

# PROPUESTA CENCOSUD 2017-2018



DESARROLLAR SEGMENTO DE CLIENTES DE ALTO VALOR WIKIMUJERES,  
DONDE SE IMPLEMENTEN ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA EL  
CRECIMIENTO Y RECONOCIMIENTO DE LA MARCA JUMBO.

DANIELA BULLA REYES  
ID: 000229044



- Acreditación Institucional
- Servicio al Cliente
- Gestión de Calidad

Soy **UNIMINUTO**  
y quiero dejar huella en el mundo



## En qué consiste esta alianza



## Marketing y Branding a través de:

- Fidelización
- Servicio al cliente
- Mailings promocionales
- Activación de venta
- Generación de conversación



## En qué consiste esta alianza



## Marketing y Branding a través de:

- Fidelización
- Servicio al cliente
- Mailings promocionales
- Activación de venta
- Generación de conversación



# En qué consiste esta alianza



## Marketing y Branding a través de:

- Fidelización
- Servicio al cliente
- Mailings promocionales
- Activación de venta
- Generación de conversación



# OBJETIVO ESTRATEGIAS



## Objetivo general

Desarrollar un plan de acción que permita la realización de diferentes estrategias comunicativas, donde se busca posicionar y dar reconocimiento a la marca JUMBO a través de grupos de alto valor para compañía, como lo son las wikimujeres.

## Objetivos específicos

Determinar la necesidad de crear un segmento en el sistema POS de las tiendas con las cédulas de Wikimujeres con el fin de tener dinámicas exclusivas a este segmento.

Diseñar diferentes alianzas afines a wikimujeres y desarrollar una actividad puntual por mes, dando a conocer beneficios exclusivos, eventos, atención a servicio al cliente personalizado al grupo focal Wikimujeres.

Analizar la información recopilada en las dinámicas exclusivas de este segmento, en cuanto a tráfico en tienda, venta y hábitos de consumo, con el fin de ver la progresión y participación de tienda Santa Ana.

Implementar este grupo focal a las tiendas Jumbo más reconocidas y estar a la búsqueda de nuevos grupos focales que ayuden a el área de CRM a conocer más de cerca a sus compradores para el mejoramiento continuo.



¿QUÉ ES?



BAZAR



PFT





# PUNTOS CENCOSUD

**TE QUERO Y PUNTO**

Lo es porque se merece con tu compra llegar con tus Puntos Cencosud

**CONOCE NUESTRO NUEVO CATÁLOGO CARGADO DE PRODUCTOS, DESCUENTOS, ALIANZAS Y BENEFICIOS.**

DESDE EL 30 DE AGOSTO AL 16 DE OCTUBRE

[Ver catálogo](#)

en septiembre

**TE DEDICO**

**Puntos Cencosud Colombia**  
@PuntosCencosudCo

[Registrarte](#) [Mensaje](#)

puntoscencosudco

365 publicaciones 1.641 seguidores 29 mensajes

[Enviar mensaje](#)

**Puntos Cencosud Colombia**  
Productora de servicios  
¡Únete al club de las tiendas Jumbo, Easy y Metro, donde tú eliges como disfrutar tus puntos!  
[www.puntoscencosud.co/](http://www.puntoscencosud.co/)  
Bogotá, Colombia  
nayara\_valentinaramirez94 y restrepoanam siguen a este usuario

[Llamar](#) [Correo electrónico](#) [Cómo llegar](#)

**puntos** Cencosud

Nuestro Club de Puntos

**¿Sabes cómo redimir tus puntos en nuestras Alianzas?**

Puedes utilizar tus puntos en:

**NUESTROS beneficios**

Jumbo easy Metro

**Puntos memorables**  
Un punto mucho más que un peso

**BONO PUNTOS**  
Acumula Puntos más rápido eligiendo los productos marcados con los sellos Bono puntos

**Beneficios exclusivos**  
• Descuentos especiales  
• Promociones dirigidas  
• Eventos exclusivos

**Tus puntos son pesos**  
redime  
1 punto = \$1 peso

**Alianzas**  
Pensadas para ti

**NUEVAS**  
P.F. CHANG'S RADACASSAB

fedco UNISTAR WALTER LifeMiles LATAM PASS

# WIKIMUJERES

GERALDIN POMATO

MUJERES COLOMBIANAS

28.000

AÑO 2015

GRUPO  
CERRADO EN  
FACEBOOK



COMPARTEN:

- VIVENCIAS
- CONTACTOS
- VENTA DE PRODUCTOS
- OPINIONES

CREAR EL GRUPO EN EL  
SISTEMA





# AL INGRESAR AL GRUPO FOCAL

# OBSERVAR COMENTARIOS

## VER CONTENIDOS

ago. 25 a las 8:42pm • Bogotá •

Hola wikis, donde puedo comprar cosas de decoracion muy lindas para un bautizo? 🎁🎁🎁

1 Me gusta 8 comentarios

Me gusta Comentar

**Fiorella Bula**  
35 min •

Niñas tengo que dar una regalo a un proveedor muy muy especial es un señor de aproximadamente unos 53 años. Que le doy ??? Ya le hemos dado trago , spa , etc que le doy ???

4 comentarios

Me gusta Comentar

**Verónica Barquero**  
ago. 25 a las 11:19am • Bogotá •

HELP ! Wiki beauties... Necesito ideas para un regalo para un socio. Algo muy classy, es gringo de 50+ anos. Help todas las ideas bienvenidas. Necesito quedar como una princesa. 🎁🎁

4 Me gusta 42 comentarios

Me gusta Comentar

**Andrea Núñez Uribe**  
ago. 25 a las 6:31pm •

Wikis queridas, en pocas semanas tendré un bebé y quiero ir consiguiendo un pediatra muy bueno para mi chiquitín. Alguna recomendación? Gracias!

2 Me gusta 13 comentarios

Me gusta Comentar

Borrar X Más recientes Publicadas por Ubi

**Adriana X. Humada** ▶ WikiMujeres en Colombia  
hace 14 horas •

...Gracias. Hay una marca que venden en el Jumbo que empieza con A (sí, solo eso me acuerdo. Ah y q siempre está frente a la espinaca en el Santa Ana) q...

1 Me gusta 1 comentario

**Ana Maria Lopez V** ▶ WikiMujeres en Colombia  
11 de septiembre •

Buenos días!! Necesito urgente a la wiki de jumbo, no es para nada malo, quien es?

3 Me gusta 6 comentarios

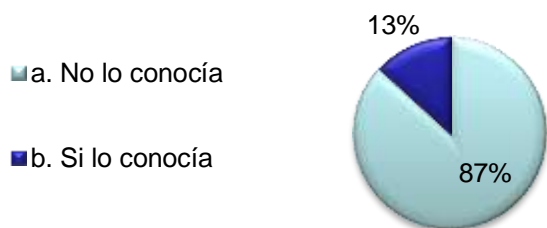
## DAR A CONOCER EN TIENDAS



# ACTIVIDADES REALIZADAS AL SEGMENTO

## ENCUESTA DE PESCADERIA

¿Sabías que Jumbo te ofrece todos los viernes el 20% de descuento en los productos de pescadería si estás inscrita a Puntos Cencosud?



a. No lo conocía

b. Si lo conocía

## WIKICOCINERAS



## LISTAS DE DIFUSIÓN



## WIKIEMPREENDEDOR S



## ACTIVIDAD HALLOWEEN



## ACTUALIZACIÓN DE DATOS





# WIKITRASNOCHON

EVENTO  
FACEBOOK

JUMBO SANTA  
ANA



## COMUNICACIÓN DEL TRASNOCHON



# EXPERIENCIA EN EL PUNTO DE VENTA





# ESPECTATIVA WIKITRASNOCHON



Natalia Suárez Sánchez con Abraham Romano.

1 h

#PrimerMercadoJuntos!! Mi novio y yo estamos viviendo juntos desde el lunes y este es nuestro primer mercado!!! Gracias a las wikis que me ayudaron a escoger los aguacates y a la que me explico la diferencia entre todos los tipos de papas! Y sobre todo a Geraldine Pomato por la #Wiki



Lina Duran 😊 se siente pensativa.

1 h · Gurgaon, Haryana, India

Por favor díganme que las promociones de Jumbo estaban impresionantemente buenas por qué las filas para pagar y la cantidad de gente me hubieran espantado a los 2 minutos! Valió la pena???

👍🙄 12

12 comentarios

👍 Me gusta

💬 Comentar





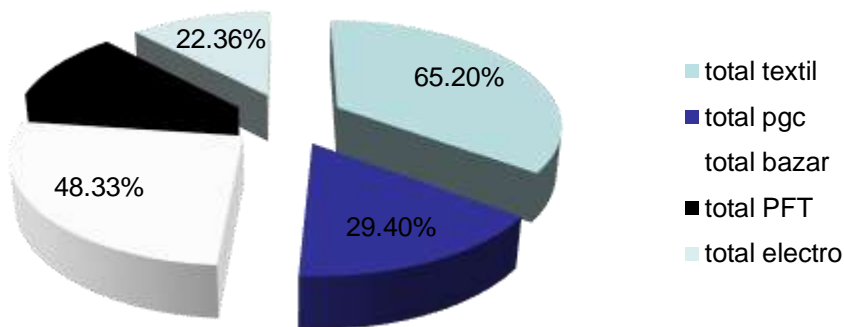
# MARGEN DE VENTA 2016 VS 2017 VENTA POR SECTOR



SECCION	Venta Dinámica Wikis (20 de septiembre de 2017)	Venta Total tienda Santa Ana (20 de septiembre 2017)	% participación	venta Total tienda Santa Ana (20 de septiembre 2016)	% progresión
Total textil	\$ 25.047.511	\$ 38.418.697	65,20%	\$ 8.913.250	76,80%
Total PGC	\$ 72.560.083	\$ 246.783.096	29,40%	\$ 145.690.364	40,96%
Total bazar	\$ 20.822.690	\$ 43.082.563	48,33%	\$ 12.294.557	71,46%
Total PFT	\$ 38.678.442	\$ 193.137.167	20,03%	\$ 25.955.705	86,56%
Total electro	\$ 19.545.763	\$ 87.406.491	22,36%	\$ 14.421.018	83,50%
<b>TOTAL</b>	\$ 176.654.489	\$ 608.828.014		\$ 207.274.894	

# PARTICIPACION SECTORES WIKITRASNOCHONES

**% participación dinámica 20 de Septiembre 2017 por sector**



SECCION	% participación
total textil	65,20%
total pgc	29,40%
total bazar	48,33%
total PFT	20,03%
total electro	22,36%

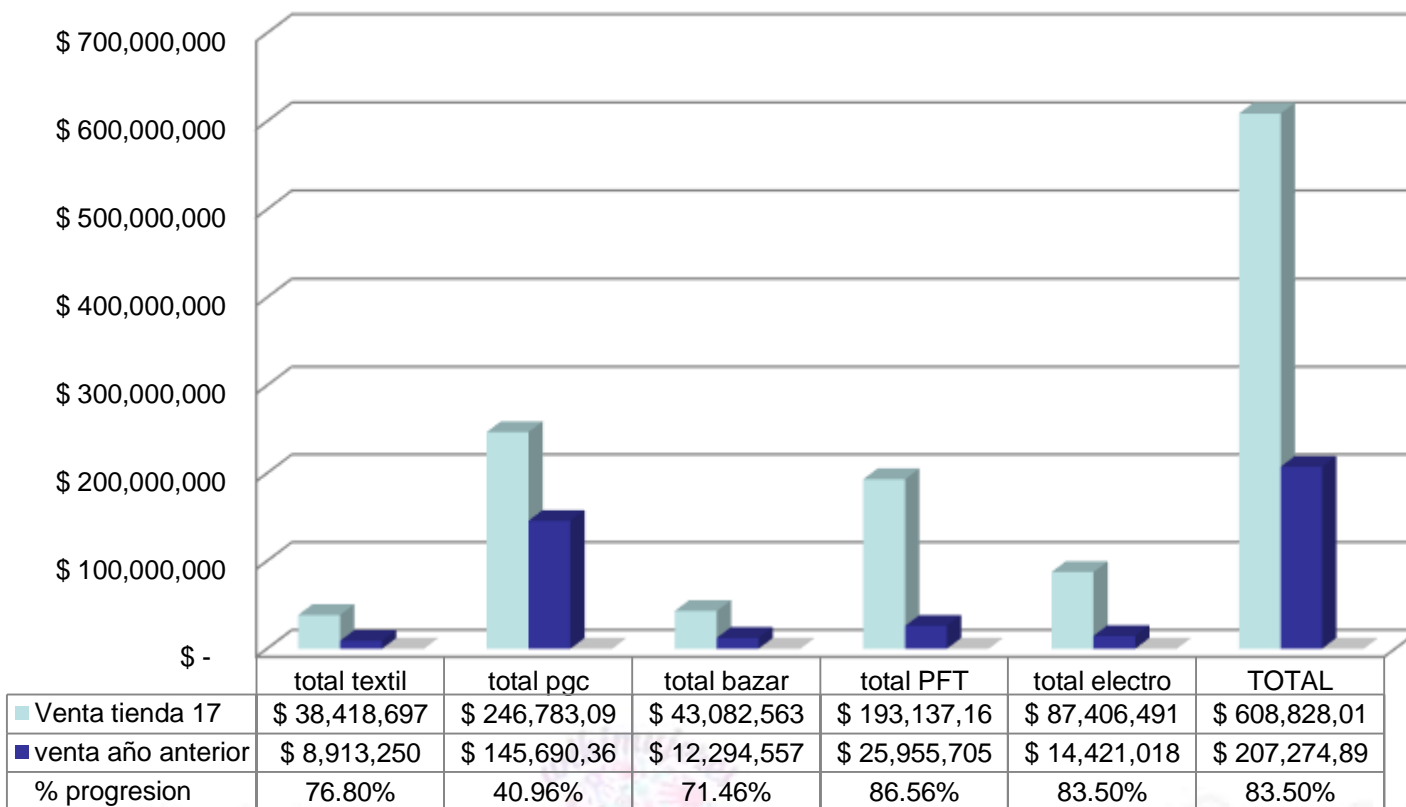
SECCION	Venta Total tienda Santa Ana (20 de septiembre 2017)	venta Total tienda Santa Ana (20 de septiembre 2016)	% progresión
total textil	\$ 38.418.697	\$ 8.913.250	76,80%
total pgc	\$ 246.783.096	\$ 145.690.364	40,96%
total bazar	\$ 43.082.563	\$ 12.294.557	71,46%
total PFT	\$ 193.137.167	\$ 25.955.705	86,56%
total electro	\$ 87.406.491	\$ 14.421.018	83,50%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 608.828.014</b>	<b>\$ 207.274.894</b>	



# CRECIMIENTO TIENDA SANTA ANA



## Crecimiento Santa Ana 17 sept 2017



# PRESUPUESTO MARKETING FIDELIDAD

REQUERIMIENTO	LFO100200						
Detalle	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18	Total a la fecha
Centro de costo Marketing Fidelidad	800.535						
<b>AGENCIA DIGITAL</b>	\$5.300.000	\$5.300.000	\$5.300.000	\$5.300.000	\$5.300.000	\$5.300.000	\$31.800.000
<b>SMS</b>	\$1.200.000	\$6.000.000	\$17.000.000	\$42.000.000	\$14.000.000	\$8.000.000	\$88.200.000
<b>Redes Sociales y página web</b>	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$7.500.000
<b>Impresión Catálogo</b>		\$34.000.000		\$34.000.000		\$34.000.000	\$102.000.000
<b>Distribución Catálogo</b>		\$40.000.000		\$40.000.000		\$40.000.000	\$120.000.000
<b>Convenios</b>		\$200.000		\$300.000		\$400.000	\$900.000
<b>Material tiendas</b>	\$5.000.000	\$7.500.000	\$9.000.000	\$10.500.000	\$6.500.000	\$5.000.000	\$43.500.000
<b>Actividades Relacionamiento</b>		\$2.000.000		\$8.000.000			\$10.000.000
<b>Envíos campaña proveedores</b>	\$4.000.000	\$2.000.000	\$4.000.000	\$2.000.000	\$4.000.000	\$2.000.000	\$18.000.000
<b>Material POP</b>	\$20.000.000	\$22.000.000	\$11.000.000	\$80.000.000	\$12.000.000	\$16.000.000	\$161.000.000
<b>Alianzas</b>	\$11.000.000	\$17.000.000	\$8.000.000	\$30.000.000	\$12.500.000	\$24.500.000	\$103.000.000

# INGRESOS COSTOS Y GASTOS

INGRESOS	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18
<b>VENTA EN TIENDAS</b>	\$ 608.828.000	\$ 300.000.000	\$ 150.000.000	\$ 370.000.000	\$ 120.000.000	\$ 88.000.000
<b>COSTOS</b>	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18
<b>Sueldos y salarios</b>	\$ 1.399.700	\$ 1.399.700	\$ 1.399.700	\$ 1.399.700	\$ 1.471.600	\$ 1.471.600
<b>Agencia Piezas adicionales</b>	\$ 100.000	\$ 80.000	-	\$ 70.000	-	\$ 50.000
	\$ 1.499.700	\$ 1.479.700	\$ 1.399.700	\$ 1.469.700	\$ 1.471.600	\$ 1.521.600
<b>GASTOS</b>	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18
<b>Gastos publicitarios</b>	\$ 50.000	\$ 50.000	-	\$ 50.000	-	-
<b>Volantes</b>	\$ 114.000	\$ 114.000	-	\$ 130.000	-	\$ 160.000
<b>Tropezones</b>	\$ 75.000	\$ 75.000	-	\$ 75.000	-	-
<b>Peroques tiendas</b>	\$ 45.000	-	\$ 45.000	\$ 45.000	-	-
<b>Eventos</b>	\$ 270.000	\$ 300.000	-	-	-	-
<b>Marcos Facebook</b>	-	\$ 160.000	-	-	-	-
<b>Atenciones y cortesías</b>	-	-	-	\$ 150.000	\$ 200.000	\$ 200.000
<b>Pendones</b>	\$ 240.000	\$ 80.000	-	\$ 80.000	\$ 160.000	-
<b>TOTAL GASTOS</b>	\$ 794.000	\$ 779.000	\$ 45.000	\$ 530.000	\$ 360.000	\$ 360.000
	\$ 606.534.300	\$ 297.741.300	\$ 148.555.300	\$368.000.300	\$ 118.168.400	\$ 86.118.400



# CONCLUSIONES

- El área de CRM es la única área que puede analizar a los clientes, sus hábitos de compra, gustos, preferencia y por esta razón este tipo de proyecto es tan a fin a la área, puesto que es una herramienta nueva de análisis interno de clientes, esta área ofrece a sus clientes beneficios exclusivos por estar inscritos al programa.
- Antes de realizar la actividad se desarrollo como una idea de fidelización a clientes, pero durante el proyecto se pudo tomar decisiones en cuanto a ventas, tiendas y tipos de clientes, los resultados que arrojaron son positivos en cuanto a crecimiento de marca y darnos a conocer como grupo de fidelidad.
- La comparación entre presupuesto base y las ganancias obtenidas por esta dinámica nos demuestran que el implementar este tipo de proyectos para la empresa nos ayuda a creer como compañía, nos hace dar a conocer y nuestros clientes obtienen descuentos exclusivos, donde el área de comercial nos ayuda con adquirir los descuentos que asumen los proveedores y no la empresa Cencosud.



# GRACIAS