

CONTENIDO

Introducción	1
Oportunidad	2
Justificación	2
Objetivos	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos.....	3
Sujetos.....	
Medios.....	
Acciones.....	
Marco Teórico.....	4
Empresa – Cencosud S.A.....	4
Presencia regional e importancia en el mercado	
Easy.....	5
Misión	
Visión.....	
Propuesta de valor.....	
Mejoramiento del hogar	
Competencia	
Retail	10
Tipos	
Características	
Servicio en retail	11
Servicio al cliente.....	15
Psicología del consumidor	17
Modelos.....	
Satisfacción	
Procesos	
Influencia psicológica	
Marketing.....	24
Visual merchandising en retail.....	
Marketing experiencial	
Diseño de espacios comerciales.....	27
Metodología	29
Proceso de observación de clientes.....	29
Tipos de clientes	30
Entrevistas.....	32

Tipos de clientes	
Usuarios y roles.....	34
Proceso de observación señalética	35
Matriz de categorías de Easy	38
Proceso de observación muestras de baños	41
Centro de proyectos	45
Estado del arte.....	47
Desarrollo de la propuesta	52
Descripción de la actividad.....	52
Ideación y bocetación	53
Definición de la propuesta	54
Visualización digital	
Prototipado.....	
Comprobaciones	
Conclusiones.....	62
Bibliografía	63