de empezar, y me hace mucha ilusión que seas parte de ello.

Espero que disfrutes navegando entre productos buscando ideas originales y bonitas para sorprender a quienes te importan.

Seguro que contigo, juntos, todo mejora.

Serendèlia
by Èlia Guardiola

INICIO | BABIES & KIDS | HOGAR | TAZAS | STORYTELLING | CONTACTO | 0

Cojines Abrazos Bonitos

ABRAZOS BONITOS - SOLTAR DEL VERBO "AMOR PROPIO"

Precio: **20,95€** (IVA Incluido)

Si pudieras abrazar bonito, ¿no te gustaría hacerlo siempre que quisieras? Los COJINES ABRAZOS BONITOS, además, llevan mensajes motivadores e inspiradores para robar sonrisas, para impulsar ese día cruzado que a veces vivimos, o para, simplemente, quedarte dormido con ellos.

Soltar, del verbo "Amor Propio".

Hay que seguir soñando despierto, que lo intangible se vuelva palpable para construir, para seguir construyendo en el regazo de lo que somos. Ser. Siempre. Sí, TÚ. Y ya.

NOTA: Funda para cojín. No incluye relleno.

- 1 + Añadir al carrito

CATEGORÍA: Cojines "Abrazos Bonitos"

COMPÁRTELO:

“El precio es lo que pagas. El valor es lo que obtienes.”

Warren Buffet

Como marca, debes saber que el ser humano se mueve por EMOCIONES y SENSACIONES

PREGÚNTATE:
¿Soy generadora de felicidad para mis consumidores y mis trabajadores?

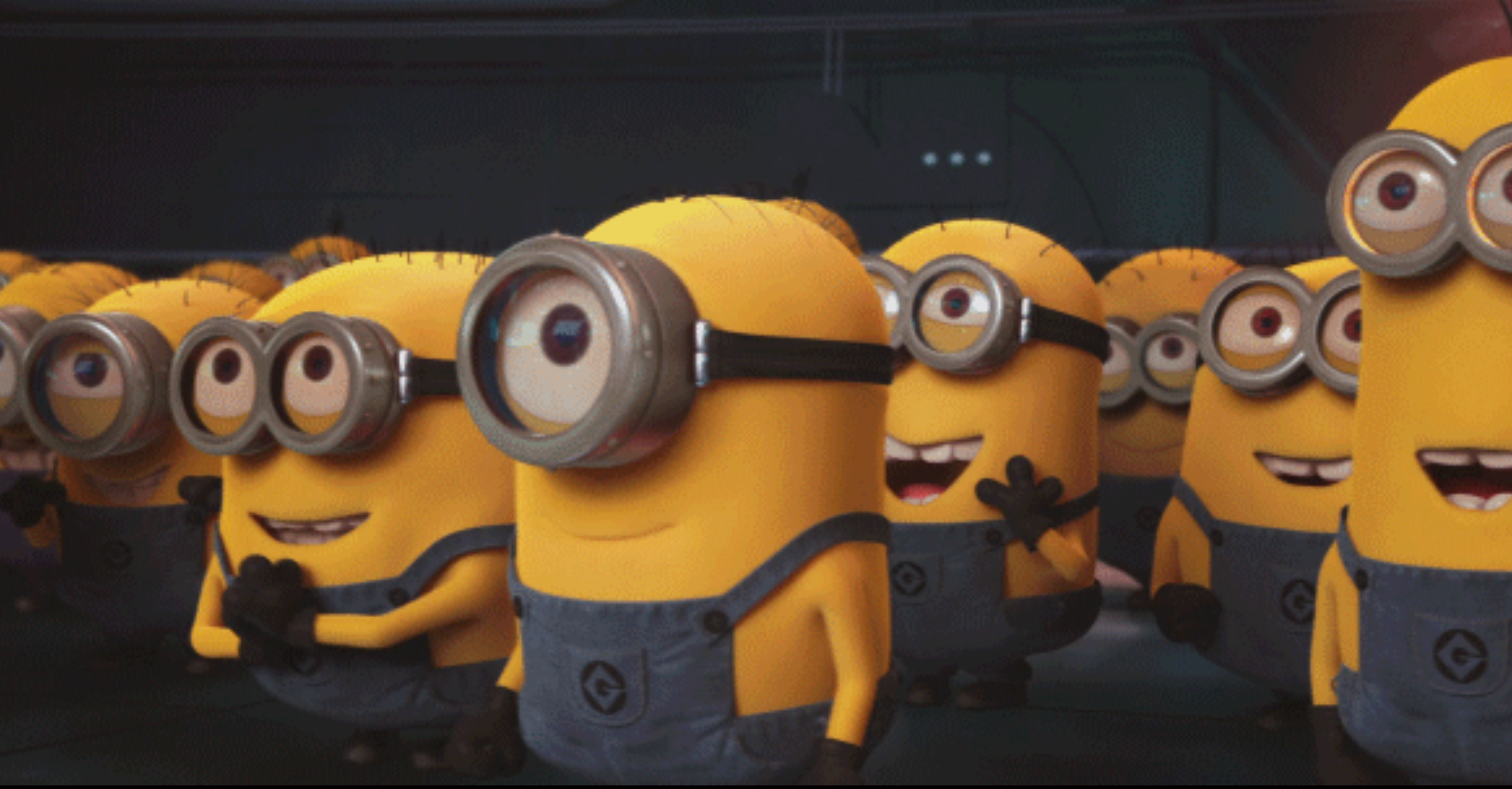
El problema de las empresas de hoy, es que están considerando a sus CLIENTES y a sus TRABAJADORES como NÚMEROS, y no como PERSONAS.

Elia Guardiola

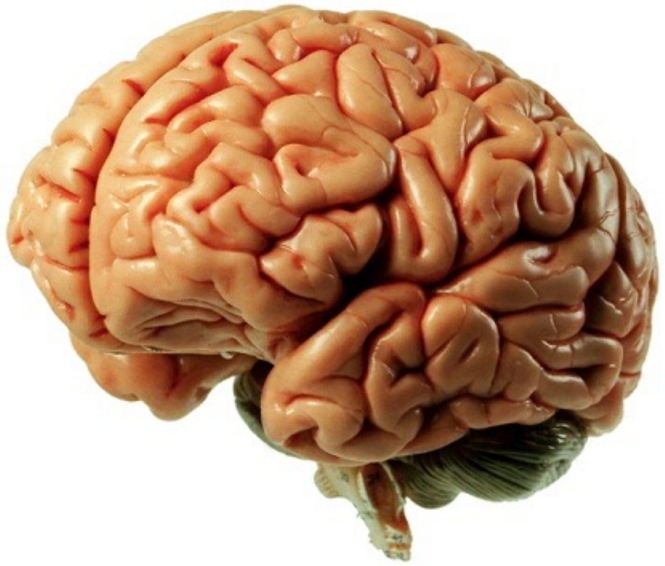
(La conexión emocional de las marcas)

“No lo que haces.
Es lo que haces sentir con lo que haces.”
Èlia Guardiola
“Si emociona pensarlo, imagínate hacerlo.”

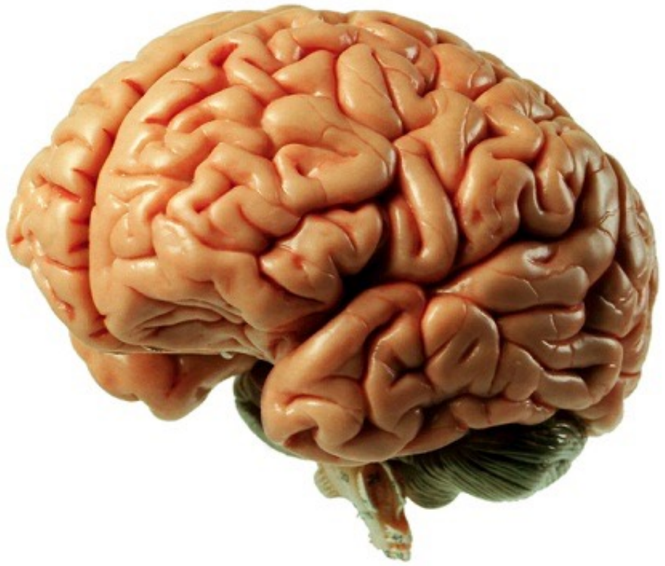
¿Quieres saber la fórmula del éxito?



La fórmula del éxito NO EXISTE



La fórmula del éxito NO EXISTE

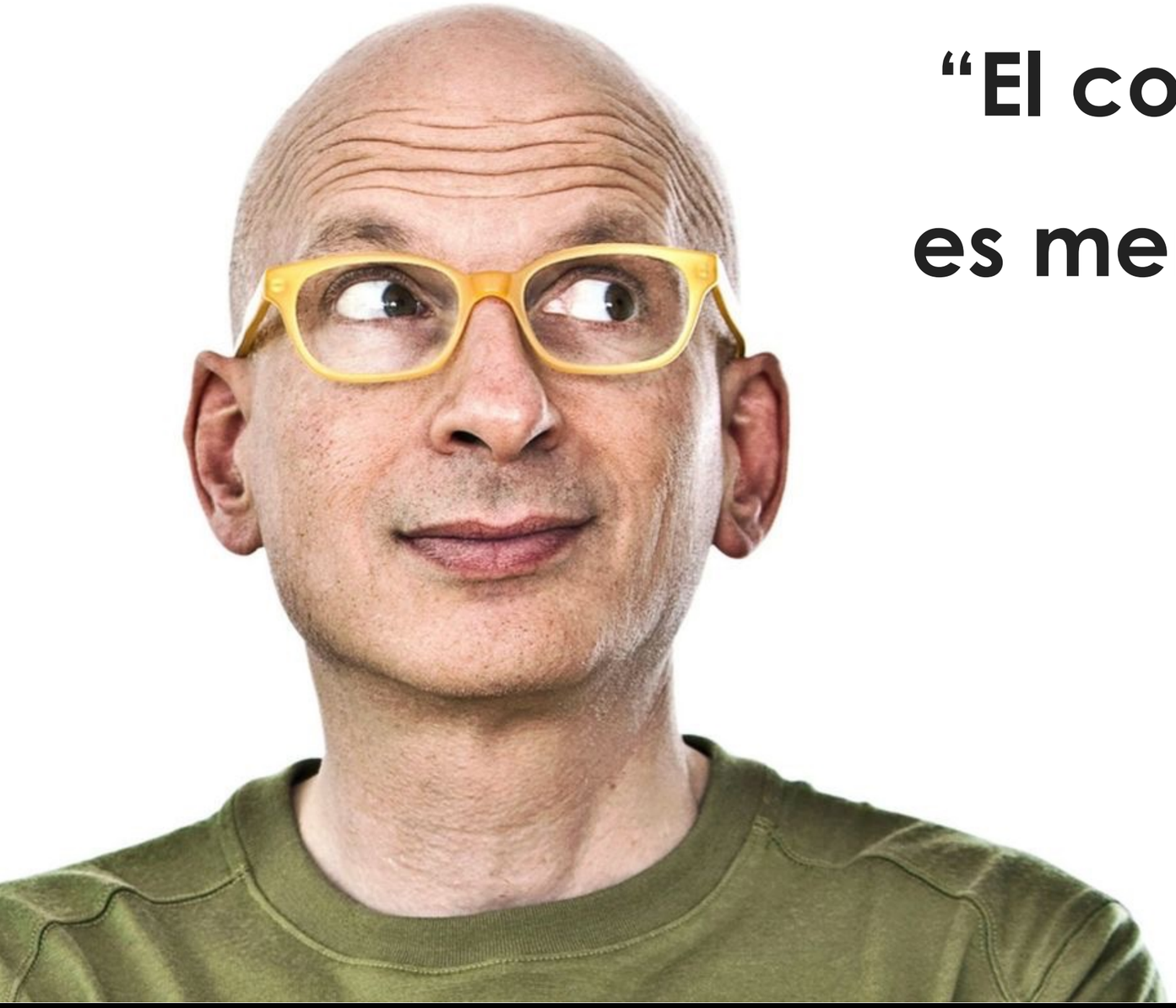


+

La fórmula del éxito NO EXISTE

+

+



“El costo de equivocarse es menor que el costo de no hacer nada.”

Seth Godin

¿Recuerdas el futuro que te preocupó ayer?

Pues es HOY.

LA MEJOR MANERA
DE PREDECIR EL FUTURO
ES CREARLO

No me llames FRACASO
Llámame RESILIENCIA

El sinónimo de FRACASO es APRENDIZAJE

HAZLO.
Te van a criticar igual.

¡¡Gracias por COMPARTIR vuestro TIEMPO conmigo!!

Web: www.eliaguardiola.com

Mail: hola@eliaguardiola.com

Twitter: @EliaGuardiola

LinkedIn: Elia Guardiola

Google Plus: Elia Guardiola

Facebook: Èlia Guardiola

Instagram: eliaguardiola

Serendèlia by Elia Guardiola www.serendelia.com