



## 10 PREGUNTAS ESTRATÉGICAS PARA DISEÑAR UNA PROPUESTA BASADA EN LA EXPERIENCIA Y LA EMOCIÓN PARA PRODUCTOS NO DIFERENCIADOS

### INTRODUCCIÓN

Diseñar una estrategia de marketing experiencial y emocional no comienza con ideas creativas ni con tácticas de promoción, sino con las preguntas correctas. Preguntar estratégicamente es lo que permite descubrir las emociones, valores, deseos y tensiones no resueltas que viven en el corazón del cliente. Solo a través de una exploración profunda —¿qué quiere sentir el cliente?, ¿qué lo mueve a compartir una experiencia?, ¿qué lo hace recordar una marca?— se puede construir una propuesta que conecte más allá del producto.

En el marketing experiencial y emocional, las preguntas adecuadas no buscan datos, buscan verdades humanas. Estas verdades se convierten en el punto de partida para diseñar experiencias significativas, memorables y alineadas con la identidad emocional del público. Preguntar bien es pensar como el cliente antes de hablar como marca.

### OBJETIVO DE PREGUNTAS QUE INCOMODAN A LA MENTE

1. *Romper supuestos limitantes* - Provocar que el equipo cuestione lo que "siempre ha funcionado", revelando oportunidades invisibles bajo las ideas preconcebidas.
2. *Desbloquear percepciones profundas del cliente* - Forzar a mirar más allá del comportamiento observable y acceder a las emociones latentes, aspiraciones ocultas y conflictos internos del consumidor.
3. *Conectar con motivaciones reales, no solo funcionales* - Identificar lo que verdaderamente mueve a una persona a actuar, elegir o rechazar una marca: pertenencia, seguridad, validación, reconocimiento, etc.
4. *Despertar la empatía estratégica* - Hacer que el equipo se ponga genuinamente en los zapatos del cliente, no desde el rol de vendedor, sino desde la experiencia humana.

5. *Revelar tensiones emocionales que pueden ser capitalizadas* - Encontrar los dilemas no resueltos, contradicciones o frustraciones que la marca puede ayudar a aliviar o transformar en una experiencia significativa.
6. *Fomentar la creatividad disruptiva* - Desacomodar el pensamiento lógico lineal y forzar nuevas conexiones que deriven en ideas frescas y emocionalmente poderosas.
7. *Elevar la conversación del “qué hacemos” al “por qué lo hacemos”* - Alinear tácticas con propósito, generando propuestas de valor que conectan con el sentido de vida del cliente.
8. *Evitar la superficialidad en la segmentación o el posicionamiento* - Pasar de categorías demográficas o aspiracionales genéricas a perfiles emocionales auténticos y accionables.
9. *Ampliar el espectro de insight estratégico* - Enriquecer el análisis con elementos cualitativos que complementen los datos duros con verdades humanas y sociales.
10. *Diseñar experiencias transformadoras, no solo campañas memorables* - Hacer de cada punto de contacto una oportunidad para generar resonancia emocional, no solo recuerdo.

## METODOLOGÍA DE APLICACIÓN

Diseñar una estrategia de marketing experiencial y emocional parte de la capacidad de hacer preguntas que incomoden a la mente, que nos saquen del piloto automático y nos obliguen a pensar desde el lugar del otro. Esta metodología propone una ruta simple pero poderosa para convertir esas preguntas en verdaderos motores de insight.

Paso 1 - Selecciona una pregunta estratégica. No se trata de cualquier pregunta, sino de una que desafíe creencias, saque a la superficie tensiones humanas o revele motivaciones emocionales del consumidor. Estas preguntas están diseñadas para generar incomodidad creativa y abrir nuevas posibilidades.

Paso 2 - *Usa el prompt asociado para investigar con IA.* Tome en cuenta que este prompt puede ser mejorado para elevar el nivel de precisión en el análisis. - Cada pregunta viene acompañada de un prompt que puedes introducir en una inteligencia artificial como base para iniciar una exploración. Este paso te permite ampliar perspectivas, encontrar patrones culturales y obtener una visión más rica del contexto del consumidor.

### METODOLOGÍA

- 1 Selecciona una pregunta estratégica
- 2 Introduce el prompt correspondiente para investigar con IA
- 3 Reflexiona sobre la respuesta generada 
- 4 Utiliza el insight resultante para diseñar la estrategia experiencial y emocional

*Paso 3 - Reflexiona sobre la respuesta generada.* No tomes la respuesta como una verdad absoluta. El valor está en la interpretación. Revisa lo que emerge, cuestiona lo que no aparece, conecta hallazgos con tus objetivos. Aquí es donde el pensamiento estratégico entra en juego.

*Paso 4 - Extrae el insight y úsallo como base para el diseño experiencial.* El resultado final debe ser un insight accionable: una verdad emocional relevante que pueda ser traducida en una experiencia que conecte, emocione y permanezca. Esa será la base para diseñar campañas, narrativas o dinámicas que no solo comuniquen, sino que transformen.

## 10 PREGUNTAS PARA GUIAR TU PROCESO DE ANÁLISIS Y CREACIÓN

Utiliza todas las preguntas en tu proceso de investigación, definición y creación. En cada una, usa la criticidad para validar los hallazgos, profundizar y encontrar los factores clave y diferenciadores que le den la mayor fortaleza a tu estrategia creadora de valor y de experiencia.

 **Pregunta 1** ¿Qué emociones están más presentes en el contexto de uso del producto, y cuáles podrían ser activadas de forma estratégica aunque hoy no lo estén?

 **Prompt Pro:** *Actúa como un analista emocional y cultural. Describe las emociones predominantes que experimenta un consumidor cuando usa un producto como [NOMBRE DEL PRODUCTO] en su contexto cotidiano. Luego, identifica al menos 3 emociones no tan obvias que podrían introducirse estratégicamente en la comunicación para crear un vínculo más memorable con el usuario. Agrega ejemplos concretos de cómo estas emociones podrían ser detonadas en campañas de bajo presupuesto.*

 **Pregunta 2** ¿Qué historias no contadas viven en la experiencia de un usuario común que podríamos rescatar y amplificar?

 **Prompt Pro:** *Ponte en el lugar de un consumidor que usa [PRODUCTO] en su vida diaria. Imagina que está contando una historia íntima y real, pero aún no la ha compartido públicamente. Escribe 3 versiones de esa historia que reflejen emociones como alivio, conexión o sorpresa. Luego explica cómo podríamos usar una de esas historias como campaña emocional para una marca sin grandes recursos, pero con ganas de diferenciarse.*

 **Pregunta 3** ¿Qué valores, creencias o aspiraciones personales podemos reflejar para que el producto deje de ser genérico y se vuelva símbolo de identidad?

 **Prompt Pro:** *Como consultor de branding, analiza qué aspiraciones, valores personales o creencias sociales puede reflejar un producto como [PRODUCTO] para dejar de competir por precio y comenzar a ser elegido por identificación emocional. Enumera 5 posibles asociaciones con estilos de vida o causas, y sugiere para cada una una frase de posicionamiento potente que active ese vínculo emocional en menos de 10 palabras.*

 **Pregunta 4** ¿Qué momentos de la vida diaria podemos resignificar para que el producto actúe como "ancla emocional"?

 **Prompt Pro:** *Analiza cómo un producto común como [PRODUCTO] puede insertarse en pequeños momentos cotidianos del consumidor (como esperar el bus, cocinar, prepararse para dormir, salir del trabajo) y convertirse en un símbolo emocional positivo. Elige 3 momentos aparentemente irrelevantes y sugiere cómo resignificarlos emocionalmente usando al producto como catalizador de conexión, alivio o inspiración. No uses clichés.*

- Pregunta 5** ¿Qué rasgo funcional del producto puede transformarse simbólicamente en una declaración de actitud o creencia?
-  **Prompt Pro:** *Como estratega creativo, identifica una característica técnica o común de [PRODUCTO] (por ejemplo, su tamaño, textura, simplicidad, duración, forma de uso) y transforma ese rasgo en una metáfora de vida o actitud. Crea 3 ejemplos en los que ese rasgo se convierte en una declaración emocional o simbólica para el consumidor. Luego propone una mini campaña para cada caso en menos de 100 palabras, enfocada en canales accesibles como redes sociales o empaque.*
- Pregunta 6** ¿Qué creencia limitante o suposición cultural podemos desafiar para convertir al producto en una propuesta contraintuitiva y disruptiva?
-  **Prompt Pro:** *Actúa como un estratega provocador. Identifica al menos 3 creencias o suposiciones comunes que tiene el consumidor sobre productos como [PRODUCTO] (por ejemplo, "estos productos solo se usan de día", "esto es solo para mujeres", "esto no tiene emoción"). Luego, elige una creencia limitante y sugiere una forma creativa de contradecirla públicamente con una campaña o mensaje emocional que reposicione el producto como algo que rompe el molde. Agrega un título de campaña potente que lo comunique con valentía.*
- Pregunta 7** ¿Qué experiencia sensorial o ritual de uso se puede exagerar para que se vuelva distintiva y memorable?
-  **Prompt Pro:** *Estudia el uso cotidiano de [PRODUCTO] como si fueras un director de cine o un perfumista: enfócate en sonidos, texturas, movimientos, tiempos o ambientes. Luego, selecciona un momento del uso que podría convertirse en ritual emocional o sensorial exagerado, que conecte con una necesidad humana (placer, control, escape, afirmación). Describe ese ritual en detalle y crea un slogan breve que lo convierta en una firma emocional de la marca.*
- Pregunta 8** ¿Qué historia real o personal del fundador o equipo podría usarse para activar empatía y autenticidad sin sonar forzada?
-  **Prompt Pro:** *Imagina que estás construyendo una historia de marca basada en una anécdota real pero humana y sencilla del fundador, creador o primera cliente de [PRODUCTO]. No debe ser épica ni forzada: debe activar emociones como cercanía, humildad, error, superación, accidente feliz o descubrimiento. Crea 3 borradores de esa historia con tono emocional pero creíble, como si fueran contados en primera persona por alguien que no se considera un genio ni un héroe.*
- Pregunta 9** ¿Qué nueva "categoría emocional" podemos crear para que el producto deje de competir como commodity?
-  **Prompt Pro:** *Como arquitecto de marca, analiza cómo podemos dejar de competir por funcionalidad con [PRODUCTO] y convertirlo en la referencia de una nueva categoría emocional. Define una nueva categoría emocional en la que este producto sea el pionero (ej. "compañero de reinicios", "activador de pausa consciente", "sello de identidad minimalista"). Luego, explica cómo se puede construir esa categoría en la mente del consumidor usando tres recursos simples: mensaje, ritual y canal.*
- Pregunta 10** ¿Qué símbolo cultural o momento local podemos transformar en puente emocional entre la marca y su comunidad?
-  **Prompt Pro:** *Investiga qué ritual, costumbre, frase popular, símbolo visual o momento histórico-cultural tiene fuerza emocional en [CIUDAD/PAÍS DEL MERCADO OBJETIVO]. Luego, elige uno que pueda reinterpretarse desde el producto [PRODUCTO] para generar conexión con la comunidad sin sonar oportunista. Propón 2 ideas para campañas que conecten el producto con ese símbolo, usando elementos visuales, frases o sonidos reconocibles y apropiados culturalmente.*