Qué compra realmente el cliente

Habilidad: *Definir el objeto real de compra desde la perspectiva del cliente, no desde la perspectiva del producto.*

¿Por qué importa esta habilidad?

Los clientes no compran tecnología ni features; compran resultados, seguridad, tiempo ahorrado o riesgo reducido. Entender qué compra realmente el cliente es la base para construir una oferta que venda.

Qué se ve como un buen resultado

El equipo puede describir en términos del cliente —no del producto— qué obtiene el cliente cuando compra. Esto es específico, funcional y vinculado al problema que resuelve.

Errores comunes

- Describir lo que hace el producto en lugar de lo que obtiene el cliente.
- Usar el lenguaje de la startup en lugar del lenguaje del comprador.
- Confundir el resultado funcional con el beneficio emocional.
- No validar esta definición con clientes reales.

Preguntas que el startup debe responder

- ¿Qué resultado concreto obtiene el cliente al comprar?
- ¿Cómo describiría el cliente la compra a un colega?
- ¿Qué problema deja de tener el cliente después de comprar?
- ¿Qué palabra usaría el cliente para describir lo que adquirió?

Artifact requerido

? Ficha de oferta comprable

Propósito: Documentar el objeto real de compra desde la perspectiva del cliente, en su propio lenguaje.

Card vinculada: Qué compra realmente el cliente

Instrucciones de desarrollo

1. Escribe: "Cuando el cliente compra, obtiene…" usando lenguaje del cliente, no del producto.
2. Identifica el problema que deja de tener el cliente.
3. Valida estas frases con al menos tres clientes potenciales.
4. Ajusta la ficha con el lenguaje que los clientes usaron en sus respuestas.

Estado esperado: Ficha validada con lenguaje de cliente, que describe resultado funcional y problema resuelto.

Criterios de revisión del Artifact

- Usa el lenguaje del cliente, no del producto.
- Describe un resultado concreto, no una feature.
- Ha sido validada con clientes reales o potenciales.
- Puede usarse directamente en materiales de venta.

Estado: ? No iniciado | ? En progreso | ? Completo | ? Revisado | ? Cumple estándar | ? Fuerte/Sobresaliente

Criterios de completitud

- La ficha describe el objeto de compra en lenguaje de cliente.
- Ha sido validada con al menos tres clientes o potenciales.
- Es distinguible de la descripción técnica del producto.

Rúbrica de revisión

Nivel	Descripción
No iniciado	No hay descripción del objeto de compra desde el cliente.
En progreso	Hay una descripción pero está en lenguaje interno del equipo.
Completo	La ficha usa lenguaje de cliente y describe resultados.
Revisado	Ha sido validada con clientes reales.

Cumple estándar	La ficha se usa en materiales de venta y conversaciones comerciales.
Fuerte/Sobresaliente	Se actualiza con cada ronda de discovery y refleja el lenguaje real del mercado Beachhead.

Cards relacionadas / siguiente paso

- El trato
- Tipo de cliente
- Dolor del cliente

Revisión #2
Creado 2026-04-12 17:00:38 UTC por Gideon Blaauw
Actualizado 2026-04-13 15:46:32 UTC por Gideon Blaauw