



## 1 Los seis segmentos (Módulo 03)

| SEGMENTO                | EN UNA LÍNEA                                                                   |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nuevo / Novato</b>   | Aprendiendo lo básico — enseña cómo funciona el juego                          |
| <b>Recreativo</b>       | Casual y sin problemas — mantenlo ligero, mantenlo útil                        |
| <b>Entusiasta</b>       | Mucho conocimiento, mucha interacción — profundiza, no subas el volumen        |
| <b>En riesgo</b>        | Señales conductuales de advertencia — visibilidad de herramientas, no sermones |
| <b>En crisis</b>        | Busca ayuda activamente — apoyo inmediato y sin fricción                       |
| <b>Amigos y familia</b> | No es jugador — punto de entrada separado, iniciadores de conversación         |

Los segmentos son **basados en la relación, contextuales al producto y dinámicos** — el mismo jugador puede ser Recreativo en casino y Nuevo/Novato en deportes. Superpón las cinco verticales (Deportes, Casino, Lotería, Póker, Bingo) de forma independiente. Adapta la lente, nunca el hecho.

## 2 Las cinco etapas del recorrido (Módulo 04)

1. **Concienciación** — aún sin registrarse; Playbook como marca compañera, enseñando cómo funcionan los juegos
2. **Jugador nuevo** — recién registrado; desmontaje de mitos y educación sobre el juego

3. **Jugador activo** — implicado; alfabetización en entretenimiento, estrategia, cuestionarios
4. **Habitual** — consolidado; introduce las herramientas de autogestión como mejoras de producto
5. **Búsqueda de apoyo** — disponible en *todas* las etapas, a un toque de distancia

**No es un embudo.** La mayoría de los jugadores nunca sale de la Etapa 2 — eso es el diseño funcionando. Educación primero, herramientas después, apoyo siempre.

## 3 Tarjeta de puntuación: ¿publicar, diagnosticar o revisar? (Módulo 05)

Métrica ancla: **NPS** — «¿Qué probabilidad hay de que recomendaras este material a un amigo que juega?». Cinco pares semánticos: Olvidable–Memorable, Aburrido–Atractivo, Moralizante–Respetuoso, Confuso–Claro, Genérico–Hecho para mí.

| RESULTADO                                                             | DECISIÓN                                          |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| NPS 30+ <b>y</b> todos los pares 4,0+                                 | <b>Publicar</b>                                   |
| NPS 0–29 <b>o</b> algún par por debajo de 4,0                         | <b>Diagnosticar</b> — aplica la encuesta Completa |
| NPS por debajo de 0 <b>o</b> Moralizante–Respetuoso por debajo de 3,0 | <b>Revisar</b>                                    |

**Alarma de ADN de marca:** Moralizante–Respetuoso por debajo de 4,0 es una suspensión automática, sin importar las demás puntuaciones. Esfuerzo total: 3–4 horas por lanzamiento. Pulso en cada lanzamiento, Completa para diagnósticos, Recuerdo a los 7–14 días.