

Ejercicio

Propuesta de valor para tu cliente

Alumna: Alejandra Aljure

Junio 2019

Índice

1. Perfil de cliente
2. Propuesta de valor actual
3. Mapa de empatía
4. Elementos de la narrativa
5. Detalles técnicos para la producción
6. Nueva propuesta de valor

1. PERFIL DEL CLIENTE



ANDRÉS FELIPE TÓCHEZ

Gerente de Comunicaciones Nestlé Colombia

Trayectoria profesional:

- 8 años en la compañía
- Antes su carrera estuvo en medios de comunicación como presentador del canal ET
- En su cargo ve todos los temas de asuntos corporativo y funge como línea transversal de comunicación de marca
- Tiene aspiraciones de crecer pronto dentro de la compañía a línea directiva y reportar al presidente.

Aspectos personales

- Oriundo de Manizales, Caldas
- Casado
- Hija de 1 año

Comportamiento como cliente:

- Foco en medios de comunicación – visión cerrada sobre agenda mediática como único canal
- Calidad sobre cantidad
- Buen “*client leader*” interno con áreas de mercadeo
- Buen arquero de situaciones complejas
- Conocedor profundo del negocio
- Poco arriesgado a nuevas iniciativas diferenciales desde PR (visión general del negocio)

RETOS DE GESTIÓN CON A.TRÓCHEZ:

- Trascender el Brand PR como foco único de resultados
- Conectar la visión de propósito superior con acciones concretas a través de las marcas.
- Buenos resultados de cara a A. Tróchez y de cara a los líderes de las marcas

ENTORNO DEL NEGOCIO:

- Transformación del consumidor
- Etiquetado
- Categorías impactadas negativamente
- Satanización de la categoría
- Visión de actor social

2. PROPUESTA DE VALOR ACTUAL

Acercamiento desde el modelo CANVAS



3. MAPA DE EMPATÍA

¿Qué piensa y siente?

Interés sobre Asuntos Públicos

Quiere crecer rápido dentro de la compañía

Jefe con la que no "comulga" del todo

No lo sé

¿Qué oye?



¿Qué ve?

No lo sé

¿Qué dice, hace?

Le gusta figurar

Lidera constantemente

Concilia con sus pares y superiores

Siempre tiene una opinión

Esfuerzos

Trascender el Brand PR como foco único de resultados

Aspiraciones

Cumplir con expectativas de cliente primero –
Atender su necesidad
Con el éxito de la tarea proponer - arriegarse

Ejercicio

Propuesta de valor para tu cliente

Alumna: Alejandra Aljure

Junio 2019