

Introducción

El presente proyecto tiene como objetivo diseñar y poner a prueba un servicio innovador enfocado en elevar la calidad percibida y mejorar la experiencia del cliente en Studio MJ. A través de un enfoque centrado en el usuario, se busca identificar oportunidades de mejora en los puntos de contacto clave del servicio, optimizar procesos y generar una experiencia integral que refleje los valores y la identidad del estudio. La propuesta se desarrollará con base en la retroalimentación de los clientes, buenas prácticas del sector y metodologías de diseño de servicios, con el fin de implementar soluciones tangibles que fortalezcan la relación con el cliente y aumenten su nivel de satisfacción y fidelización.

STP y Enunciado de posicionamiento

1. Segmentación, Targeting y Posicionamiento (STP)

A. Segmentación

Identifica grupos de consumidores según criterios pertinentes a tu microempresa:

Segmento	Criterios	Tamaño estimado	Necesidades clave
Jóvenes profesionales y estudiantes.	De 18 a 30 años; estudiantes universitarias y trabajadoras jóvenes.	20	<ul style="list-style-type: none">- Rapidez.- Conveniencia.- Precios accesibles.
Mujeres trabajadoras con familia.	De 30 a 45 años; trabajan y manejan el hogar.	12	<ul style="list-style-type: none">- Precio.- Variedad de Productos.- Calidad.
Amas de casa dedicadas.	De 30 a 45 años; amas de casa tiempo completo.	8	<ul style="list-style-type: none">- Alto valor por el dinero.- Atención personalizada.- Productos familiares.

B. Targeting

Segmento elegido: Jóvenes universitarias y profesionales (18–30 años)

Justificación:

Representa un mercado amplio y en crecimiento, ya que la mayoría de las mujeres jóvenes buscan constantemente servicios de belleza para mantener una imagen moderna y acorde a tendencias.

Tienen alta presencia en redes sociales, lo que favorece la promoción gratuita mediante fotos, reseñas y recomendaciones.

Valoran la innovación, rapidez y precios accesibles, factores que un negocio de uñas, belleza y cabello puede cubrir fácilmente.

C. Posicionamiento

Para jóvenes universitarias y profesionales de 18 a 30 años que buscan servicios de belleza prácticos, modernos y a precios accesibles, Studio MJ es el salón de uñas que ofrece rapidez, atención personalizada y tendencias innovadoras, porque combina productos de calidad, procesos eficientes y un ambiente actual, a diferencia de otros salones que solo ofrecen un servicio convencional y más costoso.