

SEMINARIO ESTRATEGIA DE LA COMUNICACIÓN INTEGRADA PARA LA  
CREACIÓN DE MARCA

MAURICIO BAQUERO

GERALDINE CORDERO

JONATHAN CASTIBLANCO

PRESENTADO A:

UNIVERSIDAD ECCI

MERCADEO Y PUBLICIDAD

BOGOTA D.C

2016

## TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS .....	ii
Introducción .....	1
Modelo de Comunicación.....	2
Estrategias De Comunicación Integrada.....	3
Modelo De Comunicación .....	3
Estrategia Creativa Y Conceptualización De Medio Impreso .....	4
Brief .....	4
Objetivo General: .....	4
Objetivos Específicos:.....	4
Filosofía .....	6
Descripción: .....	6
Concepto: .....	6
Cualidades Intrínsecas: .....	6
Cualidades Extrínsecas .....	6
Categoría: .....	6
Target: .....	6
Mensaje Clave.....	6
Estado De La Marca .....	7
Estilo Y Tono.....	7
Estrategia Creativa.....	8
Definición del producto .....	8
Grupo Objetivo .....	8
Beneficios Primarios .....	8
Beneficios Secundarios .....	8
Reason Why .....	9
Posicionamiento.....	9
Personalidad De La Marca.....	9
Tono Y Manera.....	10
Logo .....	10
Eslogan.....	10

Propuesta Creativa .....	11
Propuesta De Promoción Con Táctica De Relaciones Públicas .....	11
Prototipo De Email .....	12
Selección De Objetivos.....	13
Selección De Los Canales.....	13
Página Web: .....	13
Facebook: .....	13
Twitter:.....	14
Revista:.....	14
Selección De Publico Objetivo .....	15
Manual De Venta Personal .....	15
Producción de medios impresos .....	19
Producción de medios digitales .....	19

## Introducción

Siendo conscientes que ahora el mercado está lleno de múltiples ofertas de servicios y bienes ATEMPI desea ofrecer a sus clientes no solo respaldo en cuanto al tema de seguridad si no un servicio integral que le permita ser parte de la comunidad y de las necesidades que en esta diariamente surgen, ATEMPI enfatiza en la importancia de la calidad humana partiendo internamente para que de la misma manera se vea reflejada en la prestación del servicio a los clientes.

Para ATEMPI es importante que todos sus clientes y usuarios se sientan identificados con la filosofía de la marca y además de esto encuentren respaldo y compromiso en la marca-

## Modelo de Comunicación

### Semiología

Entendemos a la semiología como una ciencia que se encarga del estudio de los signos en la vida social, partiendo de este concepto diseñamos entrevistas que nos ayudaran a tener una percepción desde el punto de vista de la gente del común hacia ATEMPI como empresa de seguridad, planteamos preguntas que nos fueran llevando a palabras claves con las que asocian a esta empresa de seguridad, así mismo buscamos hallar una solución acorde a las problemáticas allí detectadas.

Inicialmente dirigimos las entrevistas a los clientes externos de las empresas a las cuales prestamos nuestros servicios lo cual nos ayudó para identificar diferentes falencias sin embargo re dirigimos nuestra estrategia a los clientes directos de nuestra compañía como lo son empresas reconocidas a nivel nacional, entre las más destacadas Davivienda, Carulla y Caracol Radio, ya que identificamos que la mayor problemática radica en poder adaptar y comunicar la misma filosofía de marca conjuntamente entre emisor-receptor, empresa-clientes.

**Insights:**

- ✓ Compromiso
- ✓ Lealtad
- ✓ Servicio
- ✓ Seguridad
- ✓ Sincronización
- ✓ Aliados

**Estrategias De Comunicación Integrada****Modelo De Comunicación**

Como grupo de trabajo nos parece importante que en el mensaje que vamos a transmitir como empresa de seguridad cuente con los códigos culturales que para el receptor sean fáciles de entender y resulten efectivos, en cuanto al feed-back, consideramos que debe haber una reacción inmediata del receptor, la cual se traducirá por una reacción inmediata del emisor.

## Estrategia Creativa Y Conceptualización De Medio Impreso

### **Brief**

Descripción De La Empresa: ATEMPI es una compañía con más de 40 años de trayectoria ofreciendo soluciones integrales de seguridad a la medida de quien lo necesita, empleando la innovación como el principal recurso para cumplir las expectativas de clientes, empleados y accionistas.

### **Objetivo General:**

La seguridad y la tranquilidad garantizan el bienestar de las personas. Nuestro manifiesto de servicio es una declaración de principios corporativos, el cual busca comunicar a nivel interno nuestra filosofía de servicio, nuestra manera de pensar y la manera en cómo hacemos las cosas, para que dé a dentro hacia afuera sea comunicado a todos nuestros clientes y grupos de interés.

### **Objetivos Específicos:**

- ❖ Promover cultura de seguridad sustentada en los procedimientos, observación y aplicación de la normatividad. Velar por la defensa, fomento, asociación, aplicación y divulgación de la seguridad privada.

- ❖ Minimizar los riesgos existentes en el desarrollo de nuestras actividades cotidianas para beneficio de nuestros protegidos, la comunidad, la corporación y el

Estado contribuyendo a la reducción de toda clase de eventos delictivos, utilizando diversos métodos educativos

- ❖ Superar los estándares de calidad del mercado a través del mejoramiento continuo, innovando nuestras técnicas, actualizando nuestra tecnología, capacitando y mejorando el modo de vida de nuestros empleados y colaboradores.
- ❖ Establecer relaciones de colaboración. Coordinación y solidaridad con cuantas entidades públicas o privadas, instituciones asociaciones, o personas que defiendan intereses similares, tanto en la protección y seguridad como en el medio ambiente y/o en situaciones de riesgo.
- ❖ Satisfacer al cliente con una atención personalizada diaria, sin limitaciones a nuestras obligaciones, que sea fuente de apoyo para determinar soluciones efectivas a las necesidades, situaciones y eventualidades que se puedan presentar.

## Filosofía

ATEMPI está dedicada a servir a nuestros clientes en materia de seguridad, contamos en nuestra organización con profesionales con la mayor experiencia. Ofrecemos una excelente combinación de calidad – servicio – tranquilidad, con servicios diseñados a la medida de las necesidades de cada cliente, contamos con un equipo de operaciones que brinda un servicio personalizado, respuesta inmediata y análisis de riesgo de nuestros clientes.

**Descripción:** ATEMPI Seguridad

**Concepto:** Brindar seguridad y tranquilidad a los clientes

**Cualidades Intrínsecas:** Garantizar la tranquilidad y bienestar de las personas con un excelente servicio de seguridad.

**Cualidades Extrínsecas:** Generan confianza

**Categoría:** Servicio y Seguridad

**Target:** Grandes y medianas superficies

**Mensaje Clave**

- ✓ Seguridad
- ✓ Adaptarse a la filosofía de la empresa

- ✓ Respeto y compromiso
- ✓ Confianza

### **Estado De La Marca**

La marca se encuentra en estado de madurez lleva presente en Colombia hace más de 40 años con clientes que dan fe de sus servicios altamente reconocidas como Caracol Radio, Carulla, Davivienda, Fiscalía General de la Nación etc.

### **Estilo Y Tono**

Utilizaremos un estilo y tono que transmita confianza, tranquilidad de forma amigable y seria a su vez.

## Estrategia Creativa

### Definición del producto

Prestación de un servicio de seguridad y tranquilidad que se adapta a la filosofía de las empresas prestando un servicio diferenciador en cada uno de nuestros clientes

Brindamos más que seguridad, nuestro compromiso va más allá de un servicio, creamos estrategias personalizadas que se adaptan a sus objetivos, haciéndonos partícipes de su proceso, encaminándonos juntos hacia un mismo objetivo SU ÉXITO.

### Grupo Objetivo

Pequeñas y medianas superficies que requieran servicios de seguridad.

### Beneficios Primarios

- ❖ Brindar seguridad y tranquilidad a nuestros clientes prestando un servicio transparente y confiable tomando y adaptando la filosofía de la empresa que requiere nuestros servicios.

### Beneficios Secundarios

- ❖ Sinergia, credibilidad y confianza a los clientes externos.
- ❖ Disminución de riesgos por lo tanto crece el número de clientes y visitas.

### **Reason Why**

Los líderes y gerentes de las empresas buscan tener en su personal personas comprometidas y con sentido de pertenencia hacia su trabajo y compartan el objetivo de la organización, ATEMPI reconoce y valora todos estos esfuerzos y desarrolla estrategias de seguridad a la medida de cada cliente adaptando su filosofía y volviendo propia acompañando a sus clientes a alcanzar sus objetivos.

### **Posicionamiento**

Somos la mejor solución, no solo velamos por la seguridad sino además velamos por los intereses, los ideales y la filosofía de nuestros clientes

### **Personalidad De La Marca**

- ✓ Flexible
- ✓ Amigable

- ✓ Comprometida
- ✓ Sincero
- ✓ Serio

### **Tono Y Manera**

Serio, servicial, formal, familiar

### **Logo**



### **Eslogan**

Su visión, nuestra misión

ATEMPI su aliado.

## **Propuesta Creativa**

### **Propuesta De Promoción Con Táctica De Relaciones Públicas**

En nuestra investigación hemos encontrado que un factor clave para este tipo de empresas de seguridad es el hacer parte de la empresa para la cual están prestando el servicio, es decir adoptar su filosofía y además de esto ser partícipes activos del mismo

Para esto se hace indispensable adoptar una estrategia de relaciones públicas que permita dar a conocer nuestro “modus operandi” y que nuestros clientes se familiaricen con nuestro servicio.

Luego de evaluar la percepción de nuestros clientes hacia la marca iniciamos una estrategia cuya finalidad es informar y convencer a nuestro target el por qué nosotros somos la mejor solución para la seguridad de su empresa

Siendo conscientes que no podremos abarcar todo nuestro mercado objetivo de esta manera, reforzaremos la parte informativa a través de folletos y campañas de e-commerce.

## Prototipo De Email



En ATEMPI sabemos que su empresa  
es el resultado de sus grandes esfuerzos,  
incontables horas sin dormir  
e innumerables sacrificios



Es por esto que queremos ser parte de sus aliados  
y además de brindarle un servicio de seguridad,  
hemos decidido ir más allá  
para ofrecerle un esquema de seguridad integral  
hecho a su medida.

A continuación le invitamos a conocer  
un poco más de nuestros servicios,  
a descubrir por qué debe creer en nosotros  
así como creemos en usted



## Selección De Objetivos

1. Nuestro objetivo Principal es vender y lo lograremos con unos mensajes que capte la atención, cree interés y resulte persuasivo
2. Que nuestro grupo objetivo entienda el funcionamiento del servicio que prestamos
3. Que nuestro grupo objetivo sienta que ATEMPI lo representa

## Selección De Los Canales

Como canales de comunicación seleccionamos los siguientes:

**Página Web:** El primer canal de comunicación será nuestra página web donde nuestros clientes encontraran toda la información sobre ATEMPI, además de esto información de interés como tipos de seguridad, puntos de encuentro, grupos de apoyo entre vecinos y demás beneficios que ofrecemos como una empresa que además de prestar un servicio de seguridad busca hacerlo de una manera amistosa.

**Facebook:** Actualmente la página de Facebook que tiene ATEMPI no cuenta con gran información ni contenido de interés para clientes y usuarios, lo que buscamos con la creación de una nueva página es postear contenido de valor donde nuestros clientes puedan interactuar.

- ❖ Con la actividad en esta Red buscamos aumentar nuestra visibilidad y visibilidad en Facebook.
- ❖ Posicionar mejor a ATEMPI.

Esta página es una experiencia única donde los usuarios pueden estar profundamente conectados a nuestra marca. Los usuarios pueden expresar su apoyo mediante la adición de sí mismos como seguidores, escribir en nuestro muro, subir fotos, e unirse a otros seguidores en grupos de discusión. La creación de una Página de Facebook es fácil, gratis y nos puede resultar bastante beneficiosa en el momento de difundir nuestro mensaje

**Twitter:** Twittear como herramienta informativa y participa en las redes sociales, compartiremos con nuestros clientes y usuarios contenidos informativos y de seguridad y de igual manera donde nuestros clientes puedan interactuar con nosotros compartiendo sus opiniones y demás contenidos a través del Hashtag **#AlianzaAtempi**.

**Revista:** La idea de la Revista es publicarla cada mes y hacerle entrega de esta a nuestros clientes, en esta encontrarán información de todo lo que corresponde a seguridad como modalidades de robo, las técnicas de vigilancia: sistemas de alarma, y 'monitoreo' para alertar de cualquier movimiento sospechoso, toda esta información con el fin de proteger y velar por la seguridad e integridad física de nuestros clientes y usuarios

## Selección De Publico Objetivo

- ✓ Clientes
- ✓ Personal de la empresa
- ✓ Medios de comunicación
- ✓ Líderes de Opinión

## Manual De Venta Personal

<p><b>Formulación metas y objetivos</b></p>	<p>Prestar un servicio personalizado para cada identidad.</p> <p>Ir más allá de una empresa prestadora de seguridad que adapta filosofía del cliente.</p>
<p><b>Análisis de objetivos y metas actuales</b></p>	<p>Ofrecer soluciones integrales de seguridad a la medida de quien lo necesita</p>
<p><b>Análisis del entorno y macro-entorno</b></p>	<p>En Colombia, como en muchos otros países, el negocio de vigilancia y seguridad privada se desarrolla para un mercado inestable que se desarrolla dentro de un ambiente tenso y</p>

	<p>lleno de incertidumbre. En los últimos 20 años, las necesidades de seguridad se han incrementado en Colombia como consecuencia de factores desestabilizadores de orden público, de fenómenos como el terrorismo, la subversión, el narcotráfico, el paramilitarismo, la delincuencia común y la delincuencia organizada. Los ciudadanos se han visto obligados a proveerse sus sistemas de seguridad, pues el Estado no da abasto para proteger la vida, honra y bienes de todas las personas residentes en el territorio nacional. Las mismas empresas estatales se han visto obligadas a dedicar parte de su presupuesto a la contratación de seguridad privada para sus recursos e instalaciones.</p>
<p><b>Análisis de recursos y fortalezas y debilidades</b></p>	<p>Fortalezas: Personal capacitado, tecnología de punta, alto posicionamiento</p> <p>Gran cobertura en la ciudad de Bogotá</p> <p>Debilidades: falta de compromiso con entidades a que se les presta servicio.</p>

	Desconocimiento del grado de satisfacción de los clientes
<b>Amenazas y oportunidades estratégicas</b>	<p>Amenazas: aumento de medios tecnológicos.</p> <p>Competencia fuerte</p> <p>Oportunidades: Alianzas con empresas reconocidas, y apertura de nuevos puntos que requieren de nuestros servicios.</p> <p>Posibilidad de mayor cobertura en los niveles local y nacional</p>
<b>Análisis de la brecha Objetivo vs Realidad</b>	Barreras de comunicación y la existencia de alianzas de nuestros posibles clientes con otras empresas de seguridad difíciles de disolver.
<b>Desarrollo estratégico</b>	Se realizaran eventos para activar las relaciones publicas y asi conocer a nuestros posibles clientes y sus necesidades, promover nuestros múltiples servicios personalizados para cada entidad acompañado del mercado electrónico,

	donde la finalidad es crear contenidos transmedia que lleven a un lead.
--	---

### Fotografía Digital



Tu misión, nuestra visión



Tu misión, nuestra visión



## Producción de medios impresos

Este es un módulo teórico práctico sobre aspectos relevantes de la producción de medios impresos como tecnologías, sustratos y procesos. Adicionalmente se hace una revisión sobre la creatividad en correo directo.

Producto de este módulo: Prototipo físico de correo directo para la estrategia integrada de comunicación.

## Producción de medios digitales







### Mendez (Dummie)

Este personaje nace en la web con el fin de asesorar del funcionamiento y guiarlos por los diferentes servicios de la página web, su objetivo es interactuar con los usuarios.