

## GUIA PRÁCTICA: COMUNICA POR MEDIO DE MENSAJES 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.”
- “Antómate 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 trataron 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: mantenlo 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 antojarte del 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 quieres 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.