

INTERNATIONAL

Food Technology Summit & Expo

México 2011

21 y 22 de Septiembre, Centro Banamex, Ciudad de México

- **ANÁLISIS SENSORIAL**

Experiencias del consumidor

Daniel Pedrero Fuehrer

Director General de PentaSensorial

Nutrición | Innovación | Tendencias en Nuevos Productos | Mercadotecnia | Comunicación | Panorama Económico | Obesidad



PENTA
SENSORIAL

Evaluación Sensorial... la experiencia del consumidor

- Daniel L. Pedrero Fuehrer -

¿Por qué 9 de cada 10 productos están destinados al fracaso?



Te has preguntado:

Por qué los consumidores no recompran tu producto?

Cómo los consumidores expresan su frustración?

Cómo los consumidores están satisfaciendo su necesidad?





- Aprende a observar y escuchar qué es la experiencia del consumidor -





- Aprende a darle sentido a las experiencias del consumidor -





EMO



- Aprende a aprovechar la experiencia del consumidor para su beneficio -



Observemos qué es la experiencia del consumidor

La experiencia del consumidor es el resultado de las actividades en las que se involucran los individuos cuando seleccionan, compran y usan productos y servicios para satisfacer necesidades y deseos.

Estas actividades involucran procesos mentales y emocionales, adicionalmente a las acciones físicas.

- W. Wilkie, 1994 -



Identifícate con la responsabilidad de tu empresa:

Crear productos que prueben ser la solución de necesidades del consumidor que aún no han sido satisfechas.

Generar promesas – viables – a los consumidores para mejorar sus vidas.



Escucha qué es la experiencia del consumidor

Verbatim de un Consumidor:

-“A mí me gusta la cerveza, y la Bohemia es mi favorita. Tiene mejor sabor que las otras cervezas.

Creo que puede ser un poco fuerte su sabor. La mayoría de las otras marcas están bien, también... a mi me gusta mucho la cerveza.

La otra marca que a mi no me gusta es (X).
¡En verdad que es horrible!”-

Antonio Sánchez, estudiante



La experiencia del consumidor es "sensorial"

La nueva experiencia sensorial, traducida en un producto, tiene sus condiciones:

- ¿El consumidor siente los atributos que hacen la diferencia?
- ¿La cualidad de los atributos va acorde con su necesidad?
- ¿La experiencia sensorial le hace sentir mejor o que su vida mejora?
- ¿El consumidor está dispuesto(a) a cambiar su postura y comportamiento?



La experiencia del consumidor es "sensorial"

Si las condiciones anteriores NO se logran por la experiencia con el nuevo producto y la campaña de comunicación, es **ALTAMENTE PROBABLE** que sea un fracaso

La experiencia sensorial debe "dar de qué hablar al consumidor":

“Por fin me hicieron caso”

“Este producto no lo cambio por nada”

“Ya viste lo que compré”

“¡Está riquisisísimo!”



Investigación Sensorial estratégica ...

1. La Voz del Producto *facilita* la diferenciación

La Voz de la Salsa Botanera

+

Mi Marca Vs. Competencia



La Investigación Sensorial estratégica ...

2. Combinar la percepción sensorial con opiniones de las experiencias del Consumidor

La razón de la preferencia

+

Segmentos por gustos



¿Qué dice el Consumidor?

**La Voz
del Consumidor:**
“Me gusta porque...”



**La Voz
del Producto:**
“El producto tiene...”



MOLÉCULA

Antranilato
Etil butirato
Acetato de isoamilo
Gama undecalatona
Hedione
Frambinone
Metil isobutirato

Cis 3 Hexenol
Decanal
Acetaldehido

Vainillina
Furaneol
Maltol
Benzaldehido
Metil-cinamato

La Investigación Sensorial estratégica ...

3. Localizar segmentos por gustos no satisfechos del Consumidor facilita hacer notar atributos sensoriales diferenciados

Segmentos por gustos

+

Nivel de Agrado

+

Razones de la preferencia



La Investigación Sensorial estratégica ...

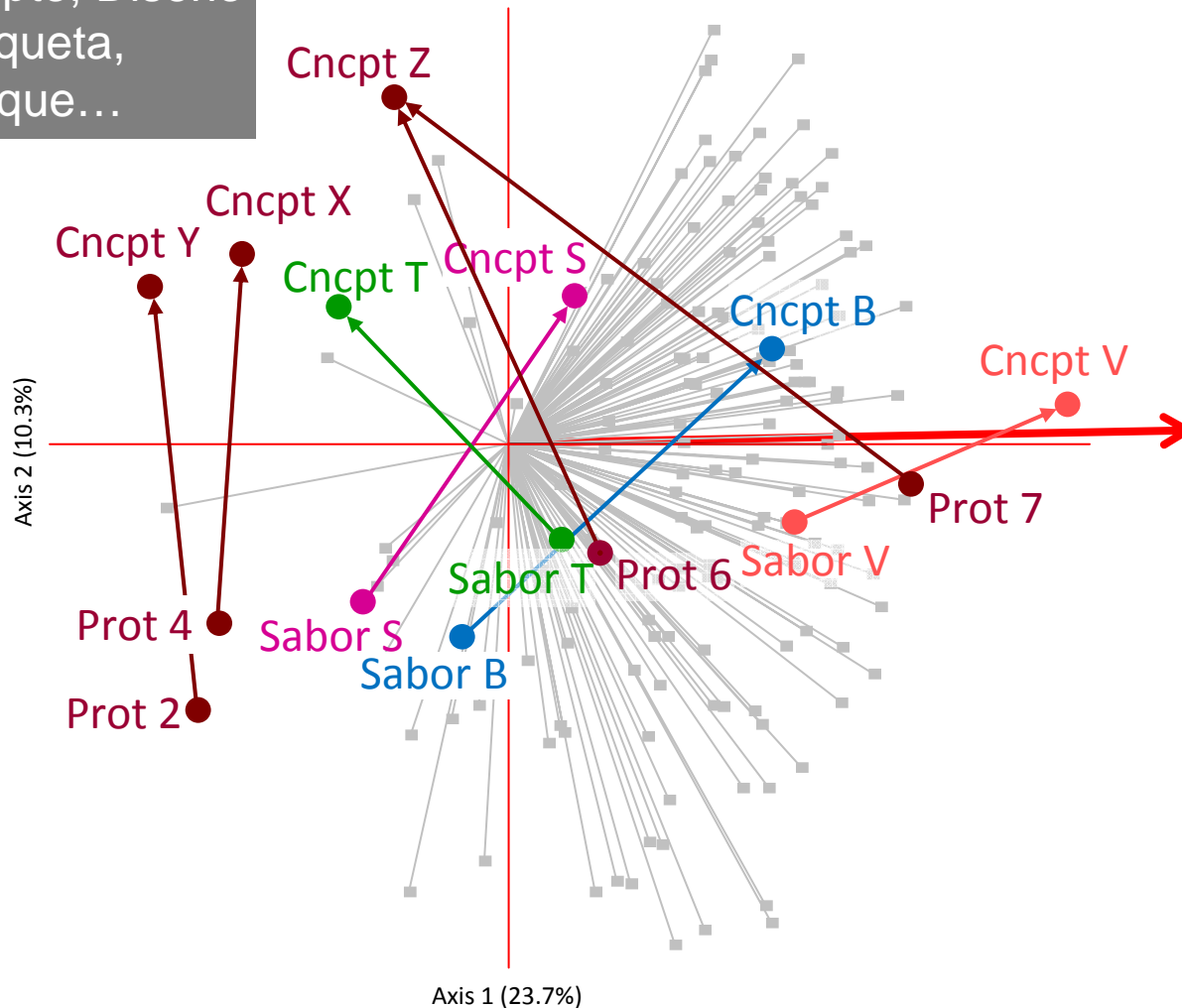
4. Mercadotecnia está lista para diseñar su estrategia comercial
(*Concepto, ...*)

Diseño sensorial de Producto
+
Promesa de Producto



¿Congruencia entre la Marca y su Sabor?

Cncpt = Concepto, Diseño de Etiqueta, Empaque...



¿Qué me llevo de esta plática?

La experiencia del consumidor es... sensorial

Las creencias del consumidor pueden ser transformadas

El producto exitoso es una experiencia sensorial diferente y relevante



La Experiencia Sensorial

LE DA SENTIDO A LA VIDA

Muchas Gracias



