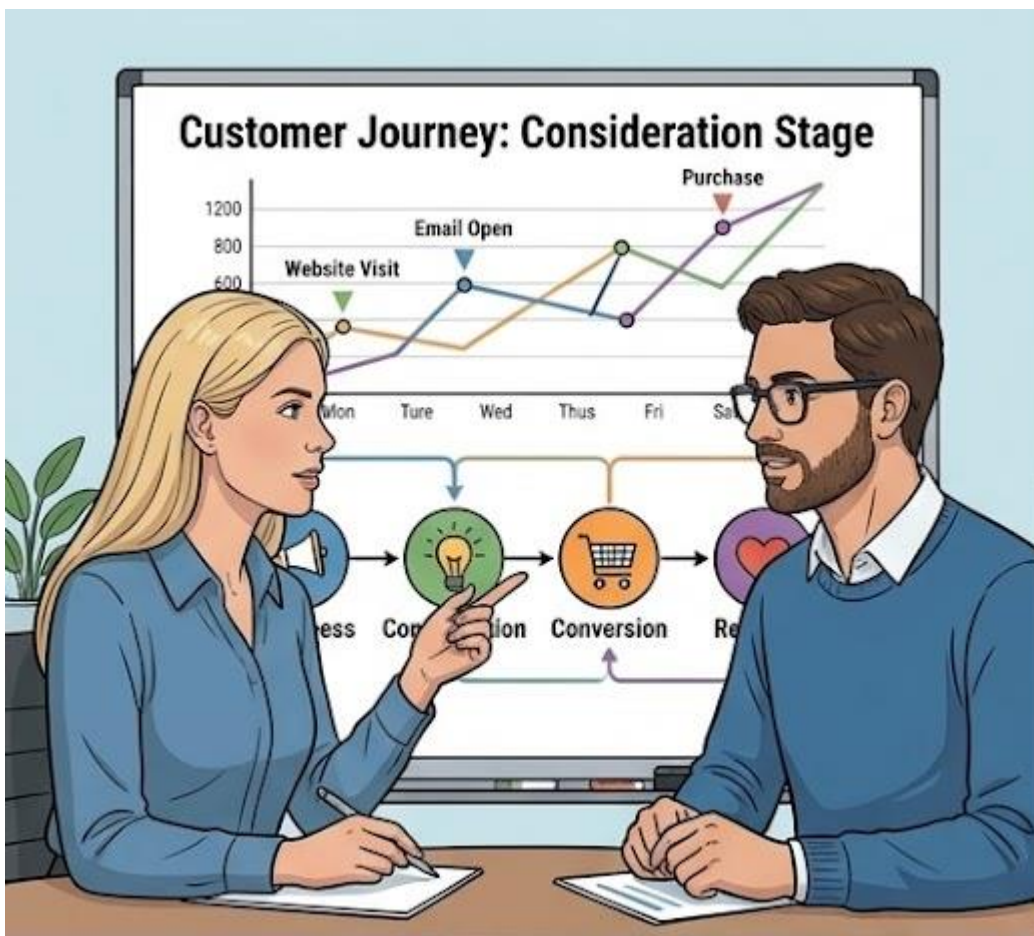


Manual del Customer Journey

Visión Estratégica: Cómo guiar al cliente hacia la compra

Belka Company – AGENCIA DIGITAL

Portada



Todo contenido cumple una función

Cada pieza que publicas, sin excepción, cumple un rol dentro del embudo de ventas.

No importa el canal ni el formato: importa **el estado mental del usuario** cuando recibe tu mensaje.

Cuando reconoces esto, tu contenido deja de ser aislado y se convierte en **un sistema que guía decisiones reales**.



Cómo piensan tus clientes

Antes de comprar, cada cliente pasa por etapas mentales distintas: curiosidad, duda y decisión.

Entender cómo piensa en cada momento te permite **hablar desde su perspectiva**, no desde la marca.

Esto cambia la comunicación: ya no se trata solo de informar, sino de **acompañar su recorrido de manera estratégica**.

- TOFU: "¿Esto aplica para mí?"
- MOFU: "¿Qué opciones tengo?"
- BOFU: "¿Confío en esto para decidir?"



La historia detrás de cada decisión

Cada compra tiene una historia invisible.

El cliente investiga, duda, compara y valida. Cada interacción, cada contenido que recibe, influye en **si avanza o se detiene**.

La estrategia consiste en **hacer que cada pieza de contenido tenga un propósito claro**, alineado con esta historia interna.



Contenido que acompaña decisiones reales

El contenido que funciona no solo informa, sino que **acompaña decisiones reales**.

Esto implica comprender:

1. Contexto del usuario.
2. Nivel de conocimiento.
3. Momento exacto en su proceso de decisión.

Con esto, el contenido deja de ser publicidad genérica y se convierte en **guía estratégica**.



Del caos al sistema estratégico

Observar tu negocio desde esta perspectiva permite detectar **huecos en el contenido actual**.

Preguntas clave:

- ¿Qué etapas del embudo están desatendidas?
- ¿Qué contenido está duplicado o desconectado?
- ¿Dónde puedo guiar mejor al cliente hacia la siguiente etapa?

A partir de estas respuestas, puedes estructurar la estrategia:

- **TOFU:** atraer y educar.
- **MOFU:** profundizar y comparar.
- **BOFU:** guiar hacia la acción.



El contenido como sistema coherente

Cuando el sistema se implementa de manera consistente, **cada pieza de contenido tiene sentido.**

Ya no es una serie de publicaciones aisladas, sino **un recorrido coherente que acompaña al cliente hacia la compra**, respetando su estado mental y el momento exacto de decisión.



Si quieres profundizar en cómo integrar todo esto en un recorrido completo de tu cliente, descarga nuestro **Manual Completo de Customer Journey**.

Somos Belka Company, una Agencia Digital en Colombia.



BELKA
COMPANY

**TRANSFORMA TU PRESENCIA
ONLINE CON RESULTADOS REALES**

