

# TENDENCIAS DE MARKETING EN DERMOCOSMETICA

Jaime Fernández de la Puente-Campano

22 Noviembre 2018



¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



*Compramos productos que no necesitamos  
Con dinero que no tenemos  
Para impresionar a gente que no conocemos*

El club de la lucha



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



No vendemos producto o servicios  
**COMPRAMOS FRAGMENTOS  
DE IDENTIDAD**





BRANDING



DIFERENCIARSE



PEOPLE  
FIRST



DATA  
AUTOMATIZAR



CONFIANZA



HUMANIZAR



VIDEO



RAPIDEZ



EXPERIENCIA  
DE  
CLIENTE



BRANDING



DIFERENCIARSE



PEOPLE  
FIRST



DATA  
AUTOMATIZAR



CONFIANZA



HUMANIZAR



VIDEO



RAPIDEZ



EXPERIENCIA  
DE  
CLIENTE



## FACTORES INTERNOS

Claridad  
Compromiso Equipo  
Gobernanca /Liderazgo  
Responsabilidad

## FACTORES EXTERNOS

Autenticidad  
Relevancia  
Diferenciación  
Consistencia  
Presencia  
Interacción



BRAND-IN G

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente  
#JADF18



# Hoy pesa más 1 gr de HACER que 1 kg de decir

Andy Stalman



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA  
Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales  
de Farmacéuticos

BRAND-IN G

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



*Que todo el mundo lo sepa*  
**NO SOLO ES SER, ES  
TAMBIEN PARECER**



BRAND-IN G

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



¿Cuál es tu historia?  
Empieza siempre con el **POR QUÉ**



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos



BRANDING



DIFERENCIARSE



PEOPLE  
FIRST

DATA  
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA  
DE  
CLIENTE

DIFERENCIAR

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Encuentra tu nicho  
*sin discriminar*



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

DIFERENCIAR

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Un nuevo envase  
*diferencial*










Canva

¿Primera vez en Canva? Regístrate

Cuéntanos para qué usas Canva para tener una mejor experiencia:

-  Educación (profesores y estudiantes)
-  Empresa pequeña (startups, blogs)
-  Empresa grande (más de 100 empleados)
-  Entidad benéfica u organización sin fines de lucro
-  Uso personal (para el hogar, familia o amigos)

Al registrarte, aceptas los [Términos de uso](#) y la [Política de privacidad](#) de Canva.

Dilo con Diseño

*Los guapos ganan un 5% más*

Diseños increíbles para tu equipo y para ti

Unifica el estilo de tu equipo. Libera tu creatividad.

"Podemos crear y editar todos los diseños en equipo"

- Yelp



DIFERENCIAR

## SECTORES MÁS INNOVADORES POR SEXOS

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



### MUJERES

- 1 COSMÉTICA
- 2 CUIDADOS PERSONALES
- 3 BEBIDAS
- 4 HIGIENE PERSONAL
- 5 LÁCTEOS

### HOMBRES

- 1 PLATOS PREPARADOS
- 2 COSMÉTICA
- 3 SALSAS
- 4 LÁCTEOS
- 5 HIGIENE PERSONAL

# Innovar | NUEVO

47,6% dispuesto a pagar más por una novedad

Fuente: TNS



DIFERENCIAR

WE PREFER TO  
**GO NAKED**

Like over  
100 of our  
products

Disruptivo | Crítica

*Si no te critican no tienes éxito*

**LUSH** FRESH  
HANDMADE  
COSMETICS

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



REVOLUTIONARY SOLID  
SHOWER GEL

We call it soap!  
Let us cut you the perfect piece



DIFERENCIAR

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# Nuevo Lenguaje

*Seamos honestos, las axilas no es la única parte del cuerpo que nos suda. Cualquier mujer que diga lo contrario vive en el ártico. Así que aplícalo y disfruta!*







BRANDING

DIFERENCIARSE

PEOPLE  
FIRST

DATA  
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA  
DE  
CLIENTE

PEOPLE

Product

Price

Promotion

Place

People

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



*Marca Personal*

EL VALOR DE UNA EMPRESA ES LA SUMA DEL VALOR DE SUS MIEMBROS



PEOPLE

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



*“Los clientes no son lo primero. Si cuidas a tus empleados ellos cuidarán de tus clientes” Richard Branson*



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos



¿Recomendaría trabajar en esta Farmacia?

20%

Net Promoter Score de Empleados

(Fuente: Bain, NPS Creators)



75%

Net Promoter Score de Cliente

(Fuente: Bain, NPS Creators)



PEOPLE

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# SORPRENDE / RECONOCE

Haz sentir a la gente importante







BRANDING

DIFERENCIARSE

PEOPLE  
FIRST

DATA  
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA  
DE  
CLIENTE



DATA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



*Fidelidar*  
**MODELOS DE PRICNG INNOVADORES**  
*Suscripciones*



DATA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



*Hazme la Vida Fácil*  
**¿NECESITAS PAÑALES?**  
Ya te los mando



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente  
#JADF18



DATA

*Hazme la Vida Fácil*  
**¿TE HAS QUEADO SIN PASTILLAS?**  
Yo te las mando



DATA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente  
#JADF18



*Que quieran volver*  
**GAMIFICA SU EXPERIENCIA**



DATA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# PERSONALIZAR LA COMUNICACIÓN

## ReTargeting



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos



BRANDING

DIFERENCIARSE

PEOPLE  
FIRST

DATA  
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA  
DE  
CLIENTE

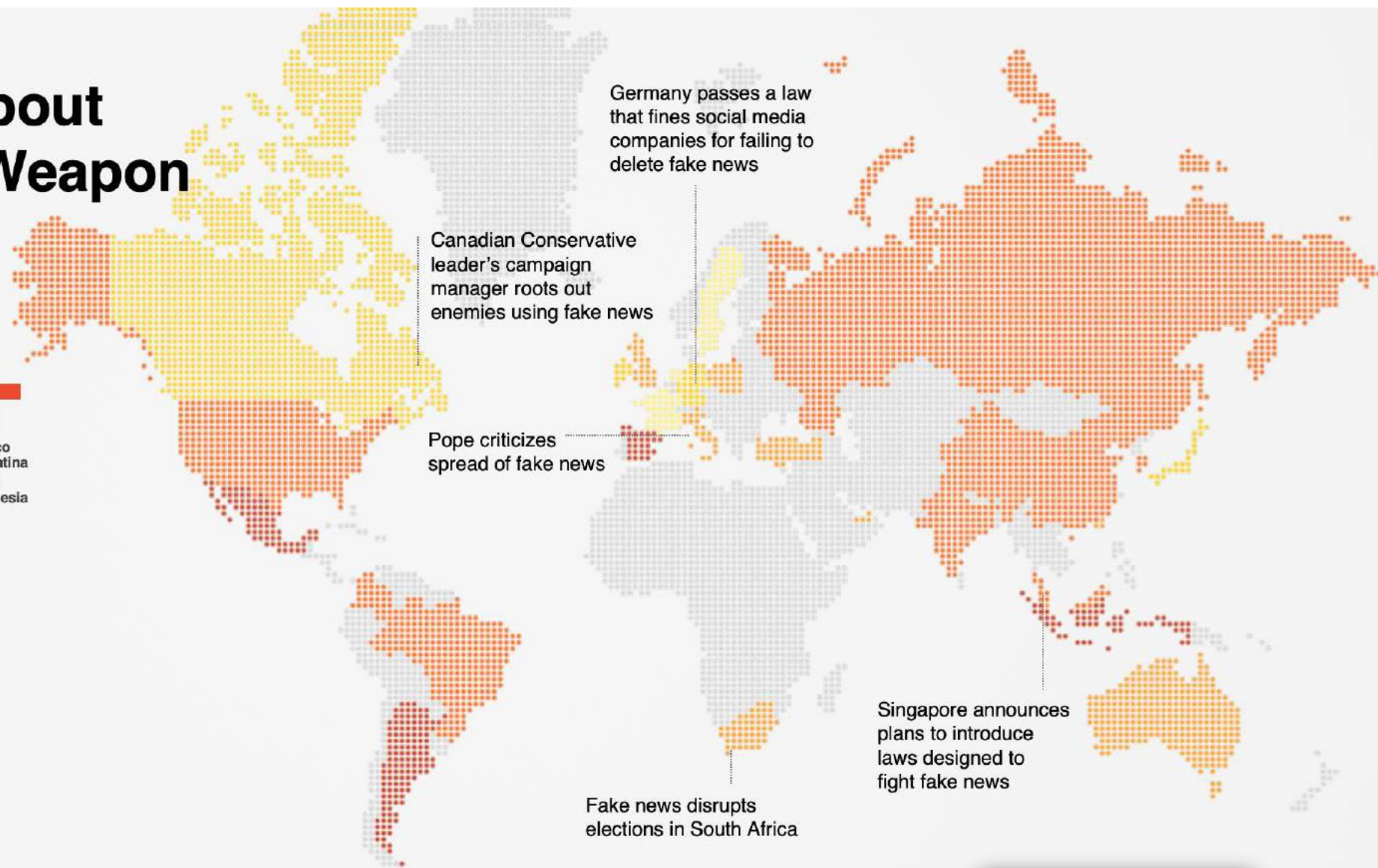
CONFIANZA

# World Worried About Fake News as a Weapon

Percent who worry about false information or fake news being used as a weapon



Nearly  
**7 in 10**  
worry about false information or fake news being used as a weapon



Source: 2018 Edelman Trust Barometer. ATT\_MED\_AGR. Below is a list of statements. For each one, please rate how much you agree or disagree with that statement

CONFIANZA

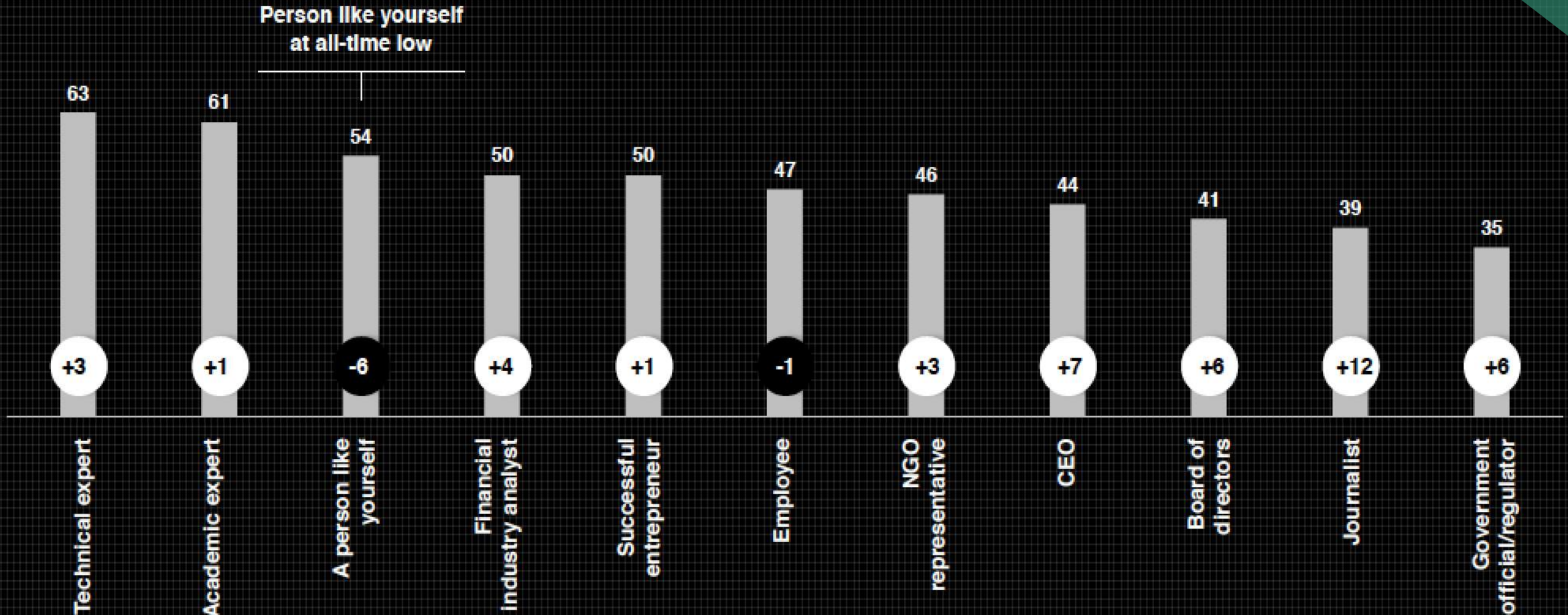
# Voices of Authority Regain Credibility

Percent who rate each spokesperson as very/extremely credible, and change from 2017 to 2018

iCOMPARE! ;-)

Y-to-Y Change  
@jaimefdezpuente

#JADF18



Source: 2018 Edelman Trust Barometer. CRE\_PPL. Below is a list of people. In general, when forming an opinion of a company, if you heard information about a company from each person, how credible would the information be—extremely credible, very credible, somewhat credible, or not credible at all? (Top 2 Box, Very/Extremely Credible), question asked of half of the sample. General population, 28-country global total.



CONFIANZA

48%

REPUTACIÓN DE UNA  
COMPAÑÍA ES EL  
CEO/ TITULAR



¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



CONFIANZA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# Farmaceuticos Los nuevos Influencers



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

CONFIANZA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

CONFIANZA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# Transparencia

## Aprender a decir que no



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

CONFIANZA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



*“De todos los talentos conferidos a los hombres, ninguno es más precioso que el don de la oratoria.”*

- Winston Churchill -



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos



## Germany Football Team - Die Mannschaft



Yesterday at 11:21 PM · 🌐

Dear fans,

We feel just as disappointed as you. The World Cup only comes around every four years and we expected so much more from us. We're sorry for not playing like world champions, and as painful as it is, we deserve to be out.

Your support was incredible, in Germany, in Russia and across the globe. We celebrated together in Rio in 2014, but sometimes in football you have to accept defeat and admit that your opponents were better.

Congrats again to Sweden and Mexico on progressing and of course to South Korea on their victory.



¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# Transparencia Aprender a decir PERDON



CONFIANZA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



### FARMACIA Peña Hernando

Farmacia  
Calle del Cañaveral, 24  
913 15 20 35



**Cerrado** · Abre a las 9:30 los lun.

### Farmacia

Farmacia  
Calle de Orense, 83  
915 79 20 08



**Cerrado** · Abre a las 9:00 los lun.

### Farmacia Dans

Farmacia  
Calle de la Infanta Mercedes, 59  
915 71 17 52



**Cerrado** · Abre a las 9:30 los lun.

### Farmacia Castellana 151

Farmacia  
151, Paseo de la Castellana  
915 79 68 13



**Cerrado** · Abre a las 9:30 los lun.

### Farmacia Abeger Montecruco

Farmacia  
Calle Mateo Inurria, 9



## Farmacia Dans

Indicaciones

Guardar

5,0 ★★★★★ 4 comentarios de Google

Farmacia en Madrid, España

**Dirección:** Calle de la Infanta Mercedes, 59, 28020 Madrid

**Horario:** **Cerrado** · Abre a las 9:30 los lun. ▾

Puede cambiar durante el feriado de Natividad de San Juan Bautista/Natividad de San Juan Bautista

**Teléfono:** 915 71 17 52

**Provincia:** Comunidad de Madrid

Sugerir una edición

Agregar la información que falta

Agregar sitio web

¿Conoces este lugar? Responde unas preguntas rápidas

Preguntas y respuestas

Sé el primero en hacer una pregunta

Horarios populares ?

VITAMINAS PARA GOOGLE  
*Valoraciones en Google MyBusiness*





BRANDING

DIFERENCIARSE

PEOPLE  
FIRST

DATA  
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA  
DE  
CLIENTE



HUMANIZAR

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente  
#JADF18



# AUMENTA LA INTERACCIÓN ¿Cómo te llamas?

Mejore su empresa

**ARIEL MAGNOLIO**  
Asesor

JAYLIN CONSULTING



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA  
Málaga | 22 de noviembre de 2018

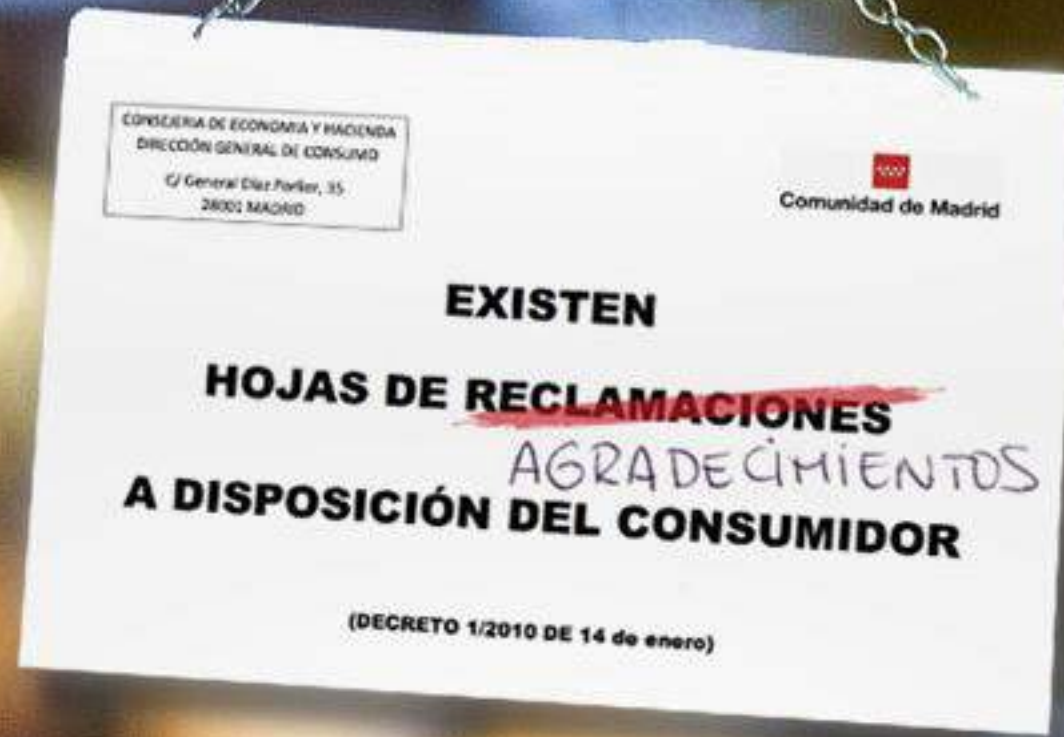


Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

HUMANIZAR

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente  
#JADF18



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA  
Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales  
de Farmacéuticos

# Por qué dar las gracias mejora tu salud

REBECA YANKE | Madrid

6 NOV. 2018 | 09:41



9

Ver comentarios →



@jaimefdezpuente

#JADF18

¡Últimas  
Plazas!

- ◇ No sabemos cómo dar bien las gracias, tememos que el otro no las reciba como esperamos, las retrasamos e incluso las evitamos como si fueran un signo de debilidad
- ◇ Sin embargo, la psicología ya ha demostrado que decir "gracias" aumenta la felicidad, el bienestar e incluso los niveles de salud física y mental



Algunos acontecimientos se han precipitado. Hay que hacer cambios, respirar hondo, ponerse fuerte y mirar hacia delante. Podría ser una mudanza urgente, o un descalabro (o) enfermedad. Seguro que se acuerda. Le he sentido



HUMANIZAR

# HUMANIZA LA INTERACCIÓN

## Escucha



¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



**Marina Nogales**  
(1 Valoraciones) Papiolo

Hace 6 días  
**ALSA** ALSA Sevilla Plaza de Armas ha respondido:

" Encantados con la valoración tan po



HUMANIZAR

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# Menos Bots Más Personas





BRANDING



DIFERENCIARSE



PEOPLE  
FIRST



DATA  
AUTOMATIZAR



CONFIANZA



HUMANIZAR



VIDEO



RAPIDEZ



EXPERIENCIA  
DE  
CLIENTE

VIDEO

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# TODO VA HACIA EL VIDEO

50%

Recordamos de lo que  
VEMOS Y OIMOS

80%

de los video se ven sin sonido en Fb  
SUBTÍTUALOS

X4

Más seguidores si invitas  
PIDE QUE TE SIGAN



VIDEO

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Superdrug  
superdrug.com



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos



VIDEO

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# 19,5

## Minutos de conexión LIVE recomendada para conseguir más engagement



VIDEO

¡COMPARTE! ;-)

Buzzsumo

@jaimefdezpuente

#JADF18



Average Interactions By Length of Facebook Video



# 60-90 Segundos

Snackable Content son los que tienen más engagement



VIDEO

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# 6 Segundos

Se ve más pero más frios



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos



BRANDING

DIFERENCIARSE

PEOPLE  
FIRST

DATA  
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA  
DE  
CLIENTE

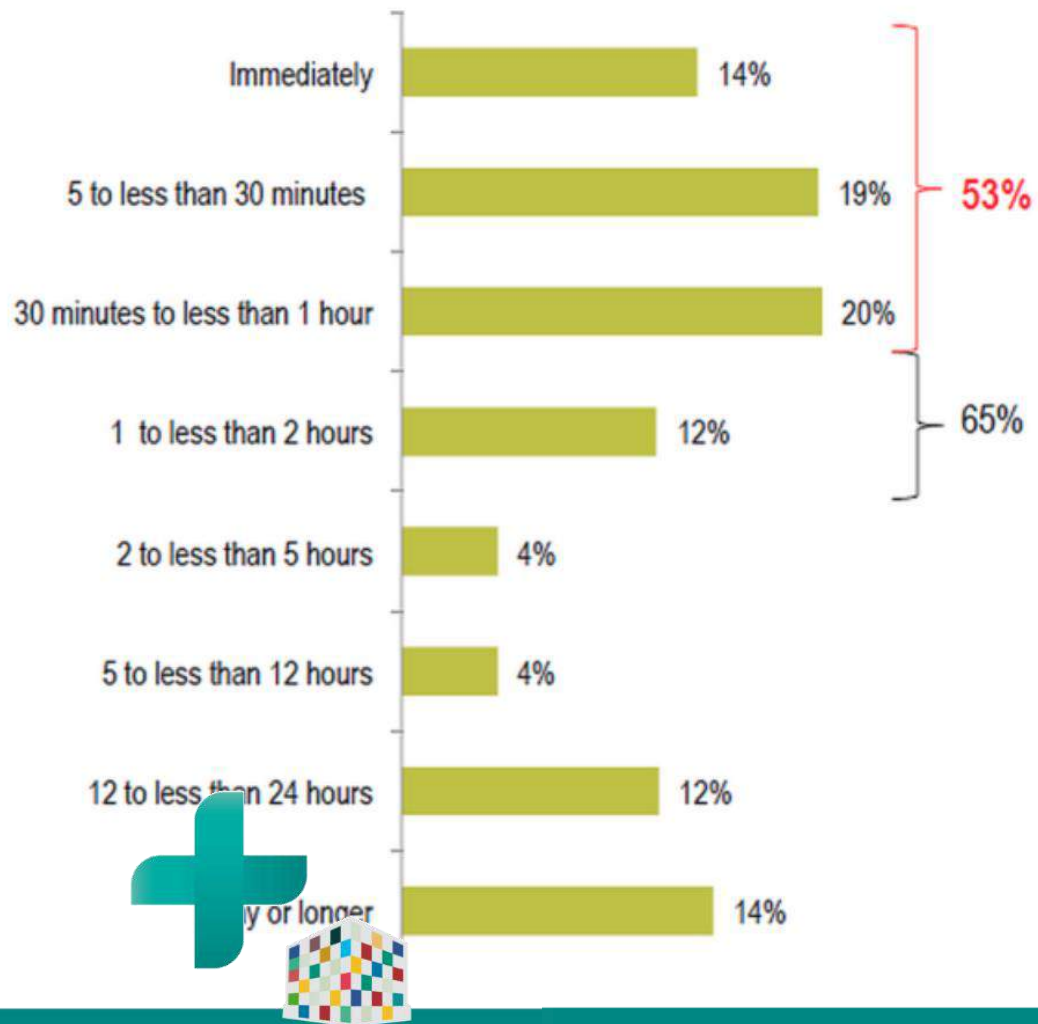


[desmotivaciones.es](http://desmotivaciones.es)

Es mas fácil pedir perdón,  
que pedir permiso.

# Expected Response Time for Brands on Twitter

RAPIDO



¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



PASA ALGO  
HAZ / DI ALGO



RAPIDO

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

RAPIDO



¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18







BRANDING

DIFERENCIARSE

PEOPLE  
FIRST

DATA  
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA  
DE  
CLIENTE

CX

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# Economía de la Experiencia

## El 1% marca esa diferencia

No es lo que tú digas que eres o haces, es lo que otros digan que eres o haces porque lo han experimentado.

De IMPRESIONES A EXPRESIONES





CX



Instagram

q Buscar



farma\_martamasi

Seguir

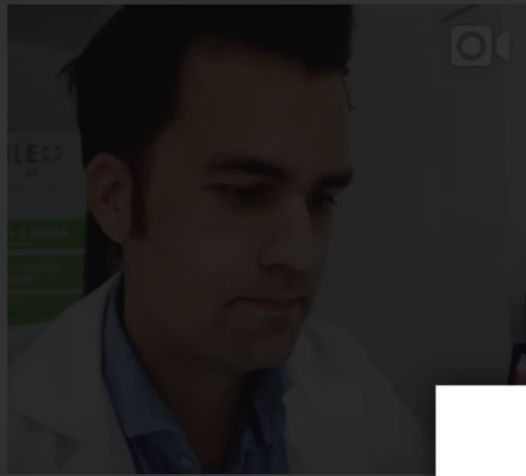
348 publicaciones 6,342 seguidores 3,246 seguidos

Farma Marta Masi Farma Marta Masi C/María De Molina 22 telefono: 676633781  
Lda. C/ de S. Juan 1:30 C/ de S. Domingo .Hacemos Envio A Domicilio  
WWW.MARTAMASI.COM

# No solo vender MAS ALLA DE LA TRANSACCIÓN

Tutoriales  
Posología  
Unboxing

PUBLICACIONES ETIQUETADAS



CX

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# Más que una Transacción EXPERIENCIA EN TIENDA

- Menos Muebles
- Más experiencias
- Mas Tiempo de Interacción
- Lucha contra el ROPO





CX

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



NO ME MOLESTES



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos



"El buen servicio no es sonreírle al cliente, sino lograr que el cliente le sonría a usted..."



Mike Scally.



CX

MARY KAY

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



*Lláname por mi nombre*  
**HAZME SENTIR  
IMPORTANTE POR FAVOR**

*“Todos tenemos un cartel colgado que dice, hazme sentir importante” Mary Kay Ash*



2<sup>a</sup> JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

CX

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



*Hotel Casablanca  
New York  
3er Hotel en Tripadvisor*





CX

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# Cada vez más difícil compartir públicamente

2015 – 8 Veces cada contenido  
2017 – 5 Veces cada contenido



2<sup>a</sup>

JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA

Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

CONFIANZA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# El restaurante donde el precio depende de tus seguidores



CX

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



# EL MEJOR MARKETING DE HOY EN DIA – BOCA A BOCA Que cada Cliente te Traigan 10



CX

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Digital es una herramienta genial pero solo las personas pueden crear historias increíbles





¿HE HECHO UN GUUDJOB?  
VALÓRAME EN  
[WWW.GUUDJOB.COM/VALORAME](http://WWW.GUUDJOB.COM/VALORAME)



#JADF18



¿Tenéis alguna pregunta?

