

FORTOX

**ANGIE LUCERO MOYANO YAYA
LEIDY TATIANA RODRIGUEZ ORDOÑEZ
LEYDI VIVIANA VASQUEZ RODRIGUEZ**

**UNIVERSIDAD ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MERCADERO Y PUBLICIDAD
BOGOTÁ, COLOMBIA
2016**

Todos nuestros esfuerzos y frutos en la realización de este trabajo son dedicados a nuestros padres y amigos, en especial a Dios que iluminó y fortaleció nuestro camino para lograr nuestra meta.

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron y participaron en la realización de esta investigación:

Gracias a los docentes por sus enseñanzas, aportes y dedicación a lo largo de este seminario en curso, además un reconocimiento por desempeñarse de manera excelente en su profesión, por sus observaciones y correcciones en la elaboración de este proyecto.

Es primordial entender que la vida social es un intercambio de relaciones de contacto personal, es una fuente de construcción social, cultural y de desarrollo, es muy importante el contacto y la buena comunicación, que permita a los miembros entender el papel como sujetos sociales y el aporte que brindan al entorno que pertenecen.

Es importante proyectar la mejor imagen corporativa tanto a nivel interno y externo, es por esto que hemos puesto en práctica las temáticas vistas en cada módulo del seminario, en este orden de ideas este proyecto está enfocado a un plan de comunicación que permita a la empresa FORTOX suplir esta falencias de dichos conjuntos residenciales, el principal objetivo es generar el incremento confianza, desempeño y respaldo a su familia, para llevar a cabo este objetivo, recurrimos a medios y herramientas de recolección de información (entrevistas- encuestas), con nuestro público objetivo (los residentes).

A partir de esto, el objetivo del presente trabajo de seminario de comunicaciones integradas de marketing, propone una solución a las problemáticas que se manejan en la parte de seguridad privada en propiedades verticales, lo que nos conlleva a un análisis profundo que ocurre en dicho entorno, de la misma manera se crea una estrategia para la solución de la investigación sobre la necesidad puntual de los residentes, el cual es minimizar la cantidad de quejas recibidas por los residentes del servicio de seguridad, nos permite orientar a nuestro cliente para crear una propuesta de solución y efectividad.

Tabla de Contenidos

v

Capítulo 1 Brief.....	1
Título 2 Mision, vision y valores eticos	2
Título 3 Historia	4
Título 4 Sectores.	7
Título 5 Responsabilidad social.....	¡Error! Marcador no definido.0
Titulo 6 Ambiente sostenible	10
Titulo 7 Programa de reciclaje.....	11
Capítulo 2 Estrategia Creativa	13
Capítulo 3 Estrategia de promoción.....	14
Título 1 Aplicativo Sombrox	15
Título 2 Marketing Directo.	17
Capítulo 4 Manual de ventas.....	18
Capítulo 5 Revista	25
Capítulo 6 Diseño tridimensional.....	28
Capítulo 7 Piezas Publicitarias.....	29
List of References	31
Vita.....	32

Figura Imagen 1. 1

Figura Imagen 2. ¡Error! Marcador no definido.

No se encontraron elementos de tabla de contenido.

Capítulo 1 BRIEF

Nuestra Organización



Imagen 1. http://logos-vector.com/logo/logos_vector_download_Fortox_136010.htm

FORTOX Security Group es una compañía con 40 años de experiencia en el sector de la seguridad privada que nace como marca en el 2010 producto de la Fusión de Internacional y Gran colombiana de seguridad, y a la fecha se consolida como la tercera empresa más importante del país, con ventas operacionales de más de \$188 mil millones de pesos.

Esta empresa de cobertura nacional ofrece un amplio portafolio de servicios en gestión de riesgos, consultoría, seguridad de instalaciones, seguridad de personas, seguridad de productos, seguridad canina y seguridad electrónica, proveyendo tranquilidad y seguridad en sectores como el industrial, portuario, clínico hospitalario, comercial, grandes superficies, construcciones, entre otros.

Con más de 8.500 hombres y mujeres de seguridad comprometidos con la protección de la vida y los bienes de nuestros clientes, y presencia nacional, FORTOX contribuye con el aumento de los índices de confianza e inversión en el país al trabajar para que Colombia sea un país más seguro.

Como respaldo de todos sus sistemas de gestión y calidad, cuenta con certificación ISO 9001:2008, OSHAS 18001:2007, ISO 28000:2007, ISO 9001:2000, BASC, Certificación OPR, PBIP, PVP Y AES.

Nuestro portafolio de servicios para seguridad física consta de: Seguridad de Instalaciones, Seguridad de Personas, Seguridad de Productos, Seguridad Canina.

En seguridad electrónica contamos con: Sistemas de Alarmas, Monitoreo y apoyo de Alarmas, Circuito Cerrado de Televisión, Protección Perimetral, Detección de Incendios, Controles de Acceso, Equipos de Seguridad, Mantenimiento.

También contamos con servicios de Gestión de Riesgos en áreas como: Estudios de Seguridad Personal, Estudios de Confiabilidad Personal, Análisis de Riesgos, Planes de Crisis y Continuidad del Negocio, Programas de Seguridad, Investigaciones.

Título 2 Misión, visión y valores éticos

MISIÓN

Nuestra misión es ofrecer un servicio que permita generar confianza al cliente y valor para los grupos de interés.

VISIÓN

En FORTOX Security Group tenemos como visión ser la mejor empresa en calidad de servicio.

VALORES ÉTICOS

Estos valores se reflejan siempre en el desempeño y comportamiento de los miembros de FORTOX Security Group dentro de la familia, la empresa y la sociedad.

- Honestidad
- Integridad
- Respeto
- Justicia
- Lealtad

Principios

Calidad: es la filosofía de vida personal y empresarial que nos impone como reto mejorar paso a paso para conseguir la satisfacción de los miembros de la organización y de los clientes permitiéndonos alcanzar una alta competitividad y crecer con éxito en el mercado.

Productividad: la efectiva utilización de los recursos y el mejoramiento continuo de nuestros procesos son la garantía para incrementar la competitividad, rentabilidad, solidez y permanencia de la Organización en el mercado, lo cual se reflejará en mayores beneficios para los clientes, socios y empleados.

Impacto social

Nuestro compromiso es con el país en general y la comunidad en particular, por ello, nuestras acciones deben contribuir con la generación de empleo, la conservación del medio ambiente, el apoyo a las instituciones de beneficio solidario y en especial el goce del derecho constitucional y fundamental de la vida y la tranquilidad ciudadana.

Trabajo en equipo: actuamos con responsabilidad y de manera interdependiente porque entendemos que el presente y el futuro de la Organización son el resultado del trabajo en equipo como las vías más efectivas para lograr los objetivos individuales y corporativos.

Desarrollo humano: reconocemos que nuestra gente es el potencial más valioso, por eso proporcionamos un ambiente laboral que promueva su desarrollo integral y facilite el cumplimiento armonioso de las responsabilidades mutuas.

Título 3 Historia



Imagen 2.

<http://www.fortoxsecurity.com/fortox/historia.html>

2005

Internacional de Seguridad Ltda. e Internacional de Seguridad y Protección Ltda., se fusionan para fortalecer su participación en el mercado de Bogotá.

Grancolombiana de Seguridad S.A. es admitida en el Consejo Colombiano de Seguridad.

2009

Frente a la dinámica de globalización, los socios deciden estratégicamente iniciar el proceso de fusión de las tres empresas, consolidando una nueva marca, respaldada por 35 años de experiencia

2010

La fusión de Internacional y Grancolombiana de Seguridad es aprobada por la Superintendencia de Industria y Comercio según oficio del 23 de abril de 2.010 y la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada según Resolución 6295 del 11 de octubre de este año, bajo la nueva denominación social de FORTOX S.A., posicionándose en liderazgo de la seguridad en Colombia.

Imagen 3 <http://www.fortoxsecurity.com/fortox/historia.html>

Certificaciones y membresía



Imagen 4 <http://www.fortoxsecurity.com/fortox/historia.html>

LÍNEAS DE ATENCIÓN

<p>Barranquilla Cra. 59 # 75-97 El Prado P.B.X. (5) 3854969</p>	<p>Guachené Km2 vía la Sofía Parque Ind. Etapa III P.B.X. (2) 8259364</p>
<p>Bogotá Cra. 20 # 37-45 La Soledad P.B.X. (1) 7477878</p>	<p>Ibagué Cra. 3 # 8-39 Ed. El Escorial Of. S-5 P.B.X. (8) 2771324</p>
<p>Bucaramanga Cra. 34 # 52-85 Cabecera del Llano P.B.X. (7) 6976753</p>	<p>Medellín Cll. 47D # 68A-45 Estadio P.B.X. (4) 6048718</p>
<p>Buenaventura Cll. 3A # 3-83 Piso 4 Ed. Alomia, piso 4 P.B.X. (2) 2978607</p>	<p>Manizales Cll. 62 # 23-61 Edif. torre Plaza Of. 801 P.B.X. (6) 8956892</p>
<p>Cali Av. 5C Norte # 47N-22 P.B.X. (2) 4874747</p>	<p>Pereira Cra 10 # 46-132 Maraya P.B.X. (6) 3401290</p>
<p>Cartagena Transv. 54 # 28-25 Ed. Movisol Of. 202 P.B.X. (5) 6932426</p>	<p>Santa Marta Cll. 23 #4-27 Ed. Los Ejecutivos Of. 406 P.B.X.(5) 4365062</p>
<p>Cúcuta Cll. 2N # 14E-18</p>	

Imagen 5 <http://www.fortoxsecurity.com/fortox/historia.html>

Título 4 Sectores

Aeroportuario: los índices económicos en Colombia han tenido un crecimiento sustancial en los últimos años. Sin embargo, el país aún posee problemas de seguridad debido a la piratería, la guerrilla y la actividad paramilitar, además de delitos comunes, lo que reduce el uso de redes ferroviarias y viales. Es por ello que el uso del transporte aéreo se ha incrementado para agilizar la movilidad de personas y mercancías.

Comercio: Su demanda de seguridad es específica y las diversas características del gremio comercial hacen de él uno de los sectores donde nuestras soluciones de seguridad son claves a la hora de proteger su negocio ante delitos como hurto de mercancías, falsos vendedores, estafa, contrabando y extorsión a comerciantes.

Educación: FORTOX Security Group propicia un ambiente de seguridad y tranquilidad que salvaguarde la integridad de la comunidad educativa y los bienes materiales de la misma, implementando esquemas de seguridad dirigidos a este sector, que demanda características a la medida ante riesgos comunes como hurto de elementos de fácil ocultación, instrucción con daños a la institución, asalto, asonada, atracos callejeros, secuestro de estudiantes, hurtos en parqueaderos, incendio, emergencias médicas o naturales, robo de computadores portátiles, entre otros.

Financiero: es propenso a una multitud de factores de riesgos que pueden verse representados en acciones delictivas, ya que la delincuencia cada día implementa nuevas maneras de atacar los canales bancarios o asaltar directamente a los usuarios.

Gobierno: la seguridad al interior de los edificios públicos es de vital importancia para el sector gubernamental por el alto flujo de personas que acude a los mismos para efectuar diferentes trámites. A su vez, estos edificios se han convertido en blancos prioritarios para los grupos terroristas, lo que hace que la especialidad en la seguridad de estos centros de Gobierno sean bien entendida por **FORTOX Security Group**

Hotelero: El sector hotelero constituye una fuente importante de generación de empleo y de divisas para el país, el cual desde hace un tiempo ha iniciado el desarrollo de servicios

y productos para nichos específicos como lo son el turismo cultural, el de salud y el ecológico.

Dados los incrementos de turistas o personas que llegan con objetivos de negocios, y la incursión de más cadenas hoteleras en nuestro país, se considera como uno de los principales retos el mejoramiento de la percepción de seguridad en nuestro país, seguido de la consolidación de Colombia como un destino turístico inigualable.

Industria: este sector está constituido por grandes y medianas empresas que se encargan de la elaboración masiva de productos. Gran parte de la economía colombiana se apalanca en el desempeño productivo del sector. Estas empresas se ubican en zonas o parques industriales, o también dentro de las ciudades, acogiéndose a las medidas que regulan su funcionamiento.

El manejo de la seguridad en este tipo de organizaciones ha evolucionado a ritmos importantes de forma que involucra métodos técnicos para gestionar y controlar los riesgos de seguridad física, informática y seguridad industrial. A su vez, la cultura de la seguridad y el autocuidado tienden a consolidarse cada vez más.

Portuario: Los puertos marítimos del país han definido planes de inversión para expandirse, contemplando importantes transformaciones enfocadas a la modernización de infraestructura, conectividad de sistemas intermodales, tecnología y organización institucional.

De esta manera, los puertos nacionales podrán brindar un mayor respaldo en el desarrollo del transporte y en sistemas de seguridad efectivos.

Salud: En Colombia, la población que se encuentra afiliada al Sistema General de Seguridad en Salud, mediante el régimen contributivo o subsidiado también ha ido en aumento, razón por la cual se ha incrementado la cantidad de pacientes que a diario se presentan en las entidades que prestan este servicio.

Así mismo, las diferentes modalidades delictivas propias del sector de la salud también se han ido modificando y cada vez los delincuentes implementan nuevas formas de cometer robos de activos y elementos personales, secuestro de menores de edad, suplantación de identidad del personal médico, atracos y atentados contra las instalaciones o contra algunos pacientes.

Título 5 Responsabilidad social

Este año lanzamos nuestro **Primer Informe de Sostenibilidad** bajo los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4. En el que se muestra nuestro avance y compromiso por demostrar acciones transparentes frente a nuestros grupos de interés.

El propósito de este informe es mostrar la gestión de **FORTOX S.A.** como una empresa responsablemente sostenible.

En el aspecto ambiental trabajamos en el tratamiento adecuado de los residuos.

En el aspecto social se destacan las actividades del programa de bienestar social que les brinda beneficios y oportunidades a nuestros colaboradores relacionados con el crecimiento personal y su calidad de vida.

Nuestro compromiso con la comunidad es contribuir al crecimiento sostenible del país, en el ámbito económico, social y ambiental, como ha sido nuestro propósito durante estos 40 años.

Título 6 Ambiente Sostenible

Los lineamientos enfocados a la protección ambiental también hacen parte de nuestro compromiso de responsabilidad social.

Manejo de Residuos Sólidos: El manejo de los residuos sólidos en FORTOX, se desarrolla en dos ejes de trabajo, que nos garantiza que hacemos una disposición adecuada de estos y a su vez, cumplimos con la legislación ambiental en el tema.

Residuos Posconsumo: Cuando un producto, aparato o bien se daña o no se puede utilizar más y es desechado por el consumidor, se convierte en un residuo posconsumo. Estos deben de tener una disposición diferencial a los residuos ordinarios y se les debe realizar un tratamiento especial.

Los residuos Posconsumo generados producto de las actividades propias de FORTOX son:

- **Pilas de Radios y Celulares:** Residuos entregados mensualmente a la empresa Nacional de Pilas, quienes realizan una disposición adecuada.
- **Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAESS):** Son residuos asociados con computadores y periféricos, teléfonos, elementos de comunicación y demás, que cumplen su ciclo de vida y quedan en Desuso. Estos son entregados con una frecuencia semestral a la empresa la Nacional, quienes hacen un aprovechamiento de aquellos componentes que se pueden reutilizar, y el remanente pasa a un tratamiento especial para su disposición adecuada.
- **Luminarias y Bombillas:** Estas se generan producto de los mantenimientos locativos y cambios de las luminarias de los sitios de trabajo. Estos son entregados a la empresa gestora INNOVA, quienes hacen una disposición adecuada de estos elementos.

Vale la pena mencionar que estos excedentes industriales se constituyen como agentes contaminantes por su alto porcentaje de composición tóxica, debido a su alto contenido de agentes contaminantes como Cadmio, Níquel, Mercurio, Litio y Plomo.

Titulo 7 Programa de Reciclaje

En FORTOX, desde al año 2010, se viene adelantando un programa tendiente a la recolección, almacenamiento y donación del material reciclable generado en cada una de

las sedes. La idea fundamental es poder realizar una disposición adecuada de estos residuos y a su vez, darle un carácter social a esta actividad.

Hasta la fecha, se han trabajado con tres fundaciones de la Ciudad: Fundación Club Noel, Fundación Lila Mujer y actualmente con FUNDAMOR. Todas ellas, organizaciones sin ánimo de lucro y que se caracterizan por ayudar a poblaciones vulnerables.

Con total de 25036 Kg recolectados desde el inicio de la actividad, se ha logrado apoyar diversas actividades al interior de estas fundaciones, como compra de alimentos, implementos de aseo, implementos para el desarrollo de sus labores, y demás, que fortalecen la vocación social que caracteriza a la empresa.

Vale la pena resaltar que todos estos trabajos vienen soportados con documentos que garantizan la adecuada disposición que se le da al material que se dona, permitiendo así verificar que los residuos generados no son llevados a rellenos sanitarios o mal dispuestos en la vía pública.

Capítulo 2 ESTRATEGIA CREATIVA

Empresa

Fortox Security Group es una compañía con 40 años de experiencia en el sector de la seguridad privada que nace como marca en el 2010 producto de la fusión de internacional y gran colombiana de seguridad.

Esta empresa de cobertura nacional ofrece un amplio portafolio de servicios en gestión de riesgos, consultoría, seguridad de instalaciones, seguridad de productos, seguridad canina y seguridad electrónica, proveyendo tranquilidad y seguridad en sectores como el industrial, residencial, portuario, clínico hospitalario, comercial, grandes superficie, construcciones, entre otros.

Solicitud de la empresa: Minimizar la cantidad de quejas recibidas por los residentes del servicio de seguridad.

Target: Clara, ella vive en un conjunto residencial y es madre de dos hijos, es perfeccionista, controladora y protectora, su prioridad es el bienestar y la tranquilidad de su familia.

Insigth: las madres cuidan todos los detalles, sin embargo siempre se les escapa algo.

Beneficio: Los guardas de seguridad serán la sombra protectora de la familia.

¿Por qué? El guarda de seguridad de Fortox vela por el bienestar y la seguridad de las familias, de lo demás se encargara Clara.

¿Qué queremos?

Que las madres tengan el respaldo de su guarda de seguridad.

Tono: Familiar y travieso.

Capítulo 3 Estrategia de promoción

Promoción interna: creación de una APP llamada “Sombrox” para los residentes de los conjuntos. La aplicación consiste en votar por el mejor guarda de seguridad, en esta APP van a estar todos los perfiles de la compañía y el vigilante que consiga mayor votación, será premiado con un día de felicidad. El día de la felicidad consiste en un día libre y un bono por la suma de \$200.000, que sea redimido en experiencias, (cine, cena a algún restaurante, etc.)

Promoción externa: incentivar la descarga de la APP en los residentes de los conjuntos, a través de una invitación donde se les informe que entre más participe el conjunto al que pertenecen, podrán ser los ganadores de una cena en la sombra de la noche, para todos sus residentes.

La invitación será un marketing directo que tendrá hendiduras para que pase la luz formando por medio de sombras, el boceto de un conjunto a la luz de la luna.

Método carga de trabajo:

A) Segmentación: Tipo a: alto estrato.

Tipo b: estrato medio

Tipo c: estrato bajo.

Lo anterior de acuerdo al poder adquisitivo y cuota de administración del conjunto.

B) Frecuencia de visita: Tipo a; frecuencia 1 (12 visitas al año x 2 horas)

Tipo b: frecuencia 2 (6 visitas al año x 2 horas)

Tipo c: frecuencia 3 (4 visitas al año x 2 horas)

C) Carga de trabajo: Tipo a; $80 \times 24 \text{ h} = 1920\text{h}$

Tipo b: $70 \times 12 \text{ h} = 840\text{h}$

TOTAL= 3160 HORAS

Tipo c: $50 \times 8 \text{ h} = 400\text{h}$

D) 6h diarias

6 x 5 = 30 h por semana

48 semanas por año.

30 x 48 = 1400 horas

E) Tiempo vendedor: Ventas:	70% = 980h al año
Capacitaciones:	20% = 280h al año.
Otro:	10% = 140h al año.
Total:	1400 horas

F) Calcular la cantidad de vendedores

$3160/980 = 3.22 = 4$ vendedores

APP “SOMBROX”

A través de la aplicación invision app se creó un modelo de sombrox :





Imagen 6

Marketing Directo

Cena a la sombra de la noche

Estamos cuando nos necesitas.

FORTOX
Tú sombra, tu compañía.

Tú sombra, tu compañía
#Túsombra
Sombrox

Cena a la sombra de la noche

Gana una cena a la sombra de la noche para tu conjunto:

- Descarga nuestra App Sombrox.
- Vota por el mejor guardia de seguridad
- El conjunto que más participe, gana una cena toda paga con comida y rumba.

Imagen 7

Capítulo 4 Manual de ventas

IAM Identificación de la problemática

Procesos de investigación

INSATIFACCIONES DE LOS CLIENTES

- **Los clientes externos:** hay algunos clientes que no están del todo conformes con el servicio que ofrece su guarda de seguridad, para esto hemos realizado una encuesta, en la cual hemos identificado la mayor insatisfacción, es que necesitan más confianza, entrega y protección hacia su familia y sus hogares.
- **Clientes internos:** ellos no tienen queja alguna, están a gusto con su trabajo y sus compañeros.

Listado de hipótesis

Posibles causas:

- La indisposición de los clientes externos, es que genera una incredulidad a esta ardua labor.

METODO IAM

Pasos del cambio

Diagnostico:

El principal problema es la preocupación de los residentes frente a la seguridad actual de su conjunto.

Propuestas de cambio:

El mercado cambia y en el área de ventas más, ya que cada vez hay más competitividad y más demanda por eso es importante tener nuestra propia diferenciación ante nuestros clientes, hoy en día la atención al cliente es lo más importante.

Reconocemos que el cambio empieza por la parte interna, ellos son un potencial muy valioso para la empresa, se promueve un desarrollo integral, donde facilita las actividades de cada uno, ya que lo realizan con gusto, sus programas de formación, capacitaciones y experiencia son requeridas en FORTOX.

La empresa FORTOX quiere cambiar esa mala imagen que tienen los clientes externos, en cuanto su seguridad residencial.

Cambio: Que vamos hacer para subir nuestras ventas, primero empezar a buscar nuevos clientes, para que sepan todos los buenos proyectos que tiene la empresa para ellos.

Evaluacion y control.

- Se implementara a los trabajadores una agenda donde se hagan formatos de seguimiento semanal de la ventas y servicios que se dan, anotando datos de los clientes y adicional escribir los servicios que se brindan.
- Se les dara una meta de cuantos servicios se deben realizar al mes.
- Los recursos seran a disposicion del gerente para activar su actividad laboral para obtener mejores resultados laborales.

VENTA PERSONAL

Para el servicio seguridad, se describe a continuación cómo es el proceso de venta.

- El vendedor se acerca a conjuntos residenciales para crear un contacto con el administrador.
- Luego de efectuado el acercamiento con el administrador, se busca un contacto con el administrador via telefonica.
- Es importante un contacto face to face con nuestro nuevo cliente, para informarlo de todos nuestros proyectos que le ofrecemos para un mejor servicio de seguridad.

- Después de aceptado nuestra propuesta, procedemos a realizar una reunión con todos los residentes del conjunto, para que se enteren de todos los beneficios que tendrán con la empresa de seguridad FORTOX.

Fases de la venta:

Tradicionalmente se ha considerado que el objeto fundamental de la fuerza de ventas es precisamente conseguir ventas, obtener convenios y éste será el objetivo principal de FORTOX.

Prospección:

Una de las propuestas para mejorar la venta en FORTOX, es obtener la mayor información de sus clientes, no esperar a que lleguen a la empresa si no generar expectativas de venta, tanto por una llamada telefónica o una visita al cliente, se debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

- ✓ Conocer a fondo del cliente, si queremos vender primero deberemos conocer sus necesidades, sus problemas y sus expectativas.
- ✓ Analizar y estudiar sus motivaciones de compra, beneficio y servicio.
- ✓ Conocer su proceso de decisión de compra.
- ✓ Saber cuáles son sus expectativas, qué resultados espera conseguir.
- ✓ Conocer su grado de satisfacción con nuestro servicio de la empresa.

Una de las mejores formas de elegir una excelente empresa de seguridad, es el método voz a voz, la experiencia positiva de algunos residentes o del mismo administrador del conjunto residencial, por eso es importante marcar la diferencia en atención al cliente.

Fecha de apertura: contacto con el cliente.

Hay que aprovechar las siguientes oportunidades para comunicarse con los clientes. Esto le permitirá a FORTOX ampliar sus oportunidades de ventas.

- ✓ Cuando invita a un cliente al lanzamiento de un nuevo servicio.

- ✓ En festividades y cumpleaños.
- ✓ Cuando el cliente visita la empresa, ya sea para felicitar o para alguna queja o reclamo. el centro de servicio para reparaciones o mantenimiento.
- ✓ Informarle a los clientes si se genera algún cambio o modificación en la seguridad de su conjunto residencial.

Llamada telefonica

Hay que trabajar sobre las necesidades de los clientes de comprar o adquirir nuevos servicios, uno de los modelos es mediante un seguimiento regular por teléfono.

- ✓ Guion de la llamada

Saludo y presentación

Hola, Sr. XXX

Le habla XXXXXXXX de la empresa FORTOX, sabemos que usted es el administrador del conjunto XXXXXX , queremos brindarle nuestros servicios somos una empresa de seguridad altamente capacitada y con las mejores intenciones para usted y sus residentes, quiero invitarlo a que pase ala empresa y mire las nuevas opciones que tenemos para usted, o si desea nos vemos el martes de la proxima semana, a que hora quiere que lo visite, para darle mas informacion.

La primera visita personal:

La preparación de una visita de ventas implica obtener información para asegurar un buen desarrollo de la entrevista comercial.

Es importante prepararse antes de visitar a nuestros clientes, sobre ciertos parametros.

- ✓ Estar informados sobre las últimas servicios de seguridad de nuestro cliente.

- ✓ Tener bien claro los precios y hasta donde pueden llegar sus descuentos, es importante una pequeña reunion con el gerente para que queden en mutuo acuerdo.
- ✓ Llevar folletos, catálogos, para mostrar todo lo que les ofrece FORTOX.

Nuestro objetivo es vender los servicios y productos que brinda FORTOX, el vendedor debe estar altamente calificado y con un alto nivel de conocimiento de los servicios de la empresa.

Guion de visita,

Saludo y presentación

Hola, Sr. XXX

Gracias por su atencion, hoy voy a darle todos los beneficios que usted obtiene para que, adquiera nuestros servicios de seguridad, ya que usted tiene una gran responsabilidad con los residentes de este conjunto, la idea es que siempre esten protegidos y respaldados por FORTOX.

FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Demostración:

Sr. O Sra. Xxx

Nosotros somos la solución para sus problemas, no tendra que preocuparse mas por la desconfianza y la falta de lealtad que tiene esta profesión de seguridad, nos encargamos de enviar los mejores hombres altamente capacitados, para asumir la seguridad de los suyos.

Cierre de ventas:

Sr. o Sra. xxx

Nuestra prestación de servicios de vigilancia privada quiere ser parte de usted acontinuacion le mostrare los nuevos precios del año 2016, pero si usted y yo cerramos el

negocio le dejo los precios del año anterior (2015), que tal le parece mi propuesta es muy interesante sr. No deberia dejarla pasar y lo mas importante es que me puede pagar mensual o quincenal ya es decisión suya, bueno firmemos contrato.

JORNADA LABORAL	VARIABLE DE PROPORCIONALIDAD
6:00 a.m. A 2:00 p.m. (Turno de 8 horas diurno)	29.85%
2:00 p.m. A 10:00 p.m. (Turno de 8 horas diurno)	29.85%
10:00 p.m. A 6:00 a.m. (Turno de 8 horas nocturno)	40.30%

Imagen

[8http://fortoxsecurity.com/images/Decretos/Circular%20de%20Tarifas%202016.pdf](http://fortoxsecurity.com/images/Decretos/Circular%20de%20Tarifas%202016.pdf)

Pos-venta: seguimiento al cliente.

UN CLIENTE no termina cuando se cierra la venta, si despues de cerrado el negocio se realiza un seguimiento al cliente en relacion con el servicio, lo importante es que sigan adquiriendo nuestro servicio, ademas despues de un buen seguimiento posventa tambien atraera nuevos clientes.

En FORTOX la confianza de los clientes es muy importante para la empresa, por eso se le preguntara en que le podemos ayudar, que necesita adicionalmente o necesita otro servicio con la empresa, lo importante es no es hacer solo una venta, la idea es seguir vendiendole.

TECNICAS PLAN DE VENTAS

Fuentes de información

Fuentes Subjetivas: Tendencias

En la temporada de vacaciones los clientes se van de viaje y se quieren ir seguros en su recorrido, por eso hacen una atencion a los guardas de seguridad para que cuiden su casa, para ellos estar mas tranquilos.

Fijacion de Objetivos de ventas:

- Aumentar las ventas de los servicios en un 10% antes de finalizar el año en curso

- Crear nuevas alianzas estratégicas.
- Crear incentivos para los vendedores y guardas de seguridad, para que realicen adecuadamente su trabajo para enaltecer su labor.
- Capacitar constantemente a nuestro personal para mejorar el servicio al cliente.

Estrategias de ventas

La principal estrategia es enfocarnos en los conjuntos residenciales de la Ciudad de Bogotá, para ofrecer nuestro servicio de seguridad privada, que los motivara a estar con nosotros, para incentivar a nuestros clientes, generando un alza de ventas para FORTOX.

- Se capacitara a la organización para que hayan mejoras en la parte laboral y de servicio al cliente
- Implementar mayor publicidad llegando directamente a cada persona que adquiera nuestro servicio.
- Manejar más la página web de nuestros servicios para así poder manejar un nuevo canal de venta.
- Hacer sentir al cliente que es especial y es lo mas importante para nuestra compañía.

Otra estrategia de ventas consiste en la búsqueda de referidos, es decir, en procurar que nuestros clientes nos recomienden, para así conseguir nuevos clientes, para ello, podríamos ofrecerles a nuestros clientes descuentos especiales u otros beneficios si nos llegan a remitir a otros clientes.

Política de Ventas

- Brindar una rapida atencion al cliente de una forma agil a la respuesta a su solicitud ya sea una forma verbal, escrita o a traves de una llamada.

- Se llevara un control de las quejas o virtudes que tendremos en el transcurso del servicio.

Desarrollo de programa de ventas

- ✓ Se realizara una actividad donde sera por medio de un APP, el cual consiste en que cada residente vote por el mejor guarda de seguridad, esto con el fin de unir tanto a los residentes como a el personal de FORTOX, el beneficio para cada uno es, primero para los residentes el mayor conjunto que haya votado sera premiado con una noche bailable, para todos ellos y en cuanto al celador ganara un bono de \$200.000 y un dia libre, todo esto con el fin de fortalecer el trabajo en equipo.
- ✓ Tambien habran capacitaciones para el mejoramiento de atencion al cliente y mejora de ventas.
- ✓ Por otro lado habra una motivacion de ventas para los empleados, al que mas ventas obtenga en el mes, se le dara una bonificación de \$300.000.

Desarrollo de procedimientos de ventas

- Enviar correos electronicos que sean llamativos a la hora de ver el mensaje y asi mismo el cliente se interese por nuestros servicios
- Propocionar catalogos en el sector o a nuestros clientes para que les suministre a conocidos la informacion de FORTOX.
- Establecer conversaciones amenas con el cliente para ofrecerles la calidad de nuestros servicios de seguridad privada, de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.
- Brindar un excelente servicio a cada cliente para asi convertirnos en su empresa de seguridad y confianza, donde nos refiera con sus amigos y conocidos para atraer mas cliente ya que detrás de un cliente pueden venir muchos mas.

VENTA DIRECTA

En FORTOX la técnica que aplicamos es venta face to face, donde el cliente que desee adquirir nuestros servicios de seguridad lo haga sin problema, el reto como nueva medida es implementar la forma de lograr contactar directamente al cliente a través de una cita ya sea en su casa u oficina para así evitar que el cliente pierda tiempo.

Capítulo 5 Revista

Para la marca se diseño la revista Fortox, la revista de noticias de hoy con artículos de opinión y crónica referentes al segmento de la seguridad, ilustrados con imágenes de Colombia. A continuación el modelado de la misma.

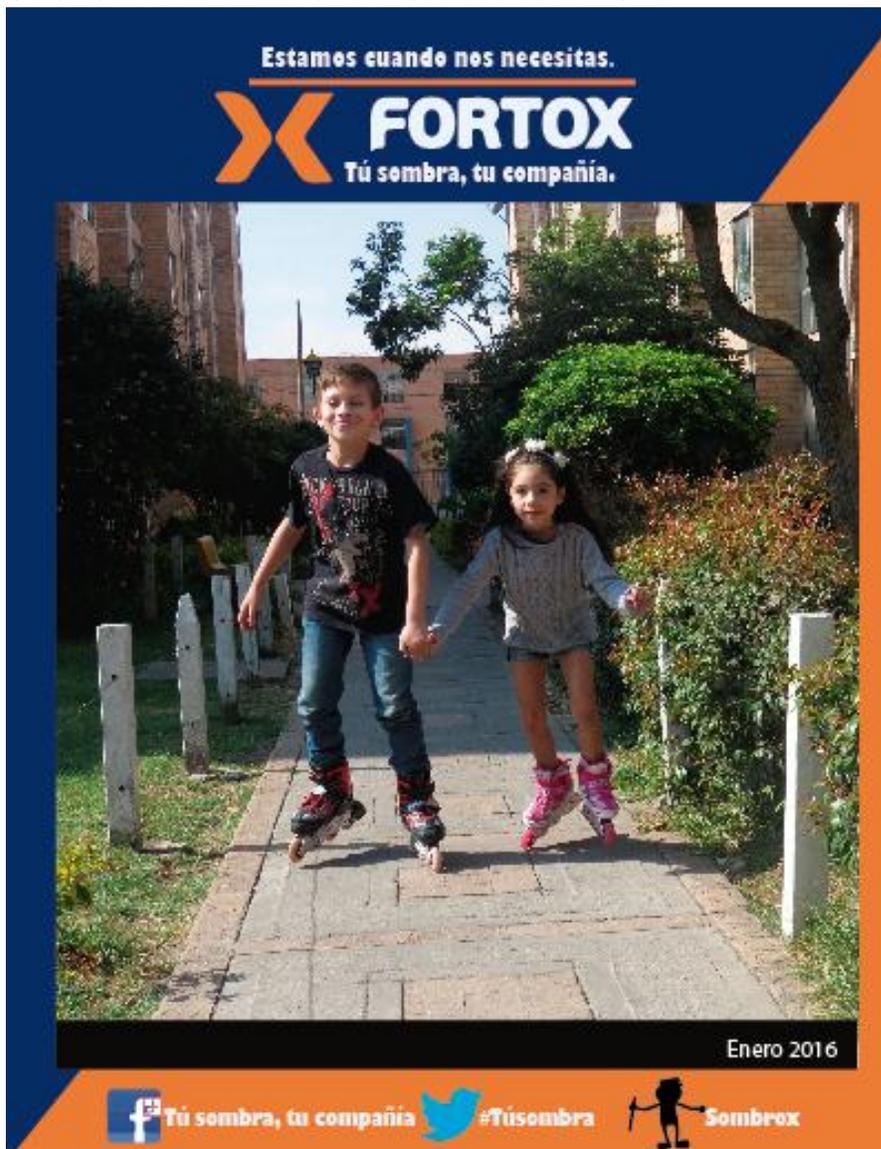


Imagen 9

HECHO A PULSO

El sector de la seguridad y vigilancia privada se ha fortalecido hasta en convertirse en uno de los más dinámicos. Hoy cuenta con 886 empresas de vigilancia, genera cerca de 250.000 empleos y aporta 7,4 billones de pesos a la economía nacional.



Miguel Parada es un veterano de guerra. A sus 10 años sirvió como soldado del batallón Colombia en la guerra de Corea, entre 1950 y 1953. A su regreso al país se convirtió en uno de los primeros empresarios del sector de la vigilancia privada, que por entonces era una actividad informal, no había ninguna entidad que la regulara y cualquiera podía acomodarse en barrios como Chapinero, Palermo o Teusaquillo, acordar un sueldo con los dueños de las casas más prestadas de Bogotá y empezar a trabajar. Así empezó Miguel quien muchas veces con trazo y machete en la mano prefería realizar las rondas cuando uno de sus trabajadores fallaba.

Ya en 1966 el gobierno colombiano acogió el Estatuto Orgánico de la Policía que definió las reglas para los servicios de seguridad privada. Desde ese año el sector empezó a formalizarse bajo el mando, en principio del departamento administrativo de seguridad (DAS), después de la policía y el ejército, y finalmente de seguridad privada (SVSP).

Don Miguel, por su parte acató todos los requerimientos legales. Primero lo hizo con Caladuría Victoria, después con Vitón Colombia y finalmente con Servicios que ya cumplió tres décadas como una de las 583 empresas de seguridad y vigilancia privada armada que hoy existe en el país.

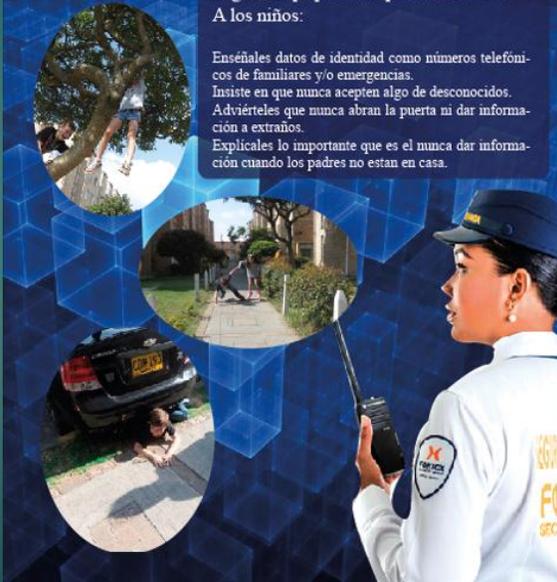
Según el más reciente informe de distribución nacional de servicios y seguridad privada en Colombia hay 887 empresas de vigilancia y seguridad privada. Junto a las que prestan servicios con armas, hay 60 sin armas, 8 transportadoras de valores, 84 escuelas de capacitación, 50 cooperativas, 22 asonías, 12 bitálicas, 6141 servicios. En palabras de Luis Oswaldo Parada presidente de la asociación nacional de entidades de seguridad privada (Andevsp).

Datos de la superintendencia, si lo demuestran muertos en 2007 las industrias facturó 3,1 billones de pesos, valor que en el 2009 alcanzó los 4,4 billones, en el 2014 llegó a los 7,4 billones y representó casi 2 puntos del producto interno bruto, (PIB) nacional.

JUNTOS PROTEGEMOS LO QUE MÁS IMPORTA

Algunos tips para compartir en familia.
A los niños:

- Enséñales datos de identidad como números telefónicos de familiares y/o emergencias.
- Insiste en que nunca acepten algo de desconocidos.
- Adviérteles que nunca abran la puerta ni dar información a extraños.
- Explicales lo importante que es el nunca dar información cuando los padres no están en casa.



VIOLANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

CUMPLIENDO LAS REGLAS

LA VIGILANCIA PRIVADA EN COLOMBIA EN COLOMBIA EMPLEA A 239.672 PERSONAS. HOY, LA FORMALIDAD LABORAL MAS QUE UN RETO EN UNA REALIDAD.

El concepto de seguridad evoluciona y se va adaptando según las necesidades tanto de la persona como del contexto. Hoy por hoy se trata de la prestación de servicios encaminados a la protección de la vida de las personas, sus instalaciones y sus contenidos, e incluso de intangibles.

Según Mauricio Gutiérrez, gerente general de G4S Secure Solutions Colombia S.A., se tienen en cuenta cuatro conceptos que comprenden la seguridad: "primero, el perfeccionamiento de los riesgos, es decir, aquello que pueda afectar la integridad de una persona o un bien; segundo, la seguridad física, visto como las medidas necesarias para asegurar la integridad de los bienes materiales; tercero, la protección de personas, entendida como la visualización estratégica de los hábitos de un personaje y de su entorno con miras a asegurar su integridad; y cuarto, la seguridad de la información, muy de moda en estos tiempos de espionajes digitales y protección de la información de personas e instituciones."

Como se ve, el campo de la seguridad privada es complejo, pero lo es aún más para las personas o empresas que en algún momento de su existencia deben tomar la decisión de protegerse. Precisamente, se debe comenzar a pensar en algún tipo de esquema de seguridad cuando se tiene conciencia de la administración de los riesgos. Es por ello que, sin importar el tamaño o actividad de la empresa, se deben identificar y valorar los riesgos que la afectan para estar en capacidad de adoptar una política y decidir las medidas para gestionarlos y asegurar su comunidad.

El salario puede variar según las horas trabajadas en el mes. Normalmente, el vigilante tiene cesantías, vacaciones, afiliación a EPS, riesgo laboral, seguro de vida y seguro accidental.

El salario integral aplica según de 13 salarios mínimos y no existe la figura de prestación de servicios.

Hoy más de 800 compañías ofrecen servicios de vigilancia y seguridad privada en Colombia, todas deben seguir las directrices del Código Sustantivo del Trabajo que define los salarios y las condiciones laborales para los empleados en Colombia.

El sueldo de un vigilante varía entre 900.000 y 1.000.000 de pesos y su contratación se realiza de manera directa, es decir por nominas.

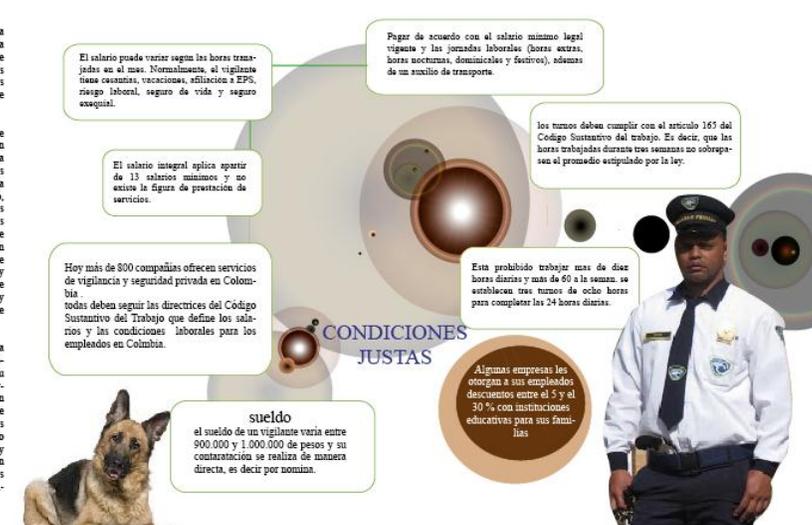
Pagar de acuerdo con el salario mínimo legal vigente y las jornadas laborales (horas extras, horas nocturnas, dominicales y festivos), además de un subsidio de transporte.

Los turnos deben cumplir con el artículo 165 del Código Sustantivo del trabajo. Es decir, que las horas trabajadas durante tres semanas no sobrepasen el promedio estipulado por la ley.

Esta prohibido trabajar más de diez horas diarias y más de 60 a la semana, se establecen tres turnos de ocho horas para completar las 24 horas diarias.

Algunas empresas les otorgan a sus empleados descuentos entre el 5 y el 30 % con instituciones educativas para sus familias.

CONDICIONES JUSTAS



VIOLANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

EL CONJUNTO GANADOR




EL DÍA DE LA FELICIDAD

Humberto Rodríguez fue homenajeado como el mejor guarda de seguridad.

El conjunto Ciudadela la primavera escogió a través del aplicativo Guardapp Clic al señor Humberto Rodríguez para que tomara un día de descanso acompañado de un bono por quinientos mil pesos, para que disfrutara del mejor día de su vida. Humberto celebró este día con su familia en diferentes actividades y un merecido descanso y opinó: "Agradezco a Fortox por ser una empresa que siempre cuida a sus colaboradores y nos brinda espacios de recreación, la verdad me siento muy feliz por hacer parte de esta gran familia."



Una iniciativa de Fortox para promover la sana convivencia en los conjuntos residenciales. El pasado 14 de Diciembre en conjunto residencial Ciudadela la Primavera, ubicado en el barrio Modelia, se realizó la premiación de una Cena Navideña con Orquesta en vivo.

El 3 de septiembre del 2015 Fortox lanzó su actividad "Que no se nos escape", la cual consiste en que el conjunto que más participa en las votaciones el mejor guarda de seguridad sería premiado con una cena navideña para todos los residentes. El evento fue un éxito y contó con la participación de Guayacán Orquesta quienes pusieron a bailar a toda Ciudadela la primavera y guardas de seguridad de la comunidad.

La cena

Los asistentes del evento disfrutaron de una deliciosa cena navideña dirigida por el restaurante PPC y compartieron entre vecinos de una agradable noche, acompañados de villancicos para celebrar la navena de aguinaldos y el triunfo obtenido.

Tu conjunto también puede participar. Aún quedan 2 cenas navideñas con orquesta en vivo como premio para el conjunto que más participe. Si usted quiere ser uno de los afortunados no olvide descargar el aplicativo Guardapp Click en su celular y votar por el mejor celador Fortox.

VIOLANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

ELLOS TAMBIÉN OPINAN



El guarda de seguridad José Luis Martínez, nos revela sus opiniones a cerca de esta gran labor.

¿Qué tan comprometido está usted con su empresa?
J.L.M. Mi compromiso con la empresa a sido total, ya que la empresa cumple con todas mis expectativas, ayudandome a mi y a mi familia y como respondo en mi trabajo como llegar muy puntual y lo mas importante tratar muy bien a mis residentes.

¿Si tuviera que escoger en proteger a un residente o su vida a quien protegeria primero?
J.L.M. Los residentes, mi deber es el bienestar de ellos.

¿La empresa Fortox ayuda a su desarrollo y de empleo laboral?
J.L.M. Si ellos nos capacitan para mejorar en nuestro servicio como lo son riesgos profesionales y salud ocupacional.

¿Cuándo le acaban FORTOX que es lo primero que se le viene a la cabeza?
José Luis Martínez seguridad, bienestar y tranquilidad.

¿Que significa la seguridad para usted?
J.L.M. Un gran opino que la seguridad es muy importante ya que los indices de delincuencia son muy altos en esta ciudad, es por esto que la seguridad pasada a tomado mucha fuerza en los últimos años, por eso hoy en día las personas requieren mas este servicio.

Imagen 10

Capítulo 6 Diseño tridimensional

Para la marca se diseñó un personaje animado en el programa Blender, el cual consiste en la recreación de una sombra de un guardia de seguridad. El modelo estará presente en la App Sombrox en todas las piezas de la campaña reforzando el concepto inicial de “Fortox está presente como tu sombra”.

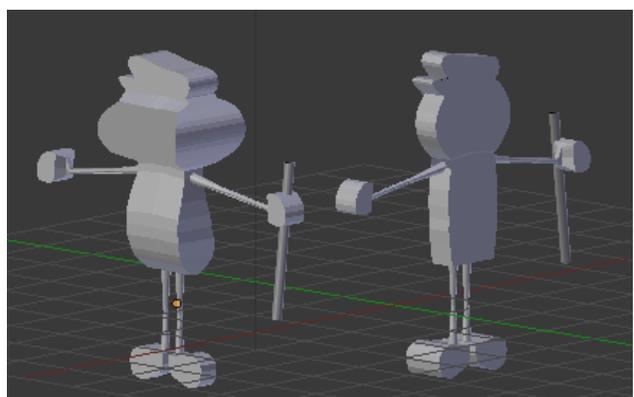
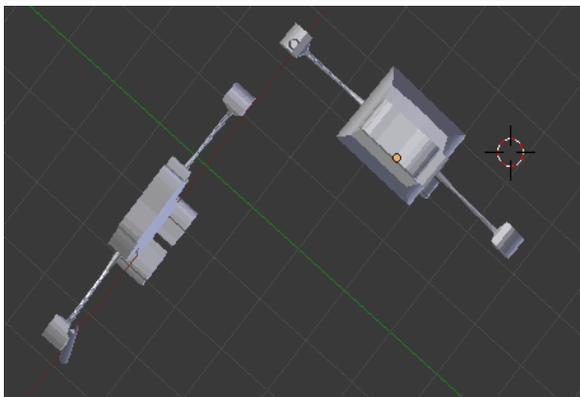
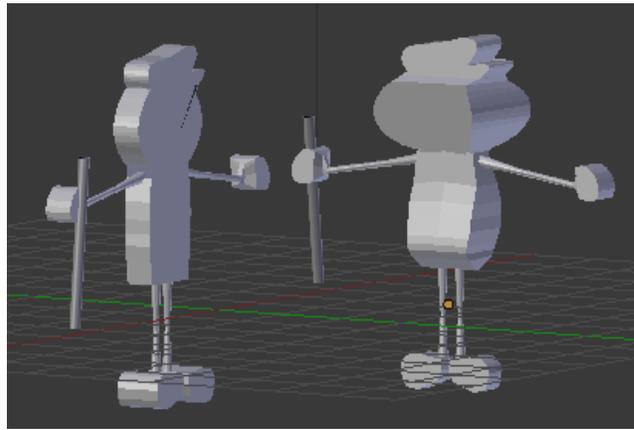
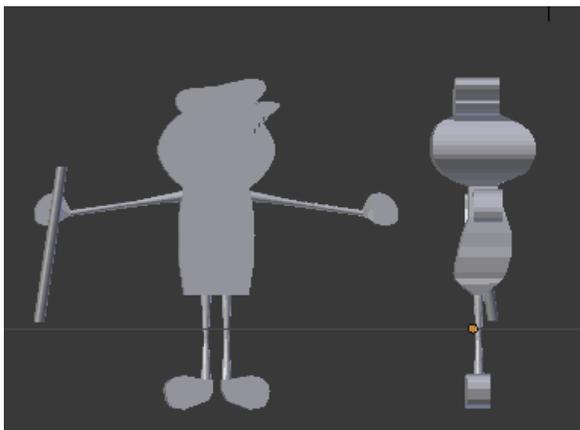


Imagen 11

Capítulo 7 Piezas publicitarias





Imagen 12

Imagen 13



Imagen 14

Lista de referencias

<http://www.fortoxsecurity.com/>

http://logos-vector.com/logo/logos_vector_download_Fortox_136010.htm

Revista semana 25n “ bajo llave”.

Vida

Leydi Tatiana Rodríguez Ordoñez, Angie lucero Moyano Yaya y Leydi Viviana Vásquez Rodríguez, estudiantes de la universidad ECCI enfocadas en el programa Mercadeo y Publicidad, presentamos un fuerte interés por una capacidad organizativa y de eficiencia muy importante que nos permite hoy en día realizar una planeación y ejecución de nuestros proyectos.