

CONSTRUCCIÓN DE MARCA EMPRESA TORONTO DE COLOMBIA LTDA

PRESENTADO POR:

ASLEIDY GUERRERO GARCÍA

DIEGO ALEJANDRO RODRÍGUEZ PEDROZA

UNIVERSIDAD ECCI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

SEMINARIO DE ESTRATEGIAS INTEGRADAS DE COMUNICACIÓN

BOGOTÁ D.C 25 DE ENERO 2016

CONSTRUCCIÓN DE MARCA EMPRESA TORONTO DE COLOMBIA LTDA

PRESENTADO POR:

ASLEIDY GUERRERO GARCÍA

DIEGO ALEJANDRO RODRÍGUEZ PEDROZA

PRESENTADO A:

JURADOS SEMINARIO

UNIVERSIDAD ECCI

FACULTAD DE CIENCIAS ECÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

SEMINARIO DE ESTRATEGIAS INTEGRADAS DE COMUNICACIÓN

BOGOTÁ D.C 25 DE ENERO 2016

Tabla de contenido

p. (pp.)

1. Introducción.....	5
2. Toronto de Colombia Ltda.....	6
2.1. Reseña histórica.....	6
2.2. Servicios.....	8
2.3. Identidad Corporativa.....	11
3. Información General.....	11
4. Estrategia Creativa.....	11
4.1. Servicio.....	11
4.2. Objetivo de la comunicación.....	11
4.3. Target.....	11
4.4. Beneficio.....	11
4.5. Reason Why.....	11
4.6. Posicionamiento deseado.....	11
4.7. Personalidad de marca.....	11
4.8. Tono y manera.....	11
4.9. Eje argumental.....	12
4.10. Insight.....	12
4.11. Concepto de campaña.....	12
5. Estrategias de comunicación.....	12
5.1. Pieza.....	12
5.1.1. Revista.....	12

6. Manual de venta personal.....	14
7. Diseño 3D modelado.....	20
8. Anexos.....	22
9. Conclusiones.....	26
10. Recomendaciones.....	26
11. Referencias Bibliográficas.....	27

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la oferta de servicios de seguridad y vigilancia es amplia en general, sin embargo en nuestro país hay algunas empresas que están ligadas a ofrecer servicios que previamente están establecidos y no tienen ningún atributo diferenciador con las demás.

La SuperVigilancia como organismo del orden nacional considera los servicios de vigilancia y seguridad privada contribuyen a garantizar la confianza pública, la seguridad ciudadana, la armonía social y la convivencia, es por eso que desarrolla mecanismos que promuevan la calidad, responsabilidad, respeto y compromiso para el cumplimiento de los fines del Estado.

Por tal motivo, en el presente trabajo queremos exponer, cual es el modo de operación de ésta empresa seleccionada Toronto de Colombia Ltda., dar a conocer los servicios que ofrece y mostrar una propuesta de construcción de marca para el servicio seleccionado, basados en la aplicación de los temas desarrollados en cada módulo a lo largo del presente seminario.

Analizaremos, su orientación empresarial, su modelo o tipo de servicio, propuesta de estrategia y cuáles serían las mejores decisiones respecto a esta información para que la empresa logre posicionarse en el mercado y se logre el concepto de campaña total.

TORONTO DE COLOMBIA LTDA

Reseña histórica

Seguridad Privada Toronto de Colombia LTDA. es una empresa que presta servicios en seguridad y vigilancia privada contamos con la licencia de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada a partir del mes de septiembre de 2001 y con la certificación de nuestro sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 desde el mes de octubre de 2009 Nuestro origen proviene de SELARIOS LTDA., una empresa familiar que desde 1997 inició con la prestación de servicios en porterías y aseo en edificios y conjuntos residenciales; posteriormente y dada la necesidad de legalizar los servicios de seguridad, iniciamos 2.000 los trámites ante la superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Hoy somos una empresa que se esfuerza día a día por consolidarse en el mercado de la seguridad, pero este esfuerzo no se ha realizado solo, sino con la integración y participación de cada uno de nuestros Colaboradores; es por esto que actualmente poseemos un crecimiento sostenido que día a día está permitiendo que seamos conocidos como una empresa seria, responsable y honesta.

Somos un equipo de colaboradores con más de 15 años de trayectoria en la prestación de servicios de Seguridad Privada, estamos ubicados dentro de las 50 empresas más Importantes en el gremio. Servir con calidad es uno de nuestros mayores respaldos, por lo cual estamos certificados bajo la norma ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 y BASC. Somos expertos en la asesoría y análisis de riesgos previos que nos permiten definir esquemas de seguridad completos de acuerdo con sus necesidades. Nuestros excelentes programas de bienestar nos hacen los mejores suministrando colaboradores motivados, integrales y en continua capacitación.

Brindamos servicios de Seguridad Privada con personal altamente calificado, permanente innovación tecnológica y bajo las premisas de responsabilidad social, cumpliendo con las disposiciones legales propias para la prestación de servicios de Vigilancia y Seguridad Privada. Nos caracterizamos por trabajar con respeto, honestidad, humildad, lealtad y responsabilidad. Queremos proteger a su Organización con Esquemas de Seguridad acordes a sus necesidades salvaguardando la integridad de las personas e instalaciones y trabajando en pro del crecimiento integral y continuo de nuestros colaboradores.



(Escoltas, seguridadydefensa.com)

Servicios



(Seguridad física, Seguridadprivadatoronto.com)

Seguridad Física: Nuestro compromiso con su seguridad nace desde la vinculación de nuestros colaboradores, manejando procesos de selección de altos estándares de calidad.

Contamos con personal experto, altamente calificado para proteger, prevenir y controlar las amenazas y riesgos que puedan atentar contra las personas, bienes y recursos de su organización, para ello ofrecemos:

- Vigilancia fija con y sin armas.
- Supervisión 24 horas.
- Comunicación y aviso directo a organismos de la red de apoyo (Policía Nacional, Bomberos) ante eventos confirmados.



(Servicio de Escoltas, seguridadprivadatoronto.com)

Escortas: Garantizamos la seguridad e integridad del personal bajo nuestra protección, así como de la cadena logística en el desplazamiento de bienes y mercancías. Prestamos acompañamiento a nivel nacional.

- Escortas a personas
- Escortas a mercancías

Nuestros Escortas tienen formación en conducción defensiva y ofensiva, rutas, contra-inteligencia, manejo de armas, control de crisis y protocolo, primeros auxilios y defensa personal.



(Asesoría en Seguridad, seguridadprivadatoronto.com)

Asesoría en Seguridad: Contamos con expertos profesionales, altamente capacitados para asesorar su organización en procesos de: Seguimiento y control a esquema de seguridad.

Tomamos acciones preventivas y correctivas para mitigar los riesgos o posibles amenazas del entorno, y para ello realizamos:

- **Estudio de seguridad.**

Hacemos un examen físico exhaustivo de las instalaciones y una inspección completa de todos los sistemas operacionales y procedimientos, a fin de localizar las debilidades, y

determinar el grado de protección requerido para que la empresa desarrolle un programa integral de seguridad.

- **Análisis de riesgos.**

Antes de implementar la seguridad, es fundamental conocer con detalle el entorno de sus instalaciones en cuanto a su composición y su criticidad para priorizar las acciones de seguridad.

- **Investigación y poligrafía.**

Hacemos exámenes de poligrafía, estudios integral de seguridad a personas, consultoría en investigación.

Realizamos exámenes pre-empleo y control de seguimiento.



(Capacitaciones específicas, seguridadprivadatoronto.com)

Realizamos Capacitaciones Específicas a Clientes y Colaboradores en:

- Manejo de armas.
- Manejo de paquetes.
- Defensa personal.
- Servicio al cliente.
- Plan emergencia.

Identidad Corporativa



(Identidad Corporativa, seguridadprivadatoronto.com)

INFORMACIÓN GENERAL

Estrategia creativa

- **Servicio:** Escoltas de seguridad privada para personas de status (gerentes bancos, gerentes y/o administradores de empresas).
- **Objetivo de la comunicación:** Dar a conocer la empresa Toronto de Colombia Ltda. y su servicio de Escoltas para entidades públicas y privadas liderando el mercado.
- **Target:** Gerentes de bancos y administradores de empresas que requieren el servicio a diario.
- **Beneficio:** Tranquilidad.
- **Reason why:** Porque cuidaremos de los tuyos sin que te des cuenta.
- **Posicionamiento deseado:** Que los gerentes y/o administradores se sientan respaldados por un servicio diferente a los demás.
- **Personalidad de la marca:** Amigable, inteligente, responsable, discreta, leal y segura.
- **Tono y manera:** Seguro, discreto y fuerte.

- **Eje argumental:** Personas importantes que se encuentran en diferentes lugares donde asiste muchas gente (parques, centros comerciales, cines,) y que generalmente no podrían hacerlo, hasta que obtienen nuestros escoltas profesionales, que estarán sin realmente estar porque harán que el día de estas personas importantes sea un día devuelta a la normalidad.
- **Insight:** No es tan importante sentirse seguro, sino saber que estás seguro.
- **Concepto:** Devuelta a la normalidad.

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Pieza: Revista

DEVUELTA A LA NORMALIDAD
EDICIÓN ESPECIAL 10 DICIEMBRE DE 2012

EDICIÓN ESPECIAL

La seguridad, nuestra identidad

SEGURIDAD PRIVADA
TORONTO
DE COLOMBIA LTDA.

Toronto abre sus puertas a nuevas ideas

Nuestros colaboradores nos ven como la empresa líder que somos, llenos de energía, entusiasmo, amor por nuestro uniforme y más aún, la ganas de cuidar a ti y a los tuyos, nuestra razón de ser en la seguridad y la de los más preciados clientes, con lo que el mejor cuerpo de seguridad del país.

Enredos en seguridad privada

Durante 40 años, la compañía Arma de Seguridad Privada se ha convertido en una de las líderes en el mercado de seguridad en el país. Su oferta de servicios especializados en seguridad armada, satelital y cívica le ha permitido distinciones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el premio Global Innovation por la calidad en Ginebra (Suiza). Sin embargo, varias de sus actuaciones son revaluadas con lupa por algunos organismos de control.

Su auge ha sido exponencial. En 2012 creció 33% y cerró con ingresos de \$23.000 millones.



Nuevo control al porte de armas

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada realizó un estudio jurídico y detallado del artículo que ampara el proyecto de resolución...

hoy 8 de octubre de 2015. El documento final se presentará a los empresarios en el análisis y las modificaciones que el Comité...

201500000005 del 07 de septiembre de 2015, la cual reitera el cumplimiento de...



Entrevista con...

Rafael Cárdenas, director de Seguridad de las compañías reaseguradoras más importantes de Bogotá.

le ayuda a desempeñar ciertos puestos de responsabilidad en una CRA en un ámbito empresarial y en diversas empresas.

las cosas nuevas –relajamos sus propias palabras–, pero donde ahora destaca con lo que le agrada...



Se emerge entonces en un apogeo y se consolida, imposible de tener, sobre el presente futuro de un sector al que sigue...

no dudan en pagarlos. ¿Quién es el dueño? Si se requiere en materia de un artículo por naturaleza...

actúan en el mundo de la restauración. Hoy descubrimos que la vida es un objeto para el que...

DEVUELTA A LA NORMALIDAD

Enredos en seguridad privada



Seguridad Privada

Su oferta de servicios especializados en seguridad armada, habilidad y...

Si algo ha sido exponencial, en 2012 creció 23% y alcanzó los \$32.000 millones. Para realizar su labor...

Durante 45 años la compañía Arma de Seguridad Privada se ha convertido en una de las firmas...

"A nivel nacional los servicios más solicitados son los de escoltas profesionales"

Las empresas internamente

Fue en septiembre pasado que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada...

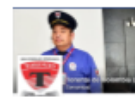
autorizadas en permisos para utilizar armas en caso de riesgo de...

controlados en curso, sobre los cuales se han adelantado investigaciones...

Las redes sociales aliadas

Las redes sociales también son herramientas para el ámbito de seguridad...

novien como la empresa líder que ofrece, ofrece energía, entusiasmo...



Página Facebook Toronto de Colombia



SEGURIDAD PRIVADA TORONTO DE COLOMBIA LTDA

DEVUELTA A LA NORMALIDAD

La propuesta que busca cambiar la percepción de los escoltas de seguridad en Toronto de Colombia Ltda.

Página 0

No es importante sentirse seguro, sino saber que estas seguro



La mayoría de empresarios de status, como gerentes y administradores de empresas anhelan tener una vida normal, es por eso que muchos estuvieron de acuerdo con la propuesta de Toronto de Colombia, y accedieron a participar en la campaña.

DEVUELTA A LA NORMALIDAD

Organización

LA SEGURIDAD, NUESTRA IDENTIDAD

TORONTO DE COLOMBIA LTDA
Líderes en el Seguro en el Sector
Comercial
Comercios nos
SOMOS LOS MEJORES



Lema o eslogan de la empresa

EDITORIAL: LOS JUEGOS DE INTEGRACIÓN SON LO MEJOR

Apreciados compañeros,

En este momento realizamos los XVI JUEGOS DE INTEGRACIÓN DEPORTIVA, con un propósito claro: la máxima expresión de compañerismo, hermandad e integridad de la familia Toronto; es muy importante recordar que mediante eventos culturales, como lo que vivimos en la reunión general, podemos generar cultura de servicio. La observación que realizamos con actores profesionales, sobre el desarrollo del servicio, dimensionan la realidad sobre lo afecto a la familia o lo negocio o que puede llevar al servicio, recordo que debemos comprender la importancia de realizar bien nuestro trabajo y sobre todo lo que representa para nuestra buena imagen profesional y la ganancia de la empresa.

Los eventos deportivos fueron todo un éxito por la participación masiva y lo más importante por tener la oportunidad de ver a mis compañeros, en un momento diferente al trabajo, con una cara alegre y disfrutando los diferentes momentos que la empresa prepara para cada evento.

Espero que se hayan sentido bien atendidos, porque realizamos un gran esfuerzo económico y humano para hacerlos sentir como lo que son "LOS MEJORES" agradecemos a mis compañeros de la oficina y del campo de deportes, por su gran compromiso con el éxito de las actividades.

Como van con nuestros seguros trabajando por dar lo mejor a cada uno de ustedes, la filosofía de la empresa siempre será apoyar, colaborar y agradecer a cada uno de los compañeros y sus familias.

"Dios los bendiga y vamos para delante, somos los mejores"

MANUAL DE VENTA PERSONAL

El vendedor: Es el ente más importante de las ventas, ya que a través de él se establece una comunicación directa, efectiva y personas con los clientes actuales y los clientes potenciales de la empresa. El vendedor o representante de ventas tiene el compromiso de cerrar la venta así como de generar y cultivar as relaciones personales, a corto y largo plazo con nuestro cliente, gerentes de bancos y administradores de empresas.

El papel del representante de ventas: Debe alcanzar las metas de la compañía, estableciendo relaciones a largo plazo con nuestros clientes, estableciendo soluciones para sus necesidades y garantizando disponibilidad, visibilidad y accesibilidad de los servicios de Toronto de Colombia Ltda.

Habilidades del representante de ventas:

- Establecer objetivos.
- Construir relaciones.
- Preguntar y escuchar.
- Entender las necesidades de nuestro cliente.
- Vender el servicio destacando el diferenciador.
- Establecer características y beneficios.
- Administrar objeciones.



1. Planeación de la visita



(Planear visita, grandespymes.com)

- Revisar disponibilidad de ofertas y promociones del servicio.
- Información comercial anterior
- Ficha del cliente
- Plan de cobertura
- Horario de visitas
- Disponibilidades

2. Saludar al cliente



(Fidelización, seguridadpymes.com)

- Identificar y entender los estilos personales
- Desarrollar una relación amistosa.
- Demostrar siempre seguridad
- Recordar cosas sobre los clientes.
- Conocer al cliente paso a paso.

3. Verificación del prospecto



- Conocimiento total del cliente
- Conocimiento de su entorno

4. Establecer necesidades del cliente



(Clientes, comunica.blogspot.com)

- Que quiere el cliente
- Establecer las necesidades
- Encontrar soluciones
- Ofrecer beneficios y diferenciadores

5. Vender el objetivo de la visita



(Estrategias visita, conversionmarketing.com)

- Sintonizar la presentación con las necesidades del cliente
- Características, ventajas, beneficios y diferenciadores
- Capta la atención y persuade
- Resume y concluye todos los beneficios
- Acción y seguimiento

6. Manejo de objeciones

- Entender lo que quiere el cliente
- No ignorar las objeciones
- No cuestionar, en cambio responder con seguridad y de forma creíble
- Persuadir, convencer, crear interés para hacer cambiar de opinión
- Acciones y hechos, manejar los hechos y responder basado en la información que recibe

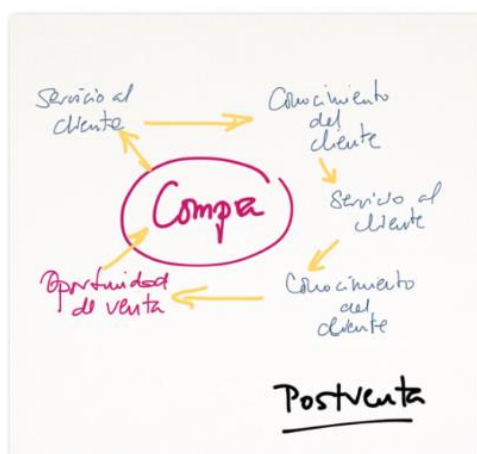
7. Cierre- administración



(Cierre ventas, pymesempresario.com)

- Concluir la venta con precisión
- Toma de notas para el seguimiento
- Recaudo de información del cliente
- Documentar la venta y soportar el proceso

8. Revisión post-venta

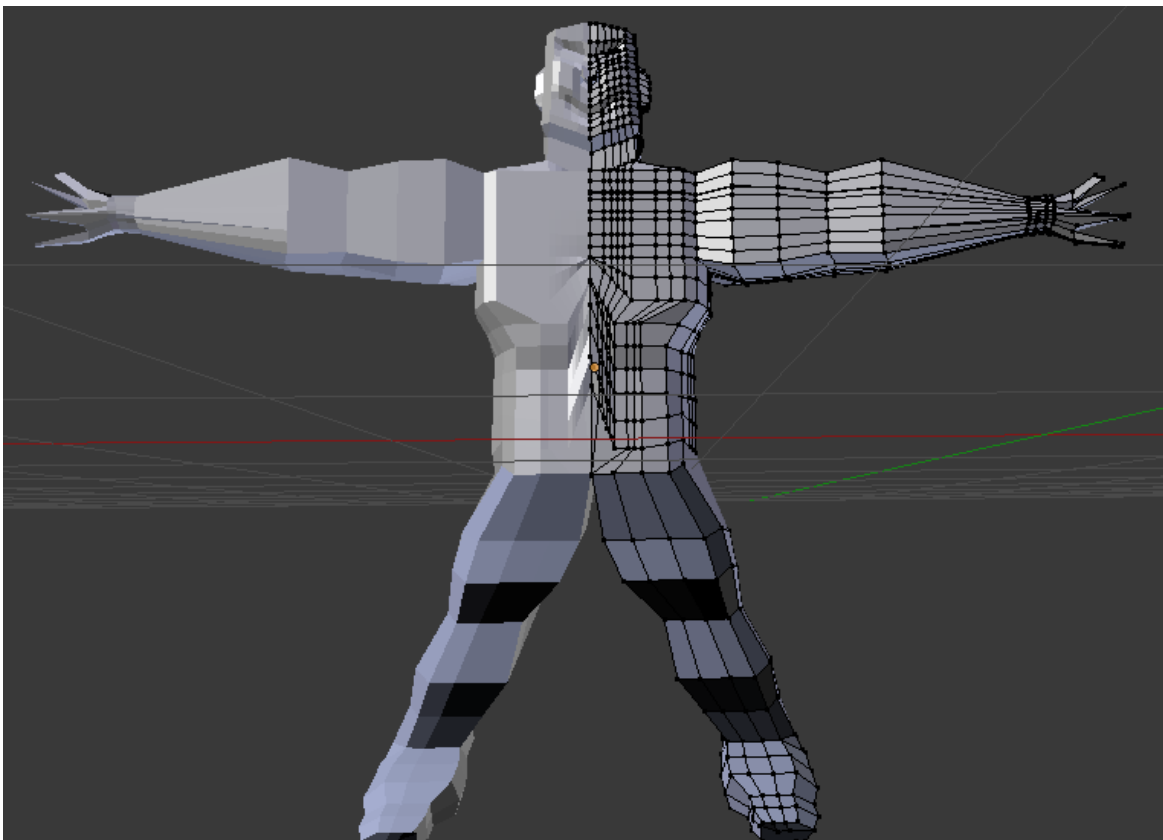


- Seguimiento al servicio
- Oportunidad de mejora detectado luego de la venta
- Decisión pasos a realizar para próxima venta
- El cliente está satisfecho?
- Fidelización

DISEÑO 3D MODELADO

Beneficios

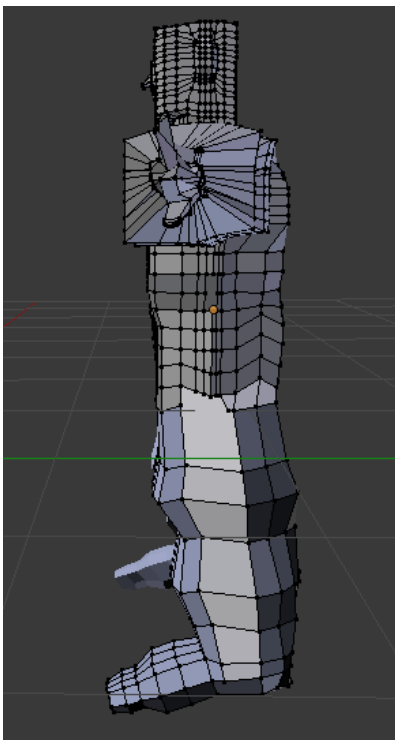
- Captar la atención
- Crear interés
- Ser creíble
- Mayor recordación



(Diseño 3d blender frontal)



(Diseño 3d blender posterior)



(Diseño 3D blender lateral)

ANEXOS

TORONTO DE COLOMBIA LTDA

•Análisis de marca



• Servicio → estrategia

INVESTIGACIÓN

- 87% de clientes de alto rango utilizan el servicio de escoltas.
- 70% de clientes se siente satisfecho.





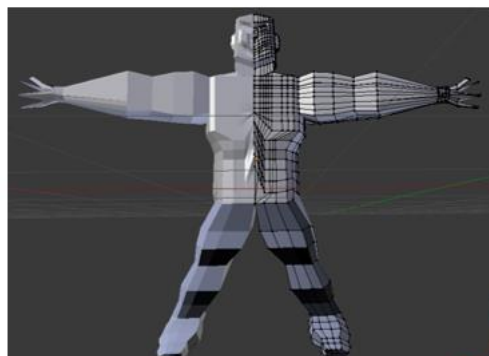
REVISTA



REVISTA



DISEÑO



PROMOCIÓN

- Por la adquisición del servicio, gana un viaje familiar a cualquier parte del país con gastos pagos.

Máximo 2 meses para redimir la promoción



CORREO DIRECTO



MANUAL DE VENTAS PERSONAL

- Planeación de la visita
- Saludar al cliente
- Verificación del prospecto
- Establecer necesidades del cliente
- Vender el objetivo de la visita
- Manejo de objeciones
- Cierre – administración
- Revisión post-venta



Conclusiones

- ✓ El objetivo de este análisis, consistía en realizar una campaña de construcción de marca de Toronto de Colombia. Siendo este realizado y ejecutado gracias a la información recopilada que permitió un hallazgo importante, cambiar la percepción de las empresas de seguridad y vigilancia privada.
- ✓ Los objetivos propuestos que fueron establecidos para el éxito de nuestra campaña, dieron paso a la colaboración de personas con conocimiento en el área, lo cual es una muestra de apoyo para que a futuro pueda ser visto de diferente manera el servicio
- ✓ Se evidencio el orden y la ejecución del cronograma establecido, para realizar las diversas actividades (toma de fotos, entrevistas, investigación) durante la realización del análisis.

Recomendaciones

Durante la investigación, hemos observado la falta de conocimiento sobre los servicios que las empresas ofrecen, ya que la mayoría de personas creen que todas las empresas son iguales y no son detectadas fácilmente, es por eso que seguiremos fortaleciendo la campaña de cambio con entidades involucradas Toronto de Colombia Ltda. Para que la percepción finalmente pueda ser cambiada.

Gracias por su colaboración

Elaborado por: ASLEIDY GUERRERO GARCÍA – DIEGO ALEJANDRO RODRÍGUEZ
PEDROZA

Bibliografía

Muñiz, R. (s.f.). *Marketing xxi*. Recuperado el 24 de 01 de 2016, de Universidad a distancia de Madrid: <http://www.marketing-xxi.com/el-manual-del-vendedor-71.htm>

sectores de servicio. (s.f.). Recuperado el 23 de 01 de 2016, de seguridad privada toronto: http://seguridadprivadatoronto.com/index.php/?page_id=2177

Seguridad Privada Toronto de Colombia Ltda. (01 de 2001). Recuperado el 24 de 01 de 2016, de http://seguridadprivadatoronto.com/index.php/?page_id=2333

servicios al ciudadano. (s.f.). Recuperado el 13 de 01 de 2016, de seguridad privada: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/personal-de-seguridad-privada>

Supervigilancia. (s.f.). Recuperado el 24 de 01 de 2016, de Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada: <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=71174>