

Marketing Estratégico



Ayudamos a las empresas a mejorar la competitividad y el posicionamiento por medio de soluciones de marketing adaptadas a cada cliente.

Resultados que puede lograr su negocio por medio de nuestras soluciones de Marketing

- Mayor Fidelización y Retención de clientes
- Segmentación de Mercado más precisa
- Mejor Posicionamiento
- Aumento de la Satisfacción de clientes
- Crecimiento de la Participación de Mercado
- Incremento de la Productividad en Ventas
- Maximización del ROI en campañas de Marketing
- Optimización del Posicionamiento Web

Servicios de Marketing Estratégico



**INVESTIGACIÓN
DE MERCADO**



CONSULTORÍA



**MARKETING
DIGITAL**



INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Desk Research

- Evalúe las oportunidades y amenazas de su entorno de negocios.
- Conozca de forma anticipada las tendencias de su sector o industria.
- Adelántese a la competencia.

Metodología:

- Investigación de fuentes secundarias con acceso a los principales centros académicos del mundo.
Ejemplos:
 - Publicaciones de Cámaras.
 - Estadísticas oficiales.
 - Bases de datos.
 - Publicaciones de negocios y académicas.
- Entrevistas en profundidad con expertos en la industria para abordar temas no cubiertos por las fuentes secundarias.

Conjoint Analysis

- Identifique los atributos más valiosos para posicionar su marca.
- Determine la cuota de mercado de un producto nuevo antes de su lanzamiento.
- Alcance una adecuada segmentación de mercado.
- Logre mayor precisión en la Fijación de política de precio.

Metodología:

- Focus groups para definición de atributos.
- Conjoint analysis mediante entrevistas personales. Productos o servicios son descritos por sets de atributos considerados conjuntamente por el consumidor para decidir su compra.
- Simulación de curvas de demanda para varias combinaciones de productos y escenarios competitivos, utilizando software especializado.

Concept Testing (Test de concepto)

- Mejore su competitividad.
- Estime el potencial de mercado.
- Eleve el nivel de atracción de sus consumidores clave.

Metodología:

Consiste en una evaluación sistemática de los diferentes atributos del concepto.

- Conjoint analysis mediante entrevistas personales, combinado con testeo de concepto tradicional en escala de 5 puntos.
- Simulación de curvas de demanda para varias combinaciones de productos y escenarios competitivos, utilizando software especializado.

Screening de conceptos

- Identifique los conceptos ganadores de su marca o producto/servicio.
- Evalúe el potencial de nuevas ideas, conceptos, productos.

Metodología:

Análisis cuantitativos y conceptuales de última generación para la evaluación de nuevas ideas/conceptos/productos y posterior realización del business plan.

Brand Equity Tracking

- Evalúe la imagen y popularidad de su empresa o marca.
- Mida en términos monetarios el valor que la marca genera al consumidor.
- Valore las distintas áreas del brand equity: conocimiento, lealtad, asociaciones y percepción de calidad.
- Establezca el posicionamiento competitivo óptimo para la empresa o la marca.

Metodología:

- Diseños cuantitativos para diferentes segmentos como por ejemplo, consumidores, no consumidores, consumidores de productos competitivos, etc.
- Entrevistas personales o telefónicas.



INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Focus Group y Entrevistas en profundidad

- Diseñe estrategias competitivas.
- Conozca nuevas ideas para su negocio.
- Evalúe futuros proyectos.
- Realice el testeo de nuevos productos o servicios.

Metodología:

Los grupos focales consisten en una técnica de investigación de mercado cualitativa basada en entrevistas grupales con técnicas de indagación, realizados por profesionales calificados y con experiencia en este tipo de procesos.

Algunos de sus objetivos son: Conocer opiniones de consumidores, preferencias, información sobre usos de productos /servicios, viabilidad de nuevos productos en el mercado y percepciones acerca de temas o hechos particulares.

Por su lado, las entrevistas en profundidad son entrevistas individuales con referentes del mercado o informantes clave y pretenden obtener información sobre las actitudes, creencias, experiencias, etc., que condicionan la forma de percibir el entorno del individuo entrevistado. Ésta también es una técnica cualitativa.

Mystery Shopping

- Conozca la calidad del servicio de su empresa.
- Mida el nivel de conocimiento de sus servicios/productos.
- Realice el monitoreo del impacto de las capacitaciones.
- Analice a su competencia.

Metodología:

El Mystery Shopper o persona incógnito se presenta en los locales o puntos de ventas haciéndose pasar por un posible cliente. El Mystery Shopper también puede tomar el rol de cliente de forma telefónica u online.

Mediante cronogramas de visitas y procesos desarrollados por profesionales, se realiza la investigación para un posterior análisis y toma de decisiones.

Investigación en Punto de Venta

- Tome mejores decisiones para aumentar sus ventas.
- Cree mejores experiencias para los consumidores en sus puntos de venta.

Metodología:

Mediante técnicas de observación, programas de mapeos, test de actitud en el punto de venta se busca comprender el comportamiento integral del comprador, sus preferencias y decisiones frente a diferentes situaciones que se presentan en el lugar de compra (por ejemplo actitud frente a falta de stock, ofertas / promociones, recorrido del lay-out, entre muchas otras).



INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Satisfacción de Clientes

- Mantenga altos niveles de calidad.
- Retenga clientes satisfechos y recupere clientes perdidos.
- Mida los índices de recomendación y de recompra.
- Identifique las necesidades y percepciones de los clientes.

Metodología:

Investigación cuantitativa del grado de satisfacción de clientes a través de encuestas de satisfacción online, entrevistas personales o telefónicas.

En el marco del requerimiento de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 ayudamos a la optimización del proceso de medición de la satisfacción de clientes.

Crowe como aliado de su negocio interviene para que su compañía pueda lograr:

- Reducir costos.
- Focalizar a sus empleados en las tareas del core business.
- Alcanzar resultados objetivos sobre las respuestas obtenidas. Los clientes se expresan libremente cuando perciben a un entrevistador externo como alguien imparcial o neutral.

Disponemos de un Call Center interno integrado por una red de profesionales competentes y una adecuada infraestructura tecnológica.

Encuestas de Remuneración

- Aumente la competitividad de la empresa en el mercado.
- Disponga de información y datos confiables acerca del mercado en el que actúa su empresa.
- Conozca su competitividad externa. Incorpore y retenga personal clave.

Tipos de informes:

- Encuestas generales por localización geográfica.
- Encuestas a medida por Industria o sector.

Metodología:

La información relevada es estadística y representa una muestra, es decir, un punto intermedio entre un censo, que abarcaría el 100% de los datos. Los datos son relevados por profesionales especialistas en cada una de las empresas participantes, las que brindan información de sus remuneraciones, beneficios, prácticas y políticas salariales. Para garantizar la comparabilidad y la consistencia de la información, se analizan en profundidad funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos a cotejar.

Confidencialidad

Toda la información suministrada es tratada con la estricta confidencialidad practicada internacionalmente por Crowe, garantizando que en la presentación de los resultados estadísticos no sea posible la individualización de los datos de ninguna de las empresas participantes.



CONSULTORÍA

Elaboración de planes de negocio y comerciales

- Análisis del mercado y del negocio en general.
- Elaboración de las estrategias más adecuadas para capitalizar las oportunidades detectadas, a través de un plan efectivo, realista y controlable.

Auditoría de Marketing y optimización de la oferta comercial

- Revisión de la estrategia y las tácticas comerciales actuales de la empresa, con el objetivo de maximizar la creación de valor y rentabilidad de la compañía.

Diseño de estrategias de precio

- Análisis de oportunidades de mejora en el área, reconociendo al precio como una variable clave en la generación de rentabilidad.
- Utilización de herramientas de investigación de mercado que permitan aplicar en la práctica los modelos microeconómicos más apropiados.

Diseño de canales y fuerza de ventas

- Diseño de los canales de distribución más eficientes y efectivos para los productos/servicios de la compañía.

Retail Marketing

- Realización de estudios de localización, surtido eficiente, pricing competitivo, basket analysis, segmentación de clientela, para apalancar la rentabilidad de nuestros clientes.

Auditoría de Franquicias

- Verificación del cumplimiento de los manuales operativos y el plan actual, para mantener un control adecuado de los procesos y la imagen de su empresa y aumentar la presencia en el mercado.
- Verificación del cumplimiento del contrato de franquicia, en aspectos referidos a personal, ubicación del local, gestión empresarial, programas de entrenamiento y asistencia, aprovisionamiento de productos y servicios.
- Detección de los desvíos que puedan dañar su imagen corporativa y rentabilidad.
- Detección de oportunidades de expansión, que garanticen un crecimiento sostenible.
- Revisión sistemática de sus sucursales, que garantice los beneficios de la marca y satisfacción de los clientes.

Mapeo Estratégico

- Visualización de la estrategia (Misión, Visión y Valores), su comunicación y definición de indicadores de medición.
- Identificación de costos asociados al mapa estratégico y comportamientos alineados.
- Auditoría Estratégica.

Execution

- Tablero de indicadores y compromisos de equipos.
- Metas organizacionales y por equipos naturales de trabajo.
- Acciones predictivas de resultados.
- Planes de acción por área, portafolio de proyectos y cronograma de trabajo.
- Modelo de rendición de cuentas y mejora en los objetivos.
- Mecanismos de “engagement”.



MARKETING

DIGITAL

Inteligencia de Mercado

- Monitoreo de la competencia.
- Detección de tendencias.
- Rastreo digital de información relacionada a la marca/empresa para disponer de información actualizada: inversiones, lanzamiento de productos, proyectos I+D, estructuras comerciales, eventos.

Auditoría Web

- Análisis y diagnóstico de la situación actual de la empresa en internet.
- Análisis de los diferentes espacios, sitios web y perfiles sociales.
- Análisis de la comunicación digital de la empresa/marca.
- Contenidos, interfaz gráfica.
- Funcionalidad y grado de interacción con los usuarios.

Posicionamiento SEO/SEM

- Acciones para mejorar el posicionamiento del sitio web.

Gestión de Redes Sociales

- Definición de las redes sociales a emplear por la empresa (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube) y creación de usuarios y perfiles correspondientes.
- Optimización de la comunicación para medios sociales.
- Desarrollo de la estrategia genérica.
- Seguimiento analítico y mantenimiento de perfiles.

Micrositios/ Landing Pages

- Desarrollo de onepages con formulario integrado para lanzamiento de productos y difusión de servicios. Son un elemento esencial para la generación de leads en cualquier campaña digital.

Campañas Digitales

- Desarrollo de campañas de comunicación utilizando el potencial del canal.
- Armado de anuncios claves en Facebook orientados al segmento de mercado objetivo.
- Producción de piezas (gráficos, audios, spots audiovisuales) para publicar exclusivamente en medios digitales.

E-Mailing

- Comunicación periódica con clientes y prospects.
- Desarrollo de piezas de comunicación (avisos electrónicos, newsletters).

Desarrollos Web

- Diseño de sitios web en función del negocio.

E-Commerce

- Preparación digital para que las empresas estén en forma con el fin de acceder al comercio electrónico.

Apps Móviles

- Diseño y desarrollo de aplicaciones, desde simples web views hasta apps complejas con base de datos integradas a otros lenguajes.

Highligths

Highligths de algunos de los proyectos de investigación realizados en los últimos años

• **Tarjetas de crédito:** Conjoint analysis para segmentación y posicionamiento. Estimación de curvas de demanda. Choice modeling.

• **Prepagas de salud:** Estimación de tamaño de mercado potencial, identificación de segmentos, determinación de estructura de preferencias por producto y probabilidad de adopción.

• **Seguros automotor:** Conjoint analysis para segmentación y posicionamiento de productos. Encuestas a asegurados y a productores en la zona de Capital Federal y GBA. Encuestas de satisfacción sobre auxilio remolque. Estudio cuali-cuantitativo sobre imagen de marca. Brand tracking. Estimación de elasticidad de demanda por microsegmento para fijación de precios óptimos en modelo multivariado.

• **Seguros de vida:** Estimación de tamaño de mercado potencial a nivel nacional, identificación de segmentos, determinación de la estructura de preferencias por atributos de producto y estimación de probabilidad de adopción.

• **Seguros generales:** Investigación de mercado: detección de oportunidades de negocio en Santiago del Estero, análisis por sector, por tipo de seguro y por canal, focus groups: análisis de los hábitos y preferencias de los consumidores en el uso de Internet, en general y aplicado a seguros en particular, encuesta cuantitativa de satisfacción.

• **Seguro agropecuario:** Estimación de mercado potencial por ramo por geografía y tamaño de explotación. Investigación exploratoria de imagen de marca, proceso de compra, atributos relevantes y permeabilidad de adopción a un nuevo producto.

• **Seguros corporativos:** Estimación de mercado potencial por ramo por geografía, tamaño y sector.

• **Estudio de viabilidad y conceptualización:** Diseño preliminar de desarrollos hoteleros, comerciales y/o de ocio, basado en un estudio de mercado y modelización del negocio para generar el programa de superficies y formatos más adecuado para proyecto en Fisherton.

• **Real state:** Investigación de mercado para análisis de proyecto de estacionamiento con oferta recreativa y comercial en Rosario y estimación de la demanda de plazas.

Investigación de mercado de Barrio Cerrado para estimar la potencialidad de diferentes unidades de negocio. Conocimiento del segmento target, características, comportamientos de compra y preferencias y proyección de la demanda potencial. Encuesta de satisfacción anual a propietarios de barrios cerrados. Investigación de mercado. Investigación secundaria y entrevistas en profundidad para potencialidad de proyecto en Puerto Norte Rosario.

• **Servicios de globalización y localización:** Investigación de mercado, abarcando países de Latinoamérica, como Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Panamá y Perú, a través de la metodología de investigación de mercado secundaria, la técnica cualitativa de entrevistas en profundidad y entrevistas on line.

• **Importación y distribución de productos tecnológicos:** Plan de negocios de proyecto orientado al lanzamiento de operaciones y centro logístico de distribución en Miami.

• **Encuesta de remuneraciones:**
- Mercado general Rosario y Región.
- Mercado Agroindustrial y Metalúrgico.
- Mercado de Gas y Petróleo Patagonia Argentina.
- Mercado General Buenos Aires.
- Informes especiales a medida: Sector Mutuales, Red de Concesionarios, Seguros de Vida, Bancas y Financieras, entre otros.
- Informes comparativos.

• **Bancos:** Investigación de mercado. Preferencia de medios de comunicación y periodistas a nivel nacional en más de 40 plazas del país, a individuos y a empresas, con metodología combinada de encuestas on line y encuestas telefónicas. Investigación de mercado cualitativa, en el marco del reporte de sustentabilidad. Metodología entrevistas en profundidad.

• **Materiales de construcción:** Encuestas de satisfacción mensuales a clientes finales y constructoras.

• **Medios de comunicación:** Investigación de mercado. Consumo y preferencias del diario en papel.

• **Agronegocios:** Investigación de mercado para la estimación de superficies sembradas con variedad de soja en Argentina. Investigación de mercado cualitativa, en el marco del reporte de sustentabilidad. Metodología entrevistas en profundidad.

• **Motos y autopartes:** Encuesta de

satisfacción anual a clientes.

• **Parque industrial:** Investigación de mercado. Investigación secundaria y entrevistas en profundidad. Análisis de la situación actual del mercado. Atributos que valoran las empresas para instalarse. Estimaciones de la demanda potencial.

• **Alimentos:** Investigación de mercado. Investigación secundaria y entrevistas en profundidad. Análisis de la potencialidad del producto para la distribución en diferentes plazas del país. Estrategia de distribución, estrategia de ventas y comunicación y análisis de precios. Generación de contactos comerciales, coordinación de reuniones con potenciales locales de comercialización y apoyo en la gestión comercial.

• **Entretenimiento-Turismo temático:** Concept test sobre perfil del consumidor, preferencias, pricing y estimación sobre probabilidad de uso.

• **Servicios de información financiera en tiempo real:** Estimación de tamaño de mercado potencial a nivel nacional, identificación de segmentos, determinación de la estructura de preferencias por atributos de producto y estimación de probabilidad de adopción.

• **Seguros de riesgos laborales:** Identificación de segmentos, determinación de la estructura de preferencias por atributos de producto y curvas de demanda. Modelización de satisfacción.

• **Software de monitoreo y administración de redes:** Identificación de segmentos, estimación de mercado potencial y prospects, identificación de atributos más relevantes, posicionamiento competitivo.

• **Servicios de back-up remotos:** Investigación de información secundaria y entrevistas con key players sobre factibilidad de uso.

• **Estudio de pre-factibilidad de instalación de planta, tratamiento de residuos industriales y patológicos:** investigación secundaria de posibles procesos, factibilidad geográfica, impositiva, de recursos y de mercado, entre otros.

• **Otros servicios:** Apoyo en la gestión comercial: Inteligencia comercial y gestión de contactos de prospects para aumentar el volumen de ventas.

Nuestros Clientes





**Para más información
por favor contacte a:**

Daniel Cabrera, Socio
daniel.cabrera@crowe.com.ar

Oficina Litoral

Rosario

Madres de Plaza 25 de Mayo 3020.
Edificio Nordlink – Torre Alta, Piso 9°
Oficina 1 y 4 - Puerto Norte, Rosario.
Prov. de Santa Fe – Argentina
(54 341) 446 - 1650

Venado Tuerto

Roca 460. Venado Tuerto
Prov. de Santa Fe - Argentina
(54 3462) 435766

Teodelina

San Martín N°65. Teodelina.
Prov. de Santa Fe – Argentina
(54 3462) 440800

Paraná

De la Torre y Vera 1064 - 1° Piso
Paraná, Prov. de Entre Ríos
(54 343) 4230010
(54 343) 4267235
litoral@crowe.com.ar

Oficina Central

Patagones 2937 - Distrito Tecnológico, Parque Patricios.
C1437JEG - CABA, Argentina
(54 11) 5295 3700
info@crowe.com.ar

En Crowe sabemos que las decisiones inteligentes construyen un valor duradero en todos los ámbitos. Por eso, a través de nuestros servicios de **auditoría, impuestos y consultoría**, nos diferenciamos por crear valor con integridad y objetividad.

¿Cómo lo hacemos? Escuchamos a nuestros clientes: sobre sus negocios, tendencias de sus industrias y los constantes desafíos que enfrentan.

Forjamos cada relación con el propósito de ofrecer un servicio excepcional, manteniendo nuestros valores fundamentales y los sólidos estándares profesionales de nuestra red internacional.

Somos la 5° firma de auditoría en Argentina, contamos con más de 500 profesionales en nuestras oficinas de los principales centros económicos del país, acompañando a nuestros clientes en su crecimiento.

Somos miembros de Crowe Global, una de las 8 mayores redes de firmas de servicios de auditoría y asesoramiento independientes en el mundo, con más de 750 oficinas y 33.000 colaboradores presentes en más de 130 países trabajando en equipo.

Oficina Bértora - Oficina Centro - Oficina Litoral - Oficina Pampa y Puertos del Sur - Oficina Patagonia

www.crowe.com.ar