

LLYC

Customer Experience

Bárbara Espejo Rodrigues

29 de mayo de 2020





- 1 BUYER PERSONA
- 2 MODELO CANVAS
- 3 MAPA DE EMPATÍA
- 4 NUEVA PROPUESTA DE VALOR

PEFIL DEL CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL PERFIL
▪ Sara Ferdinand ▪ 39 años ▪ Nacionalidad: francesa y española ▪ Puesto actual: Managing Director Real Estate en Madrid ▪ 4 años en el puesto y 15 en la profesión ▪ Licenciada en ADE y cursando MBA en IE ▪ Experiencia previa: Chief Operating Officer; Directora Dpto residencial, Gerente de proyectos ▪ Idiomas: francés, español, inglés y árabe ▪ Casada y madre de un niño de 4 meses ▪ Practica pilates	▪ Experiencia en residencial tanto en promotoras inmobiliarias como banco. ▪ Quiere tener agencia de comunicación global, holística y que vele por la reputación de su compañía. ▪ Muy interesada en temas de Marketing y Comunicación asumiendo en el pasado la dirección de proyectos relacionados con estas áreas. ▪ Dispone de una red relevante en el sector. ▪ Considerada internamente como muy buena gestora, gran conocimiento del sector. ▪ Sobresale como alta ejecutiva en el sector residencial. ▪ Muy buena negociadora, mano derecha del presidente. ▪ Demuestra tener disponibilidad para viajar y se adapta favorablemente ante nuevos escenarios. Es flexible. ▪ Empática y rigurosa.
PROBLEMAS PERCIBIDOS	NECESIDADES
▪ Servicio más caro que la media del mercado. ▪ Falta de previsión de la gestión de las crisis. ▪ Poco creativos.	▪ Proteger la reputación de la compañía. ▪ Tener una consultoría estratégica que se anticipe a los problemas de la compañía. ▪ Marcar la estrategia de comunicación alineando con la estrategia de negocio de la promotora inmobiliaria. ▪ Comunicar proactivamente las tendencias de mercado para que sean una compañía diferente, <i>cool</i> y a la última. ▪ Al no tener equipo de Comunicación necesita que la agencia sea consultora y ejecutora.

MODELO CANVAS

PARTNERS ▪ Acceso: Empresa de monitorización de noticias. ▪ Estudio Creativo: productora de vídeos y Brandfilm. ▪ Malashpina: agencia de diseño. ▪ Empresa producción de eventos: dependiendo de los diferentes eventos que organizan en España y Portugal.	ACTIVIDADES ▪ Servicios de consultoría estratégica en España y Portugal. Calidad de materiales. ▪ Gestión ágil, flexible y dinámica. Conocimiento del sector. RECURSOS ▪ Equipo humano: Director Senior 10h/mes; Gerente / 32 h/mes. Consultor 40 h/mes. ▪ Físicos: oficina y sus activos	PROPUESTA DE VALOR ▪ Agencia de consultoría global con todas las áreas de especialidad al servicio del cliente. ▪ Trabajamos en sus mercados clave por lo que podemos ofrecer un servicio coordinado e integral. ▪ Gran conocimiento del cliente.	RELACIONES CON CLIENTE ▪ Soluciones globales para ampliar proyectos a otras marcas de la compañía. ▪ Planes de visibilidad, planes estratégicos digitales, <i>engagement</i> con potenciales clientes. ▪ Plan de relacionamiento y premios. CANALES ▪ Reuniones presenciales ▪ Email diario ▪ Teléfono diario ▪ RRSS	SEGMENTOS DE CLIENTE ▪ Presidentes de compañías, CEOs, Director/a de Comunicación y Marketing de empresas cotizadas, no cotizadas, pymes. ▪ Personalidades relevantes que quieran posicionarse en el mercado potenciando su liderazgo.
ESTRUCTURA DE COSTES ▪ PERSONAL: Consultores de comunicación. ▪ INFRAESTRUCTURAS: oficina más gastos derivados de la misma, material oficina, ordenadores. ▪ TECNOLOGÍA: Wifi, hosting.			FUENTE DE INGRESOS ▪ Honorarios de consultoría por los servicios prestados (10K). ▪ Ejecución de materiales corporativos. ▪ Honorarios de diseño gráfico.	

MAPA DE EMPATÍA

PIENSA Y SIENTE

Piensa que con LLYC tiene un equipo flexible y comprometido con *seniority* que le acompaña y que propone ideas *out of the box*.

Se siente arropado y comprendido. Podríamos tener mejores reportes mensuales.

VE

Ve que LLYC es una compañía profesional con capacidad multidisciplinar que es conocedora de la compañía pero podría ser más expert del mercado inmobiliario. Siempre está presente 24/7 y es proactivo y global independientemente de lo que pida. Ve que a veces LLYC no es capaz de adaptarse a sus tiempos. Al ser un servicio global a veces hay descoordinación en las áreas.

OYE

“Me gusta la idea pero dadle una vuelta”.

“¿Es esto lo más in?”

“Lo vamos a hacer de una forma determinada y se presente de otra. Falta de coordinación.”

HACE

Es muy cambiante en cuanto a opiniones toma decisiones y luego las desdice. Quiere mejorar su liderazgo y marca personal.

Consumidor activo de RRSS, se preocupa por tendencias, se deja aconsejar plenamente por lo que dice LLYC.

NECESIDADES I

Necesita una consultora de calidad, que sea minuciosa y le de servicio 24/7.

Quiere que le ayudemos a llevar a cabo su principal objetivo: proteger su reputación y dejar un legado en la sociedad.

NECESIDADES II

Espera que haya una relación profesional buena y empática. Necesita una agencia de confianza y que le de seguridad para conseguir liderazgo empresarial y profesional como Presidente de la compañía. Necesita que entendamos su visión internacional y disruptiva.

NUEVA PROPUESTA DE VALOR

PARTNERS ▪ Acceso: Empresa de monitorización de noticias. ▪ Coverage Book: upgrade servicio recogida de información. ▪ Estudio Creativo: productora de vídeos y Brandfilm. ▪ Malashpina: agencia de diseño. ▪ Empresa producción de eventos: dependiendo de los diferentes eventos que organizan en España y Portugal.	ACTIVIDADES ▪ Servicios de consultoría estratégica en España y Portugal. Conocimiento de la compañía y del sector en profundidad. ▪ Calidad de materiales. ▪ Herramientas de medición de resultados. ▪ Gestión ágil, flexible y dinámica. Conocimiento del sector. RECURSOS ▪ Equipo humano: Director Senior 10h/mes. Gerente / 40 h/mes. Consultor 52 h/mes. ▪ Aumento de horas de coordinación. ▪ Contratación freelance. ▪ Físicos: oficina y sus activos.	PROPUESTA DE VALOR ▪ Agencia de consultoría global con todas las áreas de especialidad al servicio del cliente. ▪ Trabajamos en sus mercados clave por lo que podemos ofrecer un servicio coordinado e integral. ▪ Experiencia en el sector y gran conocimiento del cliente. ▪ Upgrade más visual e innovador y con más KPIS para reporting. ▪ Más coordinación para que haya más conexión con todas las áreas. ▪ Reporte de tendencias.	RELACIONES CON CLIENTE ▪ Soluciones globales para ampliar proyectos a otras marcas de la compañía. ▪ Planes de visibilidad, planes estratégicos digitales, <i>engagement</i> con potenciales clientes. ▪ Plan de relacionamiento y premios. ▪ Plan de Posicionamiento diferencial en el mercado. CANALES ▪ Reuniones presenciales ▪ Email diario ▪ Teléfono diario ▪ RRSS + Whatsapp	SEGMENTOS DE CLIENTE ▪ Presidentes de compañías, CEOs, Director/a de Comunicación y Marketing de empresas cotizadas, no cotizadas, pymes. ▪ Personalidades relevantes que quieran posicionarse en el mercado potenciando su liderazgo.
ESTRUCTURA DE COSTES ▪ PERSONAL: Consultores de comunicación. ▪ INFRAESTRUCTURAS: oficina más gastos derivados de la misma, material oficina, ordenadores. ▪ TECNOLOGÍA: Wifi, hosting.			FUENTE DE INGRESOS ▪ Honorarios de consultoría por los servicios prestados (14K). ▪ Ejecución de materiales corporativos. ▪ Honorarios de diseño gráfico.	

LLYC NUEVA PROPUESTA DE VALOR

NUEVA ACTIVIDAD PREMIUM

- Se elaborará y ejecutará un Plan de Posicionamiento diferencial en el mercado con la nueva relación LLYC-CLIENTE.
- Reporte semanal de tendencias ajustado a los criterios del cliente.
- Se amplía y mejora los KPIS con un informe adicional más visual y completo. Para ello se contrata a un nuevo socio: Coverage book.

ESTRUCTURA MEJORADA PARA SER MÁS EFICIENTES

- Se profundiza los conocimientos del sector ampliando horas de gerente del equipo para ofrecer más *seniority* al cliente.
- La ampliación de horas de consultor servirá para obtener una mayor coordinación interna entre equipos para que el delivery sea en tiempo y forma.
- Se contrata a un freelance para que asuma este nuevo informe, *clippings* diarios y tareas más mecánicas para que el equipo LLYC pueda dedicar su tiempo a tareas de más valor y ser más proactivos. Así seremos más eficientes.

MÁS CANALES PARA ACOMPAÑAR AL CLIENTE

- Se activa un canal para obtener cercanía y estar siempre alineado con el Presidente: wasap. Esta conexión más próxima la tendrá el Director Senior y la Gerente de la cuenta.