

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 lo que compra. Regala 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 seguidores

[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/
Bogotá, Colombia
nayara_valentinaramirez94 y restrepoanam siguen a este usuario

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

puntos

Nuestro Club de Puntos

[Inicio](#) [Funciones](#) [Ayuda](#) [Sobre](#) [Puntos](#) [Redimir](#) [Cargar](#) [Cerrar sesión](#)

¿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

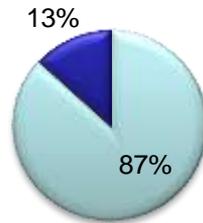


ACTIVIDADES REALIZADAS AL SEGMENTO

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



WIKIEMPREENDEDORAS



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



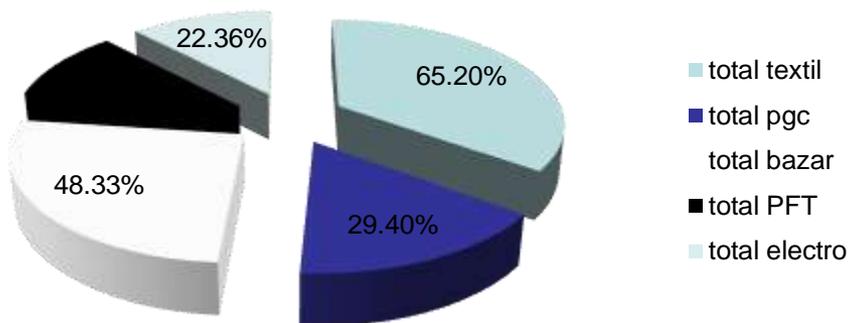
MARGEN DE VENTA 2016 VS 2017 VENTA POR SECTOR



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%
TOTAL	\$ 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%

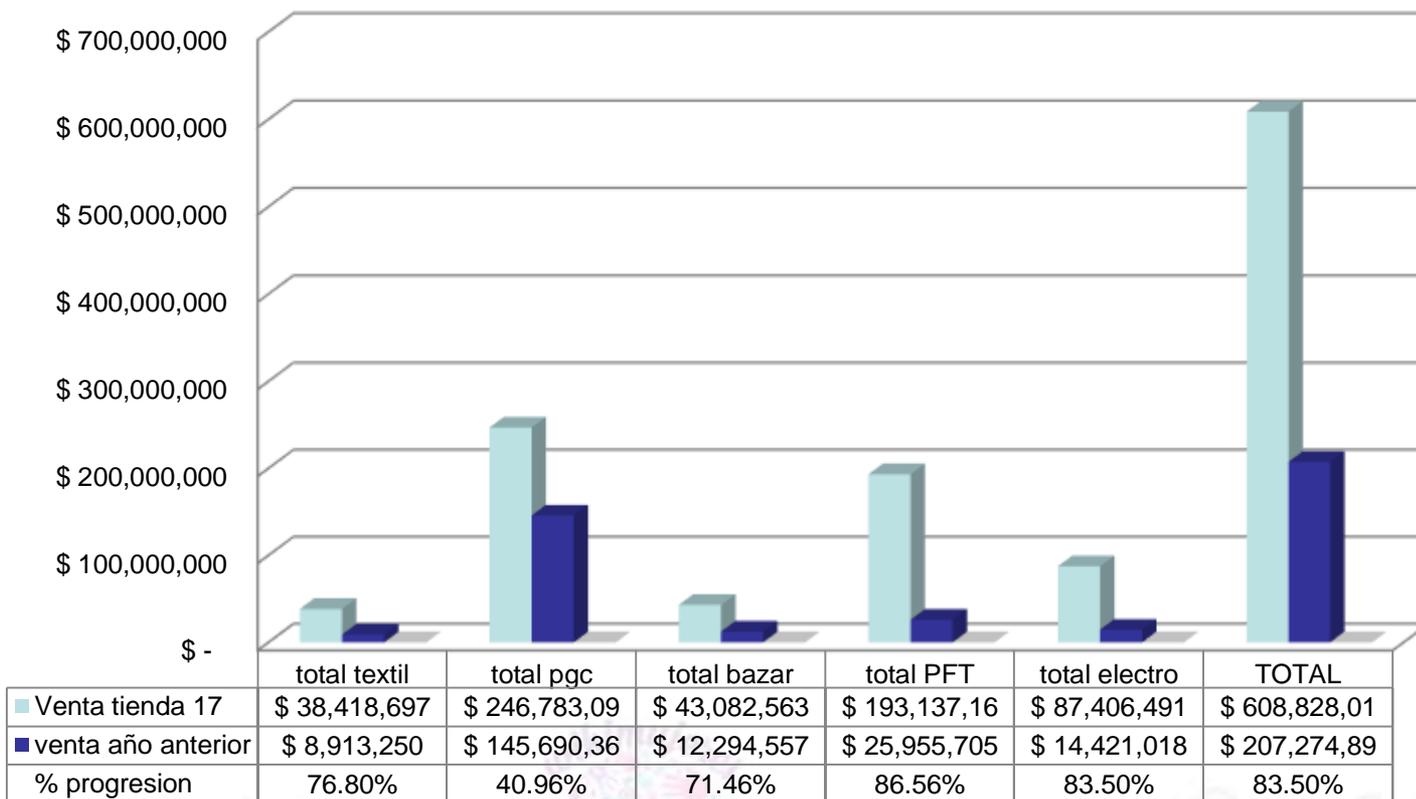
SECCION	Venta Total tienda Santa Ana (20 de septiembre 2017)	venta Total tienda Santa Ana (20 de septiembre 2016)	% progresión
total textil	\$ 38.418.697	\$ 8.913.250	76,80%
total pgc	\$ 246.783.096	\$ 145.690.364	40,96%
total bazar	\$ 43.082.563	\$ 12.294.557	71,46%
total PFT	\$ 193.137.167	\$ 25.955.705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



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						
AGENCIA DIGITAL	\$5.300.000	\$5.300.000	\$5.300.000	\$5.300.000	\$5.300.000	\$5.300.000	\$31.800.000
SMS	\$1.200.000	\$6.000.000	\$17.000.000	\$42.000.000	\$14.000.000	\$8.000.000	\$88.200.000
Redes Sociales y página web	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$1.250.000	\$7.500.000
Impresión Catálogo		\$34.000.000		\$34.000.000		\$34.000.000	\$102.000.000
Distribución Catálogo		\$40.000.000		\$40.000.000		\$40.000.000	\$120.000.000
Convenios		\$200.000		\$300.000		\$400.000	\$900.000
Material tiendas	\$5.000.000	\$7.500.000	\$9.000.000	\$10.500.000	\$6.500.000	\$5.000.000	\$43.500.000
Actividades Relacionamiento		\$2.000.000		\$8.000.000			\$10.000.000
Envíos campaña proveedores	\$4.000.000	\$2.000.000	\$4.000.000	\$2.000.000	\$4.000.000	\$2.000.000	\$18.000.000
Material POP	\$20.000.000	\$22.000.000	\$11.000.000	\$80.000.000	\$12.000.000	\$16.000.000	\$161.000.000
Alianzas	\$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
VENTA EN TIENDAS	\$ 608.828.000	\$ 300.000.000	\$ 150.000.000	\$ 370.000.000	\$ 120.000.000	\$ 88.000.000
COSTOS	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18
Sueldos y salarios	\$ 1.399.700	\$ 1.399.700	\$ 1.399.700	\$ 1.399.700	\$ 1.471.600	\$ 1.471.600
Agencia Piezas adicionales	\$ 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
GASTOS	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18
Gastos publicitarios	\$ 50.000	\$ 50.000	-	\$ 50.000	-	-
Volantes	\$ 114.000	\$ 114.000	-	\$ 130.000	-	\$ 160.000
Tropezones	\$ 75.000	\$ 75.000	-	\$ 75.000	-	-
Peroques tiendas	\$ 45.000	-	\$ 45.000	\$ 45.000	-	-
Eventos	\$ 270.000	\$ 300.000	-	-	-	-
Marcos Facebook	-	\$ 160.000	-	-	-	-
Atenciones y cortesías	-	-	-	\$ 150.000	\$ 200.000	\$ 200.000
Pendones	\$ 240.000	\$ 80.000	-	\$ 80.000	\$ 160.000	-
TOTAL GASTOS	\$ 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 crear 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