



El sistema de marca Playbook en 60 segundos

Imprime esto. Cuélgalo junto a tu plantilla de brief. Consúltalo antes de cada decisión de publicación.

Una ayuda de trabajo — no un módulo de formación. Da por hecho que has completado y aprobado los seis módulos de Brand Foundations. ¿Algo aquí te resulta desconocido? Vuelve primero al módulo correspondiente.

1 El marco de JR de tres capas (Módulo 00)

CAPA	QUÉ HACE	QUÉ LENTE
Cumplimiento	Cumple las reglas — estándares legales mínimos	Regulador
Salud pública	Protección y responsabilidad a nivel de población	Público
Elección informada	Da a los jugadores la información para gestionar su propio juego	Consumidor

Son capas complementarias, no alternativas rivales — un operador necesita las tres. Playbook opera en la capa de la elección informada. El Tier 1 (95 %) equipa a quienes deciden racionalmente; el Tier 2 (5 %) apoya la dificultad y la pérdida de control. Lo innegociable: el apoyo de Tier 2 está siempre a un toque desde cualquier contexto Tier 1.

2 Dos niveles, visual y voz (Módulos 01–02)

	(95 %)	(5 %)
Visuales	Sistema completo — azul marino, verde azulado, acento naranja, iconografía completa	Reducido al mínimo — sin naranja, sin decoración, una sola columna, solo modo claro
Registro de voz	Lúdico/Ingenioso, Seguro/Informativo, Celebratorio	Cálido/Directo — sin humor
Listón de calidad	Nivel marketing	Nivel marketing. Misma calidad, máxima contención

Las cinco dimensiones de la voz: Voz (par, no autoridad) · Encuadre (oportunidad, no advertencia) · Humor (ingenioso, no moralizante) · Franqueza (franco, no titubeante) · Comodidad (abierto, no estigmatizante).

La prueba visual de cuatro puntos: ¿encaja?, ¿lo firmaría un CMO?, ¿se siente moderno?, ¿es accesible (WCAG 2.1 AA — contraste 4,5:1, áreas táctiles de 44×44 px)? Supera las cuatro para publicar.

3 Los 10 cambios sin estigma (Módulo 02)

#	NO USES	USA EN SU LUGAR
1	Jugador problemático	Jugador
2	Juego responsable	Fija un presupuesto / Conoce las probabilidades / Revisa tu sesión
3	Apostador	Jugador
4	Adicción al juego	Dificultad con el juego
5	Autoexcluirse (en Tier 1)	Tomarse un descanso / Pausar tu cuenta
6	Intervención	Función / Herramienta
7	Toque de realidad	Recordatorio de sesión
8	Deberías	Puedes
9	ADVERTENCIA	Aviso
10	Las probabilidades están en tu contra	La ventaja de la casa es de [número concreto]

El principio: primero la persona, conductas concretas, nada de diagnósticos. Aplícalos en tu propio primer borrador, no en el del editor.

4 Los seis segmentos (Módulo 03)

SEGMENTO	EN UNA LÍNEA
Nuevo / Novato	Aprendiendo lo básico — enseña cómo funciona el juego
Recreativo	Casual y sin problemas — mantenlo ligero, mantenlo útil
Entusiasta	Mucho conocimiento, mucha interacción — profundiza, no subas el volumen
En riesgo	Señales conductuales de advertencia — visibilidad de herramientas, no sermones
En crisis	Busca ayuda activamente — apoyo inmediato y sin fricción
Amigos y familia	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.

5 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.

6 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+ y todos los pares 4,0+	Publicar
NPS 0–29 o algún par por debajo de 4,0	Diagnosticar — aplica la encuesta Completa
NPS por debajo de 0 o Moralizante–Respetuoso por debajo de 3,0	Revisar

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.

1-800-522-4700

Apoyo gratuito y confidencial · 24/7

playbook.academy

© 2026 GP Advisory LLC · Formación de operadores

Tier 1 + 2