# Vise Ltda.
# Seguridad Canina

Bernal Leguizamón Edgar
Higuera Martínez Sonia Constansa
Maldonado Moreno Maribel
Enero 2016.

ECCI Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales.
Mercadeo y Publicidad.
Seminario de Estrategias de Comunicación Integrada.

## Agradecimientos

Queremos agradecer a todos nuestros maestros ya que ellos nos enseñaron a valorar el esfuerzo de poder sacar adelante este seminario, de poder superarnos cada día, también agradecemos a nuestros padres y familia, porque ellos estuvieron en los días más difíciles de nuestras vidas como estudiantes. Agradecemos a Dios por darnos la salud, la oportunidad de estar aquí, por darnos licencia de tener un día más de vida y poder acercarnos cada día a nuestras metas y sueños.

## Abstract

En este estudio se analiza la importancia de tener una seguridad canina, donde se toma como referencia la empresa Vise Ltda., especializada en brindar la seguridad canina personalizada. Al determinar la necesidad de este equipo de trabajo, se estudió el target, donde se pudo evidenciar, que ellos necesitan una seguridad que les brinde confianza, comodidad, seguridad, donde puedan confiar sus propiedades u objetos más preciados.

Se estudió las diferentes razas caninas, donde se encontró las diferentes cualidades y peligros en cada una de ellas, así se pudo determinar el tipo raza, su entrenamiento o adiestramiento y para que trabajo puede ser utilizado o necesitado, a que no todos cumplen con las cualidades con las necesidades de los clientes.

## Abstract

In this study the importance of having a canine security, where the company draws on analyzes Vise Ltda., Specializes in providing personalized dog safety. In determining the need for this team, the target, which was evident, they need a security that gives them confidence, comfort, safety, where they can trust their property or precious objects are studied.

Different breeds, where the different qualities and dangers in each studied was found and could determine the race type, training or training for work and may be used or needed, not all meet qualities with customer needs.

# Tabla de Contenidos


Objetivos . . . . . 6
Objetivos Generales . . . . . 6
Objetivos Especificos . . . . . 6
Capítulo 1 Brief . . . . . 7
Vise Ltda. . . . . 7
Misión . . . . . 8
Visión . . . . . 8
Clientes . . . . . 9
Servicios de Vigilancia Con Medio Canino . . . . . 9
Cobertura . . . . . 11
Capítulo 2 Estretagia Creativa . . . . . 12
Capítulo 3 Marketing Directo . . . . . 14
Capítulo 4 Relaciones Públicas . . . . . 15
Capítulo 5 Manual de ventas de Vise Ltda. . . . . 16
Presentación . . . . . 16
Reconocimiento . . . . . 16
Análisis de Necesidades Investigativo . . . . . 17
Ficha del Cliente . . . . . 17
Visitas . . . . . 17
Objeciones . . . . . 18
Cierre de Venta . . . . . 18
Seguimietno de Post Venta . . . . . 19
Lista de Referencias . . . . . 20
Conclusiones . . . . . 21

# Objetivos

## Objetivos específicos

Brindar un servicio especializado en la vigilancia  acompañamiento canino, enfocado en las necesidades de nuestros clientes.

## Objetivos Generales

- Generar apoyo canino en los momentos de inseguridad  peligro.
- Generar trabajo en equipo, donde se otorgara la confianza, la responsabilidad  y el cumplimiento  de las labores contratadas para poder generar un buen servicio.

# Capítulo 1

## Brief

**Vise Limitada:**

VISE LTDA se constituyó mediante Escritura Pública No. 688 el 24 de febrero de 1982, otorgada en la Notaría Sexta de Bogotá.

Mediante la Resolución No. 432 de 1983, expedida por el Ministerio de Defensa Nacional se otorgó Licencia de Funcionamiento a la empresa de vigilancia privada Vigilancia y Seguridad Limitada – VISE LIMITADA para prestar el servicio de vigilancia particular remunerada en lugares públicos o abiertos al público.

A partir del año 1987 la empresa Vigilancia y Seguridad Limitada – VISE LTDA fue adquirida por las Compañías Colseguros, Colserautos y Serdán, pertenecientes al Grupo Empresarial Bavaria, ante la dificultad de encontrar una empresa de seguridad con la infraestructura adecuada, que ofreciera garantías reales para salvaguardar las instalaciones, bienes y personal de su organización, que pudiera responder a estándares de calidad y seguridad consecuentes con las exigencias del mercado.

En el año 2002 la empresa VIGILANCIA Y SEGURIDAD LIMITADA – VISE LTDA fue adquirida por los actuales propietarios, quienes definieron como prioridad el logro de la Excelencia en la Calidad del Servicio, alcanzando los más altos estándares de calidad en seguridad. Por esta razón, empresas de diversos sectores económicos, pertenecientes y no pertenecientes al Grupo Empresarial Bavaria, entre los cuales se destacan las del Sector Bancario, con necesidades y exigencias similares en cuanto a seguridad, han

elegido a VISE LTDA como la mejor alternativa, por ser una empresa seria, confiable y eficiente.

Debe haber solo un salto de línea entre párrafo y párrafo, este salto de línea se puede hacer presionando la tecla ENTER.

Para añadir un capitulo adicional se debe crear un salto de página entre los dos capítulos, esto se puede hacer tecleando CTRL + ENTER al final del párrafo previo al nuevo párrafo.

**Misión**

Brindar soluciones integrales de seguridad siendo aliados estratégicos de nuestros clientes, alineándonos con sus objetivos para la prevención de pérdidas; garantizando la continuidad y desarrollo de nuestra empresa.

**Visión**

Para el 2017:

Vise Ltda. Será reconocida como: La empresa que presta servicios de outsourcing en seguridad superando las expectativas de los clientes, con presencia en Latino América y consolidada como una empresa dinámica, eficiente, modelo de desarrollo empresarial y social.

**Clientes**

Figura 1 (1)

**Servicio de Vigilancia con Medio Canino**

Vigilancia Y Seguridad Limitada - VISE LTDA, ofrece los servicios de seguridad canina especializada, con perros debidamente entrenados por personal idóneo (Policía Nacional) y debidamente acreditados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Nuestros manejadores caninos se encuentran debidamente capacitados y autorizados por la SVSP. Estos son aliados estratégicos para con el cliente, ya que tienen un alto sentido de pertenencia, compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de su deber.

Vigilancia Y Seguridad Limitada - VISE LTDA de igual forma, cuenta con un criadero y centro de entrenamiento ubicado en la Finca ubicada en Cundinamarca (Tenjo), vereda Chucuguaco, sitio que nos permite dar, entrenamiento, reentrenamiento y atención medica veterinaria cuando nuestro binomio lo requiera.

Durante los últimos años, la compañía ha implementado estrategias de mejoramiento continuo, permitiéndonos una mayor efectividad en el adiestramiento de los Canes; asimismo se han desarrollado diversas actividades al recurso humano, a los ejemplares, se ha incluido medios tecnológicos y materiales especiales; con el único fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Esta línea de producto, nos ha permitido obtener excelentes resultados; como es salvaguardar la vida, proteger las instalaciones, limitar el comercio ilegal; estas confiscaciones oportunas minimizan la amenaza y nos hacen ser más eficientes.

El área se compone de 5 funcionarios administrativos, 12 supervisores externos, 144 manejadores caninos y más de 250 ejemplares caninos; razas con que contamos Rottweiller, Labrador Retriever, Golden Retriever, Flat-coated retriever, Pastor Alemán, Pastor Belga Mallinois, Pastor Holandés, Pastor Checo, Pastor Belga Groendalle, Weimaraner y Bóxer; estos ejemplares se encuentran especializados en las modalidades de detección de Explosivos, de Narcóticos, de defensa controlada y en Búsqueda y Rescate.

**Cobertura**

VISE LTDA tiene un cubrimiento a nivel nacional, respaldo patrimonial, operativo y solidez financiera y modernas instalaciones propias, apropiadas para atender el contrato.

El Centro de control de VISE LTDA, es fundamental para la atención de las alarmas, atiende las 24 horas, da soporte y seguimiento a cada uno de los requerimientos tales como reacciones, servicios adicionales, verificación de oficinas, coordinación con autoridades.

Figura 2 (2)

# Capítulo 2

## Estrategia Creativa

Objetivos de la Campaña: Dar a conocer el servicio canino de la empresa Vise Ltda.

Target: Los Administradores de edificios empresariales, estrato 6.

Beneficio Primario: Apoyo a nuestros clientes por medio de un servicio canino eficaz y personalizado.

Beneficio Secundario: Ofrecer una seguridad confiable y precisa.

Reazon Why: Vise Ltda., es una empresa de seguridad que brinda sus servicios de una manera segura y confiable, además de prestar un servicio especializado y personalizado brinda diferentes capacitaciones de seguridad.

Posicionamiento Real: Vise Ltda. Es una empresa que presta servicios de seguridad superando las expectativas de los clientes, además se caracteriza por ser una empresa dinámica, eficiente, modelo de desarrollo empresarial y social

Posicionamiento Deseado: Posicionar a la empresa Vise Ltda., como la empresa de seguridad que brinda una seguridad personalizada, donde lograra aliados estratégicos para poder garantizar confianza, credibilidad y objetivo hacia nuestros clientes.

Personalidad de la Marca: Vise Ltda., brinda una seguridad enérgica, innovadora activa. Evoca el valor de la seguridad de cada uno de nuestros clientes, de nuestra comunidad, brinda diversos métodos de seguridad, de aprendizaje de deber de cada uno de nuestros empleados.

Tono de la Comunicación: Un tono agresivo y confiable.

Concepto de Campaña: Los gerentes de las empresas, que se encentran ubicadas en los edificios empresariales, siempre están ocupados en cada una de las reuniones, realizando diferentes negocios, buscando en como cada una de sus empresas crece más, es por ello que se busca confiar, guardar y proteger los activos de cada una de sus empresas, alejándolos de la inseguridad que se presenta en el país.

Eje Argumental: Experiencias reales y excepcionales de seguridad de los consumidores, en los diferentes servicios que presta la marca.

Ejecuciones: Situaciones de inseguridad, en los sitos de trabajo. Lugares que brinden una mejor seguridad confianza para cada uno de los empleados de nuestros clientes

Copy: La seguridad es tu mejor amigo.

# Capítulo 3

## Marketing Directo.

Cada uno de los gerentes, socios, administradores, tendrán un pito (silbato) silencioso, donde ellos lo utilizaran en caso de que sientan inseguridad o peligro. Allí, el perro actuara de la manera en que fue entrenado.

Eucoles ubicados en los paraderos del sector del estrato 6, donde se muestren con animación, parte de la seguridad que brindamos  cada una de las opciones de servicio que presentamos.

# Capítulo 4

## Relaciones Públicas

Vise Ltda., cuenta con una fundación de perros, donde les brinda un techo, alimentación y adiestramiento temporal, a los animales abandonados o maltratados, para luego darlos en adopción.

Vise Ltda., realiza alianzas estratégicas, con la empresa Dog Show, donde realizan concursos, actividades y campañas contra el maltrato animal y seguridad canina.

Vise Ltda., realiza capacitaciones de seguridad defensa personal.

# Capítulo 5

# Manual de Ventas de Vise Ltda.

## Presentación

VISE LTDA, se presentara como una compañía sólida, y lo más importante brindando a sus clientes la opción de poder tener un servicio acorde a lo que sus clientes necesitan, basándose en sus valores corporativos, Misión y Visión.

Misión: Brindar soluciones integrales de seguridad siendo aliados estratégicos de nuestros clientes, alineándonos con sus objetivos para la prevención de pérdidas; garantizando la continuidad y desarrollo de nuestra empresa.

Visión: Para el 2017, La empresa que presta servicios de outsourcing en seguridad superando las expectativas de los clientes, con presencia en Latino América y consolidada como una empresa dinámica, eficiente, modelo de desarrollo empresarial y social. Estaremos siempre dispuestos y atentos a cualquier requerimiento de nuestros clientes.

## Reconocimiento

Tener una comunicación asertiva con los clientes, poder conocer sus necesidades, generarle nuevas opciones de mejora, y darle a conocer todo el portafolio de servicios que se encuentran a su disposición.

Teniendo en cuenta el perfil de cliente que vamos a manejar y a los que queremos que hagan parte de nuestro gran equipo de trabajo.

**Análisis de necesidades, investigativo**

La necesidad será el enfoque principal, en relación a conocer el cliente podemos conocer sus motivaciones, características y posibles necesidades, por lo que previamente investigaremos aportes que se ajusten a “hipotéticas” necesidades y podremos planificar mejor la entrevista y tener solución a cada objeción que nos presente el cliente.

Durante la entrevista plantearemos una serie de preguntas en correlación a la previa investigación, preguntas que nos permita dar el enfoque correcto a suplir la necesidad que se quiera. La comunicación de la entrevista será natural y personalizada.

Tendrá la forma de proporcionar la confianza del cliente  al garantizar que si funcionará, ya que despeja dudas y por lo contrario expone los beneficios que trae consigo el servicio. La demostración de nuestro servicio es puntual y argumentativa

**Ficha del Cliente**

Se manejara una base de datos de todos los clientes, en la cual contendrá datos como, nombre del cliente de contacto, teléfonos, dirección, correo electrónico.

Por cada cliente se tendrá consolidada toda la información sobre los servicios que tiene con nosotros, sus requerimientos y sus necesidades.

**Visitas**

Estas visitas se programaran dos veces en el mes, con el fin de fortalecer la relación comercial con nuestro cliente.

Atender sus requerimientos u observaciones que tenga de sobre el servicio prestado, darle a conocer los estándares de servicio que deben ser prestados por nuestro gran equipo de trabajo.

Al finalizar esta visita se le dará solución a sus inquietudes y se agendará la próxima visita.

**Objeciones**

A la hora de iniciar relaciones comerciales como un cliente, es de total naturalidad que se tengan objeciones pero en esos momentos el comercial de Vise de la forma más atenta y amable, lo debe ver como un punto a favor, ya que puede dar a conocer con más amplitud los atributos de su portafolio de servicios, atender con claridad lo que el cliente busca y que nosotros como empresa le podemos brindar.

**Cierre de Venta**

En este momento es dar a conocer las políticas que se mantendrán en el contrato que se firmara, las condiciones será puesta tanto por quien toma el servicio y quien lo va a brindar, se le recordara que está firmando con una empresa seria y consolida que lo que quiere es brindar el mejor de los servicios con la calidad humana de cada uno de sus trabajadores.

Se establecen fechas de inicio de contrato, las personas que serán las encargadas de cubrir el servicio y su respectivo relevo.

Se acordaran las fechas de pago y las opciones que se brindan, dando a conocer la página la cual también puede ser utilizada para realizar el pago.

**Seguimiento de Post venta**

Realizaremos un seguimiento a través de una visita o una llamada para mirar si la persona o empresa que adquirieron nuestro servicio, están satisfechas con el servicio prestado o incluso para recibir quejas, peticiones, sugerencias o reclamos y darle solución a las mismas. También les daremos a nuestros clientes una carta de bienvenida o agradecimiento por su visita y por estar interesados y poder establecer un contacto con el nuevo cliente.

## Lista de referencias


1. http://www.viseltda.com/sites-visecol/site0/index.php?option=com_content&view=article&id=92&Itemid=50
2. http://www.viseltda.com/sites-visecol/site0/index.php?option=com_content&view=article&id=90&Itemid=48
3. http://www.viseltda.com/sites-visecol/site0/index.php?option=com_content&view=article&id=78&Itemid=163
4. http://www.viseltda.com/sites-visecol/site0/index.php?option=com_content&view=article&id=98&Itemid=259
5. http://www.viseltda.com/sites-visecol/site0/index.php?option=com_content&view=article&id=83&Itemid=191

## Conclusiones

Como resultado de esta investigación, es posible concluir que a pesar de que los animales prestan un servicio de seguridad, las personas tienen una percepción de que estos son peligrosos y que en cualquier momento los puede atacar, es por ello que en la mayoría de los edificios no obtienen este servicio.

Por otro lado se puede concluir que en el estrato 6, por ser personas con un perfil de empresarios, obtienen objetos de mayor valor, documentos importantes negocios empresas que cuidar, al prestar este servicio, obtienen mayor seguridad, confianza respaldo.