

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTEGRADA

ERIKA SOLER

CAROLINA PATIÑO

WILMER LIMAS

UNIVERSIDAD ECCI

MERCADEO Y PUBLICIDAD

SEMINARIO

BOGOTA

2016

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| TABLA DE CONTENIDO..... | 2 |
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| DINAMYC DE COLOMBIA | 6 |
| MISIÓN..... | 6 |
| VISIÓN..... | 6 |
| VALORES..... | 6 |
| <i>Respeto</i> | 6 |
| SERVICIOS DESTACADOS..... | 7 |
| VIGILANCIA PRIVADA | 7 |
| GUARDAS Y SUPERVISORES ESTARÁN A CARGO POR VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS CLIENTES Y SUS PROPIEDADES A NIVEL. 7 | 7 |
| ESTUDIO DE SEGURIDAD..... | 7 |
| CIRCUITO CERRADO DE TV | 7 |
| ESTRATEGIA CREATIVA | 8 |
| PRODUCTO:..... | 8 |
| PROBLEMA - OBJETIVO DE COMUNICACIÓN: | 8 |
| TARGET: | 8 |
| PERFIL DEL CONSUMIDOR | 8 |
| <i>Gerente Financiero</i> | 8 |
| QUÉ LE VAMOS A COMUNICAR..... | 8 |
| HALLAZGO..... | 8 |
| CONCEPTO | 9 |
| INSIGHTS..... | 9 |
| REVISTA..... | 9 |
| MANUAL DE VENTAS | 12 |
| PRESENTACIÓN CORPORATIVA..... | 12 |
| PRESENTACIÓN ÁREA DE VENTAS | 13 |
| COACHING DE VENTAS EN SEGURIDAD | 13 |
| CARACTERÍSTICAS DE UN EQUIPO DE VENTAS | 13 |
| <i>Creer en sí mismo</i> | 14 |
| <i>Abiertos a escuchar y preguntar</i> | 14 |
| ASPECTOS MOTIVACIONALES DE LA FUERZA DE VENTA | 14 |
| ORGANIGRAMA | 14 |
| ESTOS SON LOS COMPORTAMIENTOS QUE BUSCAMOS DE NUESTRO VENDEDOR: | 15 |
| CONOCIMIENTOS DE NUESTRO VENDEDOR EFICIENTE: | 15 |
| HABILIDADES QUE DE NUESTRO VENDEDOR EFICIENTE | 15 |
| INSPIRAR CONFIANZA:..... | 15 |
| EXCELENTE LENGUAJE: | 15 |
| LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS: | 15 |
| INPUTS / ENTORNO | 15 |

| | |
|---|-----------|
| CARTERA DE PRODUCTOS..... | 16 |
| <i>Vigilancia Privada</i> | 16 |
| <i>Estudio de Seguridad</i> | 16 |
| INSTALACIÓN DE ALARMAS | 16 |
| <i>Alarmas Contra Incendio y robo</i> | 16 |
| <i>Monitoreo de Alarmas</i> | 16 |
| <i>Circuito cerrado de TV</i> | 16 |
| PRECIOS..... | 16 |
| DESCUENTOS | 17 |
| DISTRIBUCIÓN / LOGÍSTICA | 17 |
| PROMOCIÓN | 17 |
| ECONÓMICO | 17 |
| SERVICIO POST – VENTA..... | 18 |
| DEPARTAMENTO OPERATIVO | 18 |
| CONTROL DE SUPERVISIÓN..... | 18 |
| ADMINISTRACIÓN – PROCESOS | 18 |
| HERRAMIENTAS DE VENTA | 18 |
| HABILIDADES DE VENTA..... | 18 |
| RELACIONES PÚBLICAS | 18 |
| <i>Evento</i> | 19 |

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo tiene como objetivo comprender la importancia de la seguridad bancaria a nivel local Bogotá para lo cual es necesario resaltar los servicios que presta nuestra empresa para la solución de problemas en seguridad bancaria.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Brindar y dar conocer la empresa dentro se este servicio de la seguridad bancaria.
- Analizar y Diagnosticar las diferentes cambias en la tecnología para la evolución en la seguridad.

OBJETIVO ESPECIFICO

- Establecer las causas que afectan la seguridad bancaria a nivel Bogotá.
- Analizar posibles soluciones para nuestros clientes

DINAMYC DE COLOMBIA

Constituida 1 de Febrero de 1972, se dedica a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada para clientes. Su experiencia y amplia trayectoria le permite brindar servicios que velan por la seguridad de sus clientes.

Cuenta con un personal altamente capacitado, por escuelas autorizadas por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.

Cuenta a su vez con reentrenamientos permanentes en las aulas de la Empresa, dirigido por nuestros ejecutivos, quienes cuentan con vasta experiencia, en las siguientes actividades

- Seguridad Residencial.
- Seguridad Bancaria.
- Seguridad Industrial.
- Seguridad Comercial.
- Seguridad Hospitalaria.
- Seguridad Antiterrorismo.
- Control de personal.
- Control de visitantes.
- Control de vehículos propios del usuario.
- Aspectos operacionales y de seguridad.

Misión

Brindarle a los clientes un servicio especializado en vigilancia y seguridad privada, con base en el respeto, experiencia y servicio al cliente.

Visión

Posicionarnos en el mercado para el año 2020, por medio de la excelencia y el óptimo servicio al cliente, en una de las primeras diez empresas de vigilancia privada y seguridad.

Valores

Respeto: Compromiso por empleados, clientes y el medio ambiente.

Experiencia: Cuenta con más de 30 años de servicio privado y de seguridad, además de un personal altamente calificado.

Servicio: Brinda un servicio personalizado y de excelente calidad a cada cliente.

Calidad: Servicios y procesos integrales que brinden la satisfacción del cliente.

Servicios Destacados

Vigilancia Privada



Guardas y supervisores estarán a cargo por velar por la seguridad de los clientes y sus propiedades a nivel

Residencial

Bancario

Industrial

Comercial

Estudio de Seguridad



Personal experto en estudios de seguridad analizará todos los puntos que pueden ser vulnerables dentro y fuera de las instalaciones: vías de acceso, portones, fachadas, ascensores, entre otros, con el fin de prevenir actos delictivos dentro y fuera de las instalaciones.

Circuito cerrado de TV



Permite llevar un constante monitoreo de las eventualidades ocurridas en las instalaciones.

Estrategia Creativa

Producto: Vigilancia y seguridad Dynamic de Colombia.

Problema - objetivo de comunicación: Dar a conocer la marca en el sector financiero.

Target: Gerentes del sector empresarial financiero.

Perfil del consumidor

Gerente Financiero

- Competencias y habilidades; estratégico, criterio empresarial, comportamiento ético, y honesto, capacidad analítica.
- Ejecutivo serio, de clase media- alta, estudiado, con poca vida social.

Qué le vamos a comunicar

Somos una empresa de vigilancia y seguridad que vela por proteger los bienes de las entidades financieras, lo logramos entregando un servicio confiable, seguro, dinámico y eficaz, colocando a disposición la presencia de nuestro personal femenino, altamente capacitado para prestar los mejores servicios de vigilancia y seguridad en el sector financiero.

Queremos brindar todos los sentidos en la seguridad de la entidad bancaria, cumpliendo con los requerimientos de cada establecimiento. Por lo tanto queremos que usted se sienta tranquilo y las vez seguro con sus clientes, teniendo la seguridad de Dynamic de Colombia, tomamos el control de la entidad de una forma segura y actuando en el menos tiempo posible ante cualquier eventualidad.

Hallazgo Teniendo en cuenta que el servicio de seguridad en la mayor parte lo presta el género masculino, podemos determinar que ellos solo se enfocan en hacer su labor muy robóticamente, mientras que el género femenino tiene una característica muy especial y

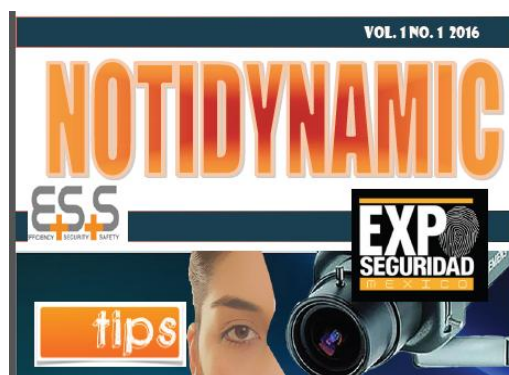
desarrollan una habilidad rápidamente del sexto sentido, acompañada de la intuición en cuanto a lo que está pasando a su alrededor.

Concepto Todos los sentidos en su seguridad

Insights

- Las miradas perseguidoras.
- El presentimiento, cuando se observa una persona sospechosa.
- Ese momento incomodo, cuando una persona dentro del banco mira su celular y el vigilante(a), hace el llamado.
- El tiempo eterno en las filas

Revista



Dynamic de Colombia



Nuestros Servicios

- Seguridad Industrial
- Seguridad Bancaria
- Seguridad Comercial
- Seguridad Hospitalaria
- Seguridad Antiterrorismo
- Control de personal
- Control de visitantes
- Control de vehículos propios del usuario
- Control de vehículos visitantes
- Control de luces innecesarias
- Extinción de incendios
- Control de desperdicio de agua
- Relaciones humanas

tips

PARA TENER UN ESTABLECIMIENTO SEGURO

- * Al abrir o cerrar su establecimiento de comercio o negocio procure estar acompañado.
- * Mantenga buena iluminación dentro y fuera de su negocio.
- * Procure no instalar publicidad en las ventanas, ya que esta obstruye la visibilidad hacia el exterior del establecimiento.
- * Tenga siempre a mano los números de emergencia (Policía, Bomberos) e identifique el CAI, la Unidad de Zonas Seguras o la estación de Policía más cercana al establecimiento.
- * En caso de extorsión o terrorismo, denuncie al GAULA. Línea de atención 147 y 165.

La Seguridad Bancaria

Alejandro Páez, Gerente General de Seguridad de Dynamic de Colombia LTDA

Alejandro Páez, Director General de seguridad puntualiza que las soluciones en seguridad bancaria dependen del tipo de instalación y sistema a proteger. Asegura también que existen técnicas y sistemas que permiten al sector bancario tener evidencia sobre un posible mallo y a través de la tecnología en CCTV, además de una opción a través de una aplicación móvil para tener mejores evidencias en video digital de lo sucedido en algún sitio en cuestión, permitiendo entonces tener más información y ayudar a las autoridades mejores detalles sobre lo sucedido.

¿Que entrenamiento que tipo de capacitación tiene el personal?

Es importante mencionar que tenemos un equipo de ventas fundamental para cualquier empresa de seguridad. De esta depende un porcentaje significativo de los ingresos. Así como a relación directa con los clientes. El Coaching se ha dedicado a fortalecer los modelos que implementan los colaboradores y a reforzar la autoestima de los mismos. Dynamic de Colombia realiza un fortalecimiento, y se ha recomendado un Coaching de ventas de Seguridad. El Coaching de ventas se basa en una metodología conversacional donde se busca encontrar respuestas de uno mismo y sacar lo mejor como personas y profesionales. Esta herramienta nos permite desarrollar en los colaboradores un perfil de emprendimiento y seguridad, así como técnicas de apertura conversacional y un curso para saber escuchar.

¿Que tanto ha evolucionado la tecnología en la seguridad?



La Dimensión Tecnológica e Innovadora en Seguridad

EXP
SEGURIDAD
MEXICO

Curso Taller
de Video
100% PRÁCTICO
cursar desde cualquier lugar
como profesional en Instalación
e Seguridad IP y CCTV

Cupón

Diciembre del 2016

DESCUENTO

Vía 57 A No. 45 a - 18
2210238 - 2210240
amicdecolegia.com.co

De Interés

Ley para mayor vigilancia a los conglomerados financieros



MONITOREO FINANCIERO (GRANDES FINANCIEROS EN LA 4ª CONVENCION BANCARIA)

El Gobierno ya tiene listo el proyecto de ley con el que pretende ejercer una supervisión mucho más estricta a los llamados conglomerados financieros.

Uno de los ataques es que "un banco que maneja segmentos de crédito más riesgosos debe tener unos mayores niveles de capital", advirtió el superintendente financiero.

La iniciativa busca dotar a la Superintendencia de nuevos instrumentos que le permitan ejercer una vigilancia sobre los conglomerados dados la magnitud y la importancia que ha adquirido las transacciones de los bancos en el



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

El curso está dirigido a ESTUDIANTES Y BORGADOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, EMBLEOTECNOLOGÍA, ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, ADMINISTRACIÓN TECNOLÓGICA Y CARRERAS AFINES, PERSONAS QUE TRABAJEN EN PROCESOS DE INVESTIGACIÓN, DISEÑO TECNOLÓGICO Y CREACIÓN DE LA INNOVACIÓN.



El objetivo de este proyecto de la Universidad de Antioquia es brindar la concepción y contenido de la vigilancia tecnológica desde un enfoque por procesos para planeación, operación y difusión de resultados de vigilancia tecnológica como instrumento de gestión de la tecnología en las organizaciones.

De Interés

17 AL 19 DE AGOSTO 2016



Efficiency + Security + Safety 2016. la feria internacional de Seguridad más influyente de la región. Plataforma de lanzamiento de nuevas tecnologías de seguridad para todos los sectores y sectores.



riscogroup.com/uk

ORGANIZACIÓN PAÍSES - INTERNACIONAL TRADE FAIRS
A - 28 Bogotá, Colombia - Tels: 3128894 - 3122310 - 3128818
www.securityfaircolombia.com - www.securityfaircolombia.com

Limitadas Posibilidades,
Una Solución de Seguridad



Manual De Ventas

Presentación Corporativa

Constituida 1 de Febrero de 1972, se dedica a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada para clientes. Su experiencia y amplia trayectoria le permite brindar servicios que velan por la seguridad de sus clientes.

Misión: Brindarle a los clientes un servicio especializado en vigilancia y seguridad privada, con base en el respeto, experiencia y servicio al cliente.

Visión: Posicionarnos en el mercado para el año 2020, por medio de la excelencia y el óptimo servicio al cliente, en una de las primeras diez empresas de vigilancia privada y seguridad.

Presentación área de ventas

Dynamic de Colombia LTDA, cuenta con un departamento de ventas que planea, ejecuta y controlar las actividades, realizando un seguimiento continuo en las ventas.

El departamento de ventas está encargado de hacer las siguientes actividades:

- Elaborar pronósticos de ventas
- Establecer precios
- Realizar publicidad y promoción de ventas
- Llevar un adecuado control y análisis de las ventas

Dentro de las medidas de control para realizar las operaciones de venta tenemos que:

- Realizar un contacto y visitas con posibles clientes
- Mantenimiento de una relación continua y duradera con clientes actuales
- Creación de políticas de mercadeo.
- No deben existir preferencias entre clientes en cuanto a plazos, descuentos, a menos que sean autorizados por la gerencia general.

Coaching De Ventas En Seguridad

Manejamos una estrategia para fortalecer el área de ventas, a través del Coaching, permite incrementar los números hasta en 30% de ventas, este Coaching permite desarrollar en los colaboradores un perfil de empoderamiento y seguridad, así como técnicas de apertura conversacional y en curso para saber escuchar.

Características de un equipo de ventas

Manejamos las siguientes características:

Crear en sí mismo: Estas personas deben contar con un perfil específico. Debe de tener seguridad al actuar, hablar y relacionarse.

Abiertos a escuchar y preguntar: Se debe profundizar en las necesidades del cliente. Para ello la interacción es necesaria por lo que estas personas necesitan tener facilidad para encontrar soluciones inmediatas y para crear temas de conversación.

Su tarea es cumplir las necesidades del cliente: El equipo de ventas deben saber prometer y cumplir. Si el cliente necesita algo en específico, ellos tienen que conseguirlo.

Obtenido ya el personal con estas características, la labor del Coach es crear a través de distintas dinámicas grupales como ejercicios dinámicos, anécdotas de los ponentes, ejercicios de desenvolvimiento. En la persona para que se sienta seguro de alcanzar los objetivos de la organización.

Aspectos motivacionales de la fuerza de venta

- Nuestros vendedores tienen excelentes comisiones (Aplica para no dejar ir a los clientes vigentes y clientes nuevos que adquieran nuestro servicio), seguro médico, seguro de vida, bonificación por cantidad de tiempo en el que se cierre contrato con el cliente.
- Obtienen placas y premios al ser los vendedores del mes.
- Posibilidades de crecimiento personal y profesional.

Organigrama

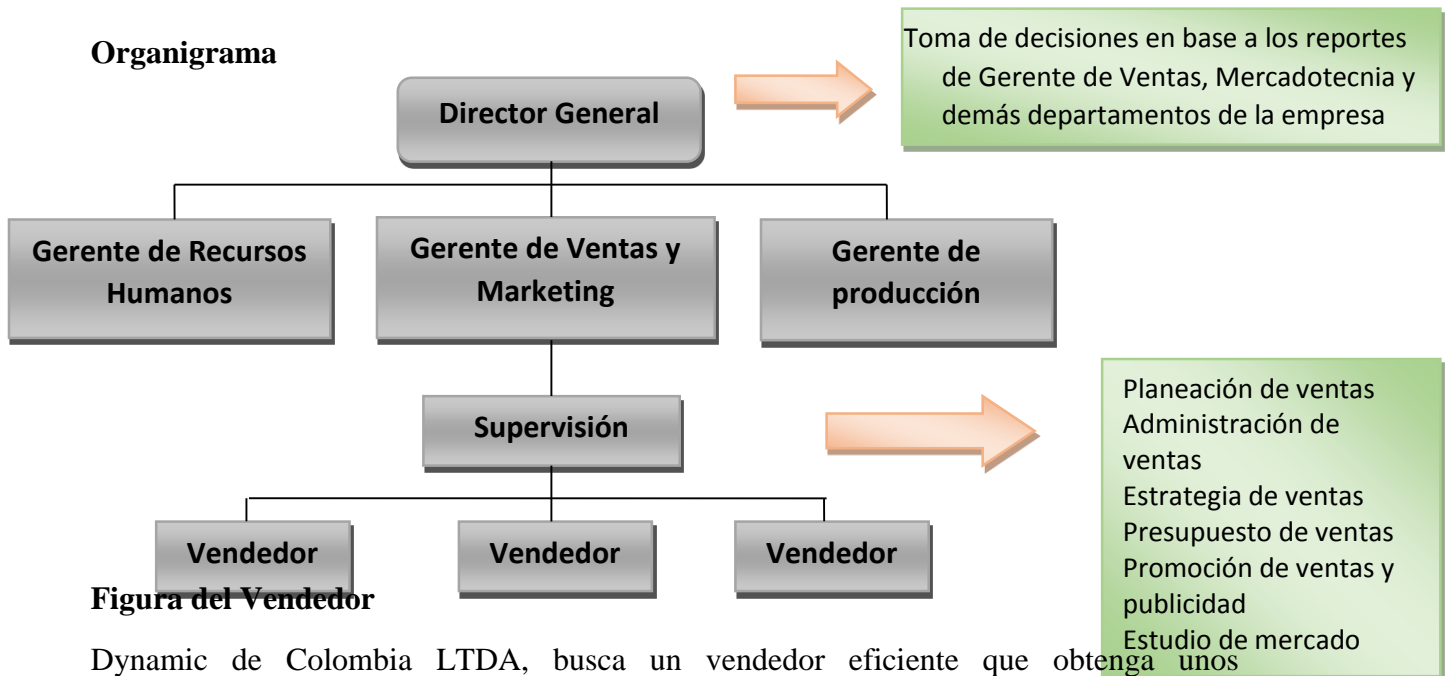


Figura del Vendedor

Dynamic de Colombia LTDA, busca un vendedor eficiente que obtenga unos conocimientos, habilidades y comportamientos, con las características que manejamos dentro de nuestro equipo de ventas debe encontrar soluciones inmediatas y crear temas de conversación. Debe de tener seguridad al actuar, hablar y relacionarse.

Estos son los comportamientos que buscamos de nuestro vendedor:

- Habilidad para establecer relaciones
- Resistencia a la presión
- La confianza en si mismo
- Motivación para vender y para aceptar el rechazo
- La capacidad de ejercer presión sobre los demás

Conocimientos de nuestro vendedor eficiente:

- Debe tener un conocimiento sobre el comprador y su contexto, su vida y sus preocupaciones.
- Conocimiento de su propia empresa y que estructura tiene la identidad bancaria.
- Conocer los productos y servicios y de la manera en la cual pueda solucionarlos problemas de los clientes.

Habilidades que de nuestro vendedor eficiente

Inspirar confianza:

- Debe mostrar consideración y haciendo que el cliente se sienta valorado
- Siendo Competente por que el comprador necesita saber que pone sus asuntos en manos de alguien que puede cuidar su interés por la entidad bancaria.
- Siendo sincero y creíble, nuestro servicio como empresa de seguridad debe mostrar confiabilidad.

Excelente lenguaje:

- Usando un lenguaje claro, comprensible e inteligente
- Usando un lenguaje positivo, el vendedor debe resaltar la imagen de Dynamic de Colombia LTDA, resaltando sus servicios y experiencias en otras entidades bancarias.

La solución de problemas:

- El vendedor debe saber escuchar, para entender la situación o el problema que la entidad bancaria tiene o puede tener a través de sus necesidades y sus objetivos.
- Proponer un estado futuro de cómo se va a estar el banco después de adquirir nuestro servicio con Dynamic.

Inputs / entorno

Dynamic de Colombia tiene una trayectoria de 40 años en el mercado, logrando llegar a gran parte del sector; residencial, bancario, industrial y comercial, con los servicios de

seguridad y vigilancia, integrando soluciones en cada una de las necesidades de los clientes.

El mercado encontramos como competidores grandes a:

- Guardianes compañía líder de seguridad LTDA
- Seguridad atlas limitada
- Prosegur vigilancia y seguridad privada
- Fortox S.A.
- G4S secure solutions Colombia S.A.
- Vigilancia y seguridad vise LTDA.

Cartera de productos

Vigilancia Privada: Guardas y supervisores estarán a cargo por velar por la seguridad de los clientes y sus propiedades a nivel residencial, bancario, industrial y comercial.

Estudio de Seguridad: Personal experto en estudios de seguridad analizará todos los puntos que pueden ser vulnerables dentro y fuera de las instalaciones: vías de acceso, portones, fachadas, ascensores, entre otros, con el fin de prevenir actos delictivos dentro y fuera de las instalaciones.

Instalación de Alarmas

Alarmas Contra Incendio y robo: Panel de control, Sensor de temperatura, Sensor foto eléctrico de humo, Teclado, Sirenas, Discriminadores de audio, Contacto magnético, Sensor anti mascota.

Monitoreo de Alarmas: Servicio ofrecido a los clientes a través de su central de monitoreo, donde se reciben las señales de activación y desactivación de las alarmas a nuestros operadores, con el fin de verificar el funcionamiento de las alarmas instaladas a clientes.

Circuito cerrado de TV: Permite llevar un constante monitoreo de las eventualidades ocurridas en las instalaciones.

Precios

Dependen del cliente y del tipo de empresa.

Descuentos

Descuentos por pronto pago: El vendedor estará en la capacidad de ofrecer el servicio en el sector financiero, con el objetivo de estimular a los clientes a que realicen el pago de su servicio en un plazo de tiempo específico o lo más antes posible. Este *tipo de descuento* consiste en una reducción del precio de lista que se aplica al pago que se realiza dentro de un plazo específico.

Distribución / Logística

En Dynamic Colombia por tratarse de una empresa prestadora de servicios, no cuenta con almacenaje y un tiempo de distribución específico.

Los servicios son prestados a la medida y necesidad de cada cliente.

Promoción

Por medio de nuestra revista se encontraran un cupón de descuento con el 15%, para todas aquellas empresas del sector bancario que quieran implementar un servicio de alta calidad y tener todos los sentidos de la seguridad puestos en sus establecimientos.



Económico

Políticas de cobro y pago: Queremos brindar el mejor servicio y prestar las mejores alternativas para nuestras empresas.

Dependiendo del tipo de cliente y el tamaño de la empresa adaptamos la forma y medio de pago, teniendo como base un plazo máximo a 90 días y los plazos a crédito.

Servicio post – Venta

Dynamic cuenta con un personal especializado en servicio y atención al cliente, para prestarle toda la asesoría en el servicio adquirido.

Departamento Operativo Encargado de supervisar el correcto desempeño de las funciones de los Vigilantes y Supervisores. Persona encargada al mismo tiempo de llevar a cabo el análisis en las instalaciones financieras donde sea requerido.

Control de supervisión Recibir durante las 24 horas del día las novedades de los vigilantes y reportarlas al Jefe de Operaciones. Hacer la supervisión de los vigilantes en cada uno de los puestos de las diferentes entidades financiera puestas bajo la responsabilidad de Dynamic de Colombia Ltda.

Administración – procesos

Nuestro vendedor o ejecutivo de ventas principalmente maneja un formulario para plasmar los datos principales de las entidades financieras que visita y de hay un formato de venta para adquirir el servicio.

Herramientas de venta

- BD de entidades financieras.
- Tableta para consultar cualquier dato de la empresa o de Dynamic
- Material POP, para dar a conocer los servicios.
- Smartphones para una mejor comunicación cliente - empresa.

Habilidades de venta

Nuestros ejecutivos en ventas están capacitados y preparados para saber manejar el cliente.

- Mostrar seguridad y confianza
- Conocer las necesidades del cliente para argumentar las soluciones
- Saber negociar y como vender.

Relaciones públicas

Evento: Por medio de las redes sociales (Facebook y Instagram), se promocionara un evento que se realizara en el centro internacional Tequendama, con la idea de interactuar con los clientes mostrando nuestros diferentes servicios y como puede llegar a tener un banco más seguro, por medio de una conferencia y stand que se encontraran dentro del salón al inicio y final de la conferencia.

Lo daremos a comunicar por medio de estas redes sociales con una segmentación específica para llegar a nuestro público objetivo, gerentes del sector financiero, se enviara anuncios a sus Fan Page y las respectivas invitaciones del evento.

CONCLUSIONES

Esta experiencia ha mostrado cómo es posible aplicar estrategia de mercado para dar a conocer la empresa Dynamic de Colombia LTDA. A partir tener un excelente equipo de profesores bien formado, altamente motivado, trabajando de forma coordinada y colaborativa ha podido generar una estrategia de posicionamiento.

BIBLIOGRAFÍA

<http://www.dynamicdecolumbia.com.co>

www.eltiempo.com/economia/indicadores/gobierno-define-ley-para-mayor-vigilancia-a-los-conglomerados-financieros/14419022.

<http://www.portalferias.com>

<http://www.securityfaircolombia.com>

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/plan>

-