PRÀCTIQUES

Exercici 1: **Rol/perspectiva**

Situació: propietària d'un centre d'estètica

Problema: moltes clientes cancel·len les seves cites amb poques hores d'antelació o no s'hi presenten. Això provoca hores buides a l'agenda, problemes d'organització i pèrdues econòmiques per al centre.

- Rol clienta:

Actua com una clienta habitual d'un centre d'estètica.
Analitza aquesta situació exclusivament des de la perspectiva de la clienta: "Moltes clientes cancel·len les seves cites amb poques hores d'antelació o no s'hi presenten. Això provoca hores buides a l'agenda, problemes d'organització i pèrdues econòmiques per al centre."
No pensis encara com ho solucionaria la propietària. Centra't en l'experiència i les necessitats de les clientes.
Explica:

1. **Què observo i què penso d'aquesta situació?**
2. **Quines emocions o reaccions em provoca?**
3. **Quines conseqüències pot tenir sobre la meva experiència, satisfacció i ganes de tornar?**
4. **Quines crec que poden ser les causes des del meu punt de vista?**
5. **Quines 5 solucions em semblarien més útils com a clienta?**

Parla en primera persona com a client/a del centre.

- Rol professional:

Actua com una professional amb experiència que treballa en un centre d'estètica.
Analitza aquesta situació des de la perspectiva de la professional:

"Moltes clientes cancel·len les seves cites amb poques hores d'antelació o no s'hi presenten. Això provoca hores buides a l'agenda, problemes d'organització i pèrdues econòmiques per al centre."
No et limitis a pensar en la satisfacció de les clientes. Analitza també els problemes operatius, la gestió de l'agenda, la preparació dels tractaments i la càrrega de treball.
Explica:

1. **Què crec que està provocant realment les cancel·lacions?**
2. **Quins problemes potser no veuen ni les clientes ni la propietària?**
3. **Quines solucions serien realistes des del punt de vista del personal?**
4. **Quines 5 mesures prioritzaria i per què?**
5. **Quines solucions aparentment bones podrien fracassar a la pràctica?**

Parla en primera persona com a professional del centre.

- Rol propietari i responsable del centre

Actua com la propietària i responsable de gestió d'un centre d'estètica.

Analitza aquesta situació des de la perspectiva de qui ha de prendre decisions de negoci:

"Moltes clientes cancel·len les seves cites amb poques hores d'antelació o no s'hi presenten. Això provoca hores buides a l'agenda, problemes d'organització i pèrdues econòmiques per al centre."

No busquis simplement aplicar penalitzacions. Analitza el problema globalment, considerant rendibilitat, costos, organització, satisfacció i fidelització de les clientes.

Explica:

1. **Quines hipòtesis explicarien les cancel·lacions i les absències?**
2. **Quines dades voldria analitzar abans de prendre decisions?**
3. **Quines solucions proposaria a curt, mitjà i llarg termini?**
4. **Quines 5 mesures prioritzaria segons impacte, cost i facilitat d'implementació?**

5. Quins riscos o efectes secundaris podria tenir cada decisió important?

Parla en primera persona com a propietària del centre.

- Rol analista 3 perspectives

Actua com un analista independent especialitzat en gestió de centres d'estètica.
Compara les tres respostes anteriors: clienta, professional d'estètica i propietària, sobre el problema de les cancel·lacions d'última hora i les absències a les cites.
Crea una taula amb aquestes columnes:

- **Solució proposada**
- **Clienta (✓)**
- **Professional (✓)**
- **Propietària (✓)**
- **Nombre de perspectives que coincideixen**
- **Benefici principal**
- **Possible inconvenient**

Marca amb ✓ les perspectives que han proposat cada solució.
Després analitza:

1. **Quines solucions comparteixen les tres perspectives?**
2. **Quines coincideixen només en dues o apareixen en una sola?**
3. **Quins conflictes existeixen entre les necessitats de les clientes, el personal i el negoci?**
4. **Quins problemes detecta una perspectiva que les altres no veuen?**
5. **Quines idees semblen més importants després de combinar les tres visions?**

Finalment, proposa un pla integrat de 5 accions prioritzades que equilibri:

- **La satisfacció i fidelització de les clientes.**
- **L'organització i les condicions de treball del personal.**
- **La rendibilitat i la reducció de pèrdues econòmiques del centre.**

Per a cada acció, explica breument per què l'has prioritzada.

Acaba indicant quines 3 accions implementaries primer i per què.
Basa l'anàlisi en les tres respostes anteriors, sense inventar coincidències.

Exercici 2: **prompt ben estructurat: CONTEXT + TASCA + AUDIENCIA + ESTIL I TO**

CONTEXT

Tinc un petit projecte de cosmètica natural que acaba de començar. Ofereixo una selecció de productes naturals per a dones que volen cuidar la pell però no saben quins productes escollir.

TASCA

Escriu una publicació per Instagram per presentar el projecte i explicar de manera senzilla quin problema ajudo a resoldre.

AUDIÈNCIA

La publicació va dirigida principalment a dones de 35 a 55 anys que estan interessades en cuidar-se però se senten perdudes davant la gran quantitat de productes disponibles.

ESTIL I TO

Utilitza un llenguatge proper, natural i fàcil d'entendre. Evita un to excessivament comercial, les promeses exagerades i els tòpics habituals de la cosmètica.

Exercici 3: **Identificar possibles públic objectiu**

Prompt 1: identificar 4 possibles perfils de públic objectiu

Tinc un [informació del negoci]

(petit negoci de cosmètica natural que acaba de començar. Venc una selecció de productes per a la cura de la pell).
Encara no tinc clar quin és el meu públic objectiu.

Identifica 4 perfils de clients potencials realment diferents, amb necessitats i motivacions diverses.

Presenta'ls en una taula breu i clara, indicant què els caracteritza, què necessiten i per què podrien interessar-se [productes o servei]
(aquests productes naturals per a la cura de la pell).

Tracta els perfils com a hipòtesis, no com a clients reals comprovats. No escullis encara el públic objectiu ni proposis accions.

Prompt 2: Entendre millor el perfil escollit

Dels quatre perfils proposats, vull aprofundir en aquest: [PERFIL ESCOLLIT].

Analitza com podria pensar i comportar-se aquest client en relació amb [producte o servei].

(la compra de cosmètica natural)

Explora les seves necessitats, motivacions, preocupacions, barreres de compra i criteris de decisió.

Presenta una resposta breu, clara i estructurada, amb idees concretes que m'ajudin a entendre'l millor.

Treballa amb hipòtesis plausibles, no amb dades inventades. Encara no proposis accions ni valoris si és el meu públic ideal.

Prompt 3: És realment el meu públic objectiu?

Ara vull valorar si el perfil que hem analitzat podria ser un bon públic objectiu per al meu negoci de cosmètica natural.
Avalua en una taula breu:

- **Necessitat dels meus productes.**
- **Interès i motivació de compra.**
- **Disposició potencial a pagar.**
- **Facilitat per arribar a aquest públic.**
- **Principals dubtes i riscos.**

Després:

1. **Fes una valoració raonada del seu potencial comercial.**
2. **Proposa 3 preguntes obertes i neutrals per entrevistar clients reals.**
3. **Recomana una acció senzilla i de baix cost per comprovar el seu interès abans d'invertir en publicitat.**

No inventis dades ni donis per validat el perfil. Diferencia hipòtesis d'evidències i indica quina informació falta per decidir.
Respon de manera pràctica, breu i fàcil d'entendre.

Exercici 4: **desenvolupar noves idees de negoci**

Prompt 1: utilitzant la tècnica SCAMPER .

Soc la propietària [descripció del negoci]

(d'un petit negoci de cosmètica natural on venc productes clàssics per a la pell (cremes, sèrums, sabons))

Vull desenvolupar noves idees de negoci tangibles i de baix cost que vagin més d'enllà del model tradicional de 'vendre pots de crema'.

Aplica la tècnica SCAMPER al meu projecte, però amb una premissa estricta de credibilitat i viabilitat a curt termini (res de tecnologia complexa ni inversions elevades). Per a cadascuna de les 7 lletres, genera 1 sola idea realista, pràctica i directament aplicable.

Prompt 2: escollir una de les idees

He escollit aquesta idea de la llista anterior: Tallers d'auto-massatge facial (Gua Sha / Drenatge) de baix cost on l'entrada inclou el producte.

Canvia al rol d'un consultor de negoci experimentat en micropimes i comerç de proximitat/artesanal. Fes una anàlisi crítica, realista i sense filtres d'aquesta idea, tenint en compte que soc un petit negoci amb recursos limitats de temps i pressupost. Respon a aquests 3 punts de manera concreta:

1. Identifica on farà fallida aquesta idea a la vida real.

2. Com podem ajustar la idea per eliminar aquests obstacles sense perdre l'atractiu ni haver d'invertir milers d'euros?

3. Dissenya un pas a pas de baixíssim cost per executar un test d'aquesta idea amb clients reals en un màxim de 7 dies, indicant exactament com medir si ha funcionat o no.