



## UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

### División Académica de Ciencias Económico

#### Administrativas

##### **Materia**

Mercadotecnia de servicios.

##### **Impartida por:**

Dra. Minerva Camacho Javier.

##### **Carrera**

Licenciatura en Mercadotecnia

##### **Integrantes:**

Azmitia Guarda Violet Shiloh

Acosta Mateo Iris Mariana

De la Rosa Rivera Jesús

Gamas Pérez Maximiliano

11/10/2025

En un mercado cada vez más competitivo y dinámico, la presencia y reputación de un estudio de belleza y bienestar como el Studio MJ son fundamentales para consolidar su posición y continuar creciendo. La implementación de estrategias de marketing efectivas, combinadas con un excelente servicio al cliente, se convierten en herramientas clave para diferenciarse y atraer tanto a nuevas clientas como a mantener la lealtad de las actuales. Este trabajo se enfoca en analizar y proponer acciones concretas que permitan fortalecer la presencia del Estudio MJ en el mercado local, optimizando su posicionamiento y promoviendo un crecimiento sostenido a través de la captación y fidelización de clientes.

**Microempresa:** Salón de uñas “Studio MJ”.

**Objetivo del proyecto:** Mejorar el posicionamiento del Estudio MJ mediante la implementación de estrategias de marketing y servicio al cliente que fortalezcan su presencia en el mercado local, aumenten la captación de nuevas clientas y fomenten la fidelización de las actuales.

### 1. Plan de Pruebas (Testing Plan)

**Objetivo del plan de pruebas:** Validar hipótesis clave sobre el servicio, experiencia del cliente y propuesta de valor antes de escalar.

Hipótesis	Método de Prueba	Métrica de éxito	Responsable
La automatización de recordatorios reduce cancelaciones o ausencias.	Prueba piloto de recordatorios automáticos vía WhatsApp Business durante 2 semanas.	65% de reducción en cancelaciones sin aviso previo.	Equipo de campo
Un seguimiento post- servicio, con encuesta breve, mejora la percepción del servicio.	Implementación de encuesta digital (Google Forms) enviada post-servicio.	50% de las clientas activas se inscriben y 30% completan al menos 3 visitas en el mes.	Equipo de diseño
Las publicaciones con diseños en tendencia y videos cortos mejoran el alcance digital.	Comparación A/B en redes sociales: post tradicional vs. reel corto mostrando el proceso.	Tiempo de respuesta < 5 min + engagement > 75% (likes, comentarios, guardados).	Equipo de comunicación

## 2. MVP

**Definición:** Versión funcional y simplificada del servicio que permite validar la propuesta de valor con clientes reales.

**"Servicio de manicure premium con sistema de reservas por WhatsApp, programa de fidelización digital y catálogo de diseños personalizados"**

**Incluye:**

- Catálogo digital en PDF/Instagram con diseños de uñas, tendencias y precios.
- Canal de atención vía WhatsApp con respuestas automatizadas básicas (horarios, precios, disponibilidad).
- Sistema de reservas con recordatorio 24 horas antes.
- Tarjeta de fidelización digital (acumulación de puntos por visita).
- Registro de clientas y seguimiento post-servicio.



