

Nueva Propuesta de Valor para Cliente

Maria Eça | LLYC Lisboa | M6 | 1º Año GESP

Perfil de Cliente

Perfil



- Maria Luís Rodrigues
- 43 años
- Responsable de Comunicación en Liberty Seguros Portugal
- 1 año y 3 meses en el puesto
- Experiencia previa de 5 años en la competencia, Allianz
- Empezó como periodista y tuvo experiencia en una consultora competidora de LLYC
- Formación ejecutiva en Gestión de Marketing. Graduada en Comunicación

Descripción de perfil

- Conocimiento y experiencia en el sector de seguros en Portugal
- Buenas relaciones en el sector de seguros
- Trata sus proveedores de consultoría como parte de su equipo.
- No toma decisiones de comunicación externa sin consultar LLYC. Muchas veces no cuestiona los riesgos de los temas, es LLYC que lo hace
- Entró en la empresa en una fase de transición, fusión de mercados de España, Portugal y Irlanda. Su jefe, Santos Suarez, Director de Comunicación, está en España
- Bien valorada internamente por su contribución a la estrategia global.

Problemas percibidos

- Equipo corto. **Limitada capacidad** de respuesta
- Buenas relaciones con los departamentos de producto, pero **no recibe la información suficiente** y en los timings necesarios
- **Exigencia fuerte** de España para obtener resultados
- **Comunicación muy orientada y limitada** a las relaciones con medios. Falta de atención de la empresa a acciones con influencers y otros stakeholders.

Necesidades

- Quiere **recuperar la notoriedad** de Liberty en Portugal como una de las principales aseguradoras
- Quiere **ganar más confianza** de su jefe para obtener más autonomía en Portugal
- Quiere reforzar la comunicación de nuevo Director Comercial, español, con los agentes de distribución en Portugal y la presencia de otros porta voces en medios

Business Model Canvas

Diseñado para:

Liberty Seguros

Diseñado por:

Maria Eça, Gerente de
cuenta

Fecha:

29/07/2020

Versión:

1

Socios clave



Empresa de monitorización de noticias. Acceso a datos importantes para KPI y informes.

Actividades clave



Consultoría estratégica y identificación de riesgos y oportunidades
Capacidad de respuesta, agilidad, proactividad
Conocimiento del sector y su evolución
Calidad de los materiales
Buen relacionamiento con los periodistas del sector

Recursos clave



Equipo humano

- Director General, supervisión estratégica (1h/mes)
- Consultora Senior, client leader((7h/mes)
- Consultora, gestión de cuenta (12h/mes)
- Consultora junior: apoyo (16h/mes)

Físicos

- Oficina/homeoffice y sus activos: ordenador y móvil)

Propuestas de valor



María: somos parte de su equipo. Somos un muy importante apoyo para que cumpla los objetivos para Portugal; facilitamos la gran mayoría de los materiales de comunicación; aconsejamos en su relación con los diferentes departamentos para que obtenga la información que necesita; ya trabajábamos con Liberty ante de su entrada en la empresa.

Santos: Por un valor que no sería suficiente para reforzar su equipo en Portugal, permitimos que María tenga condiciones de trabajo; Conocimiento de la empresa y su anterior relacionamiento con los medios; experiencia en el funcionamiento de los medios en Portugal, que son diferente de los de España. Incrementó nuestro trabajo con su entrada: Pidió informes semanales sobre la evolución COVID-19 en Portugal ya había pedido resúmenes sobre temas macro.

Relación con clientes



Constante y de largo plazo. El contacto del equipo LLYC con Maria es diario y en este momento tenemos calls de status a cada 15 días, lo que incrementa las horas a reportar.

El contacto con Santos es más irregular y en temas tier 1, porque María suele hacer el puente.

Canales



María: llamadas telefónicas, mensajes, emails y videollamadas bimensuales. Para confirmaciones rápidas y temas sensibles, el teléfono es lo más ágil.

Santos: email y reuniones puntuales cuando viene a Portugal. Llamadas para temas sensibles

Segmentos de clientes



Santos. Director de Comunicación WEM.
Comprador

Maria. Responsable de Comunicación en Portugal.
Principal usuaria del servicio y Influenciadora

Estructura de costos

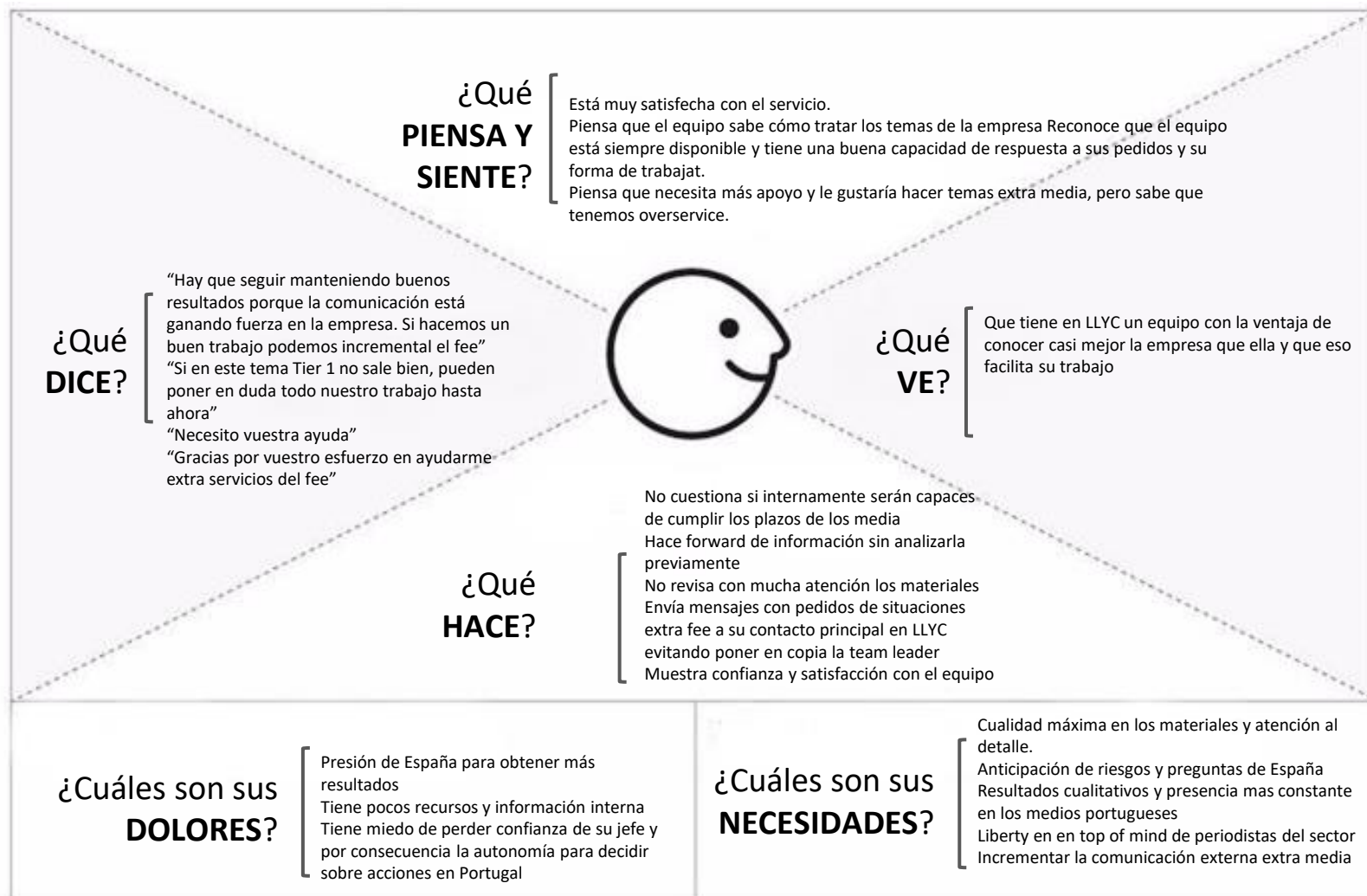


Overservice del equipo de la cuenta. En media unos 30% más.

Fuente de ingresos



Honorarios mensuales: 2.666€



Business Model Canvas

Diseñado para:

Liberty Seguros

Diseñado por:

Maria Eça, Gerente de cuenta

Fecha:

29/07/2020

Versión:

1

Socios clave  Empresa de monitorización de noticias. Acceso a datos importantes para KPI y informes.	Actividades clave  Consultoría estratégica y identificación de riesgos y oportunidades Capacidad de respuesta, agilidad, proactividad Conocimiento del sector y su evolución Calidad de los materiales Buen relacionamiento con los periodistas del sector Ideas para acciones con influencers Consultoría y plan de engagement con agentes de distribución Levantamiento semestral de potenciales temas de comunicación en cada departamento Recursos clave  Equipo humano • Director General, supervisión estratégica (0,5h/mes) • Consultora Senior, client leader((7h/mes) • Consultora, gestión de cuenta (19h/mes) • Consultora junior: apoyo (21h/mes) Físicos • Oficina/home office y sus activos: ordenador y móvil)	Propuestas de valor  María: somos parte de su equipo. Garantizamos que cumple los objetivos para Portugal además de los media; facilitamos la gran mayoría de los materiales de comunicación; participamos en su relación con los diferentes departamentos para que obtenga la información que necesita través reuniones de levantamiento de información; ya trabajábamos con Liberty ante de su entrada en la empresa. Santos: Por un valor que no sería suficiente para reforzar su equipo en Portugal, permitimos que María tenga condiciones de trabajo; Conocimiento de la empresa y su anterior relacionamiento con los medios; experiencia en el funcionamiento de los medios en Portugal, que son diferente de los de España.	Relación con clientes  Constante y de largo plazo. El contacto del equipo LLYC con Maria es diario y en este momento tenemos calls de status a cada 15 días, lo que incrementa las horas a reportar. El contacto con Santos es más irregular y en temas tier 1, porque María suele hacer el puente. Incrementamos el reporte a Santos, si necesario. Canales  Maria: llamadas telefónicas, mensajes, emails y videollamadas bimensuales. Para confirmaciones rápidas y temas sensibles, el teléfono es lo más ágil. Santos: email y reuniones puntuales cuando viene a Portugal.Llamadas para temas sensibles	Segmentos de clientes  Santos. Director de Comunicación WEM. Comprador Maria. Responsable de Comunicación en Portugal. Principal usuaria del servicio y Influenciadora Moisés. Responsable de marketing. Podemos aportar más valor en las ventas. Influenciador
Estructura de costos  Incremento de ámbito de trabajo con reorganización del equipo y su dedicación. Dedicación de horas equilibrada con el incremento de dedicación del apoyo junior, manteniendo la coordinación senior. La gestora de cuenta gana más peso. Regla de 1 persona del equipo de LLYC por videocall			Fuente de ingresos  Honorarios mensuales: 3.500€	