

## GUIA PRÁCTICA: COMUNICA POR MEDIO DE MENSAGES PERSUASIVOS Y DIFERENCIALES

*Cómo conectar con tus clientes a través de mensajes que enamoran, funcionan y permanecen en la memoria*

La comunicación es uno de los pilares más fuertes para fortalecer la propuesta de valor de una pastelería. No basta con tener un buen producto: debes lograr que tu marca haga sentir algo, que invite a actuar y que deje una huella duradera.

Esta sección reúne mensajes ejemplo, guiones listos, frases, modelos adaptables y buenas prácticas para que puedas comunicar tu diferencial en redes sociales, WhatsApp, punto de venta y empaques.

### 1. Enamorar a primera vista

Es la reacción inmediata del cliente. Lo que ve, lo que escucha, lo que percibe en segundos. Aquí se comunica *sensación, estética, deseo, placer visual y sensorial*.

¿Qué debes comunicar en este nivel?

- Colores, texturas, formas, detalles sensoriales.
- El “antojo” inmediato.
- Lo único, lo irresistible, lo apetitoso.

*Ejemplos de mensajes (para redes, vitrina, web y WhatsApp)*

#### Redes sociales

- “El postre que te hace detener todo solo para disfrutarlo.”
- “Capas suaves, aroma irresistible, ese primer bocado que lo dice todo.”
- “Antójate del sabor que enamora antes de probarlo.”

#### WhatsApp

- “Tenemos listos los postres que huelen a felicidad. ¿Te guardo uno?”

## Vitrina

- “Diseñados para antojarte.”
- “Color, textura y sabor en cada detalle.”

## Empaques

- “Abre aquí... y déjate tentar.”

## 2. Hacer que la experiencia funcione y fluya

Aquí el cliente evalúa: *¿fue fácil?, ¿fue agradable?, ¿me trajeron bien?, ¿es consistente?*

Este nivel se comunica con mensajes que refuerzan confianza, claridad e interacción.

¿Qué debes comunicar en este nivel?

- Facilidad de compra.
- Servicio cercano y amable.
- Procesos claros.
- Respuesta rápida.
- Confiabilidad.

## Ejemplos de mensajes

### Redes sociales (CTA funcional)

- “Haz tu pedido en 1 minuto. Te guiamos paso a paso.”
- “Agenda tu torta personalizada aquí ↓”
- “Consulta disponibilidad al instante.”

## WhatsApp

- “Estoy aquí para ayudarte a elegir el postre perfecto. ¿Para cuántas personas es?”

## Punto de venta

- “Pregunta por nuestras recomendaciones del día.”
- “Te asesoramos según la ocasión.”

## Empaques

- “Conserva el sabor perfecto: manténlo refrigerado.”

## 3. Lo que el cliente recuerda y asocia contigo

Este nivel construye *significado, propósito y fidelidad*.

Es donde se comunica la historia, los valores y la identidad.

¿Qué debes comunicar en este nivel?

- Origen.
- Propósito.
- Detalles hechos a mano.
- Historias y emociones.
- Lo que te hace único.
- Tradición + innovación.

## Ejemplos de mensajes

### Redes sociales (storytelling corto)

- “Detrás de cada torta hay una historia: la tuya y la nuestra.”
- “Horneamos recuerdos, no solo postres.”
- “Cada receta nace para acompañar tus momentos importantes.”

## WhatsApp

- “Gracias por elegirnos para ser parte de tu celebración. Para nosotros es un honor endulzar tus momentos.”

## Punto de venta

- “Somos una pastelería creada para celebrar lo cotidiano.”

## Empaques

- “Hecho a mano, pensado en ti.”

## MODELOS DE MENSAJES COMPLETOS

Puedes copiarlos y adaptarlos para redes, web o WhatsApp

### Modelo 1:

“Descubre nuestro postre más cremoso: una textura suave que se derrite en boca y un proceso de compra rápido y sin complicaciones. Escríbenos y te guiamos para elegir el ideal.”

### Modelo 2:

“Sabemos que cada celebración tiene una historia, por eso te acompañamos paso a paso para crear una torta única como tú. Agenda con nosotros y construyamos un momento memorable.”

### Modelo 3:

“Luces, colores, aromas y recuerdos: nuestro chocolate artesanal revive momentos que quieres conservar. Porque un postre no solo se come, se siente.”

### Modelo 4:

“Te antojas a primera vista, disfrutas cada detalle y al final recuerdas por qué eliges nuestra pastelería: porque aquí el sabor cuenta tu historia. Haz tu pedido aquí”

## MENSAJES SEGÚN CANAL DE CONTACTO

### Instagram

- “Desliza para antojar de sabor que te acompaña en los mejores momentos.”
- “Tu postre favorito ahora en una nueva versión... igual de irresistible.”

### Facebook

- “Celebra con sabor, celebra con historia. ¿Qué ocasión quieras endulzar hoy?”

### WhatsApp Business

- “Hola, gracias por escribirnos. ¿Quieres una recomendación personalizada?”
- “Hoy tenemos postres recién horneados, ¿te guardo uno?”

### Página web

- “Bienvenido al lugar donde cada postre tiene un propósito.”

### Empaques

- “Gracias por permitirnos hacer parte de tus momentos.”

## EJEMPLOS DE CTAS (LLAMADOS A LA ACCIÓN)

Todos diseñados para fortalecer la propuesta de valor:

- Ordena tu experiencia aquí
- Descubre cuál es tu postre ideal
- Agenda tu creación personalizada
- Explora nuestro FoodLab y reinventa tu marca
- Descarga tu lienzo de propuesta de valor
- Prueba hoy lo nuevo
- Crea tu story con nuestras plantillas

## CÓMO ESTOS MENSAJES FORTALECEN LA PROPUESTA DE VALOR

1. **Hacen visible lo que te diferencia** (sabor, diseño, tradición, experiencia).
2. **Conectan emocionalmente con el cliente** desde los tres niveles de Norman.
3. **Transforman cada contacto en un momento de experiencia.**
4. **Reducen fricciones en la compra** y mejoran la percepción del servicio.
5. **Construyen una narrativa de marca coherente y memorable.**
6. **Fortalecen la presencia digital** con mensajes claros, atractivos y estratégicos.