

UNIVERSIDAD ECCI

SEMINARIO

PRESENTADO A :

JORGE MONJE

PRESENTADO POR;

LAURA ESCOBAR

CARLOS PATIÑO

KEVIN ROJAS

BOGOTA D.C.

Contenido

MAPA DE EMPATIA 3

 DENOTACIÓN 3

 CONNOTACION 3

 INSIGHT 4

IMAGEN CORPORATIVA 4

 MISION 4

 VISIÓN 4

MODELO 5

MANUAL DE VENTA 6

ESTRATEGIA CREATIVA 7

 1. Logo: 7

 2. Brief: 7

 3. TIPO DE CAMPAÑA: 7

 4. PERSONALIDAD DE MARCA: 7

 5. ASOCIACIONES DE MARCA: 7

 Comprometida, respetuosa, eficaz e incondicional. 7

PIEZAS: 8

 TARJETA: **¡Error! Marcador no definido.**

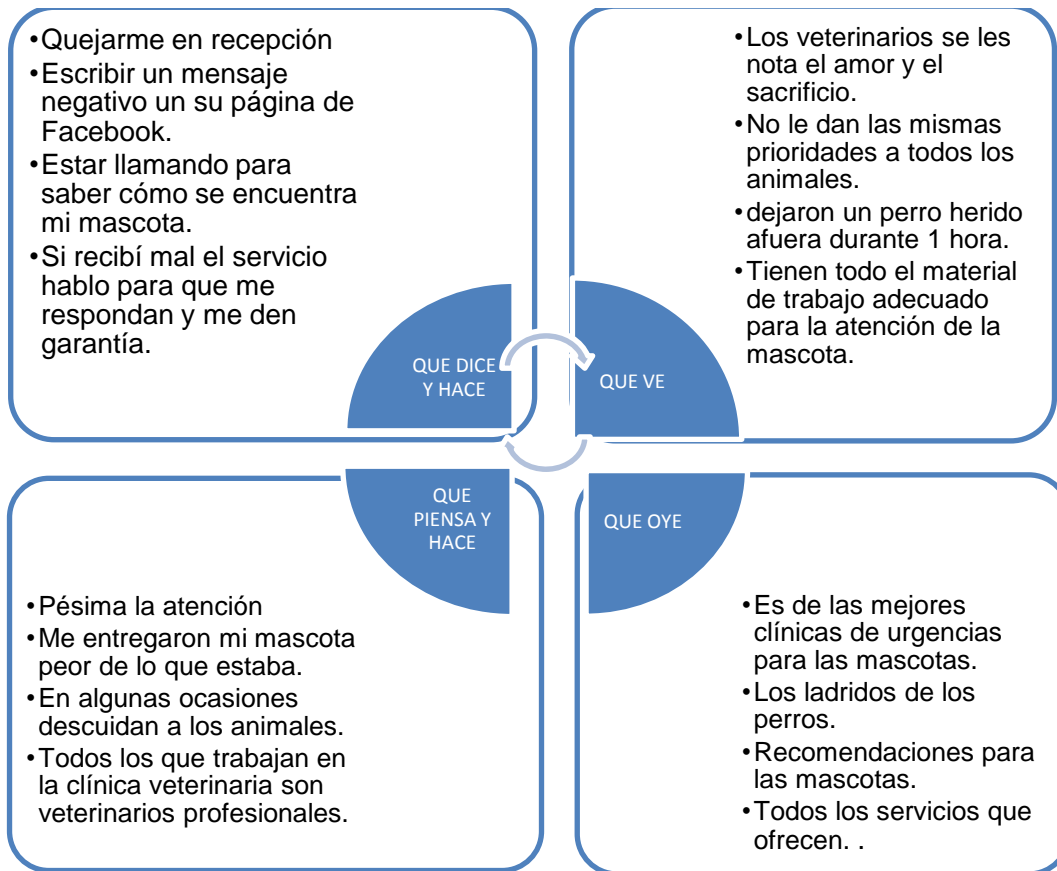
 VOLANTE: 8

 EUCOL: 8

MAIL MARKETING: 9

MARKETING DIRECTO: 10

MAPA DE EMPATIA



DENOTACIÓN

La veterinaria demuestra compromiso en el momento que el cliente está en el establecimiento pero en el momento que toca internar o usar el servicio de guardería queda por parte del cliente la sospecha de que la mascota pueda sufrir o no tener la atención adecuada.

CONNOTACION

Se quiere mostrar una clínica confiable con respeto y amor por los animales en el momento de prestar el servicio ya sea clínico o de guardería.

INSIGHT

- Le pegan a los animales mientras los bañan.
- Se les han escapado pacientes y no responden.
- En ocasiones entregan el animal con pulgas.
-
- Siempre dan el diagnóstico adecuado.

IMAGEN CORPORATIVA

MISION

Brindar bienestar a nuestros pacientes y confianza a sus dueños, implementando la prestación de servicios veterinarios de excelente calidad; Estamos respaldados por profesionales íntegros con principios éticos como la responsabilidad y el compromiso.

VISIÓN

Para el 2020 ser la empresa líder en la prestación de servicios médicos veterinarios, por medio de tecnología de punta, y médicos veterinarios capacitados con los últimos adelantos en materia veterinaria y comprometida con el desarrollo de nuevos procedimientos médicos que garanticen el mayor bienestar de nuestros pacientes y usuarios.

MODELO

El modelo de comunicación que ejerceremos será el de LASSWELL

- EMISOR:

En cada mensaje queremos mostrar el lado bueno de la empresa y los valores que queremos dar a conocer como lo son la confianza, el respeto y el amor por los animales.

OBJETIVOS:

- Generar impacto para mejorar la posición de la marca.
- Mejorar la percepción de la marca frente a los usuarios.
- Lograr que los contenidos de las redes sociales se vuelvan virales.
 - MENSAJE:

Manejando el mensaje que queremos comunicar citado anteriormente actuaremos de la siguiente manera:

Contrataremos servicio de una agencia de publicidad que tenga experiencia en manejo de contenidos en páginas web y redes sociales y adicionalmente para el proceso de publicidad

- MEDIOS

Los medios que utilizaremos:

BTL: volantes, eucol.

Atl: redes sociales.

- RECEPTOR:
 - Personas de 18 a 50 años ubicadas en la ciudad de Bogotá de estrato socioeconómico 3 o 4 las cuales tengan un animal doméstico como mascota.

- IMPACTO:

Se medirá el impacto que se obtuvo en las redes y sociales y así mismo se tomara en cuenta los comentarios y sugerencias de los usuarios para fortalecer y corregir errores en la prestación del servicio.

MANUAL DE VENTA

1. **Acercamiento:** En Colombia, el servicio de veterinaria necesita crear una nueva imagen ante los usuarios, ya que ellos no confían en estas clínicas veterinarias cuando les dejan en sus manos sus mascotas. Dándonos cuenta de esta falla, veterinaria PERROS Y GATOS, ofrece la mejor atención a cada mascota que tengan a cargo.
2. **Necesidades:** Según la información que hemos obtenido de nuestras fuentes primarias y secundarias, las clínicas veterinarias no cumplen debidamente con su labor, ya que en ocasiones entregan en mal estado las mascotas.
3. **Producto:** Se ofrece un servicio de veterinaria altamente responsable, el cual brinda confianza a los usuarios al ver los resultados, Se tienen los mejores profesionales para el cuidado y toda la atención de las mascotas.
4. **Prueba del servicio:** Veterinaria PERROS Y GATOS da un tiempo estipulado de 24 horas, en las cuales los usuarios pueden hacer quejas reclamos y/o sugerencias.
5. **Momento de compra:** Las personas que requieran la atención para sus mascotas, inicialmente cuentan con paquetes cómodos para que conozcan todos los beneficios y características de nuestra veterinaria.
6. **Aplicación del servicio:** Los veterinarios son calificados profesionales capacitados para brindar el mejor servicio a las mascotas de nuestros clientes siempre que lo requieran, brindándoles los mejores resultados.
7. **Seguimiento:** PERROS Y GATOS, regularmente hablan con los usuarios, atentos a sus opiniones y sugerencias para mejorar cada aspecto negativo que se muestren en conjunto. Por otro lado se les muestra a los usuarios planes de mejoramiento para el servicio a sus mascotas.

ESTRATEGIA CREATIVA

1. Logo:



2. Brief:

* OBJETIVOS:

- Generar impacto para mejorar la posición de la marca.
- Mejorar la percepción de la marca frente a los usuarios.
- Lograr que los contenidos de las redes sociales se vuelvan virales.

* TARGET:

Personas de 18 a 50 años ubicadas en la ciudad de Bogotá de estrato socioeconómico 3 o 4 las cuales tengan un animal doméstico como mascota.

* TONO DE COMUNICACIÓN:

Confiable y verídico.

3. TIPO DE CAMPAÑA:

Utilizaremos una campaña de reactivación ya que buscamos que la empresa tome fuerza, para esto utilizaremos los medios impresos ya que queremos que el mensaje le llegue al público objetivo.

4. PERSONALIDAD DE MARCA:

Solidaria, seria, confiable y preocupada por el bienestar de los animales.

5. ASOCIACIONES DE MARCA:

Comprometida, respetuosa, eficaz e incondicional.

PIEZAS:

VOLANTE:



Perros Y Gatos

SERVICIOS:

- * VETERINARIA.
- * GUARDERIA.
- * PET SHOP.
- * SPA CANINO.

**CLINICA
VETERINARIA
PERROS Y GATOS**



Teléfonos: 2950753 - 4100536 - 4100579
Dirección: Cra 80 A Bis No. 22 D 72

RESPECTO Y AMOR POR LOS ANIMALES

EUCOL:



Perros Y Gatos

Amor y respeto por los animales.



Teléfonos: 2950753 - 4100536 - 4100579
Dirección: Cra 80 A Bis No. 22 D 72

MAIL MARKETING:

CLINICA VETERINARIA



Perros Y Gatos

- SERVICIOS:
* VETERINARIA.
* GUARDERIA.
* PET SHOP.
* SPA CANINO.

CLINICA VETERINARIA PERROS Y GATOS



Teléfonos: 2950753 - 4100536 - 4100579
Dirección: Cra 80 A Bis No. 22 D 72

RESPECTO Y AMOR POR LOS ANIMALES

CLINICA VETERINARIA PERROS Y GATOS

Tu mascota necesita bienestar y sus dueños confianza, por eso te brindamos la prestación de servicios veterinarios de excelente calidad; Estamos respaldados por profesionales íntegros con principios éticos como la responsabilidad y el compromiso.



Perros Y Gatos

Tecnología de punta, y médicos veterinarios capacitados con los últimos adelantos en materia veterinaria y comprometida con el desarrollo de nuevos procedimientos médicos que garanticen el mayor bienestar de nuestros pacientes y usuarios.

Copyright © 2016 Clinica veterinaria perros y gatos, All rights reserved.

SERVICIOS: Veterinaria Guarderia. Pet shop.

Our mailing address is:

Clinica veterinaria perros y gatos
Cll 81 A # 65 a 06
Bogota 110221
Colombia

REDES SOCIALES



MARKETING DIRECTO:

Por medio de las llamadas telefónicas a los usuarios los cuales tenemos en nuestra base de datos buscamos medir la satisfacción del cliente. Y así mismo volver a tener contacto con ellos por si no han frecuentado el establecimiento.