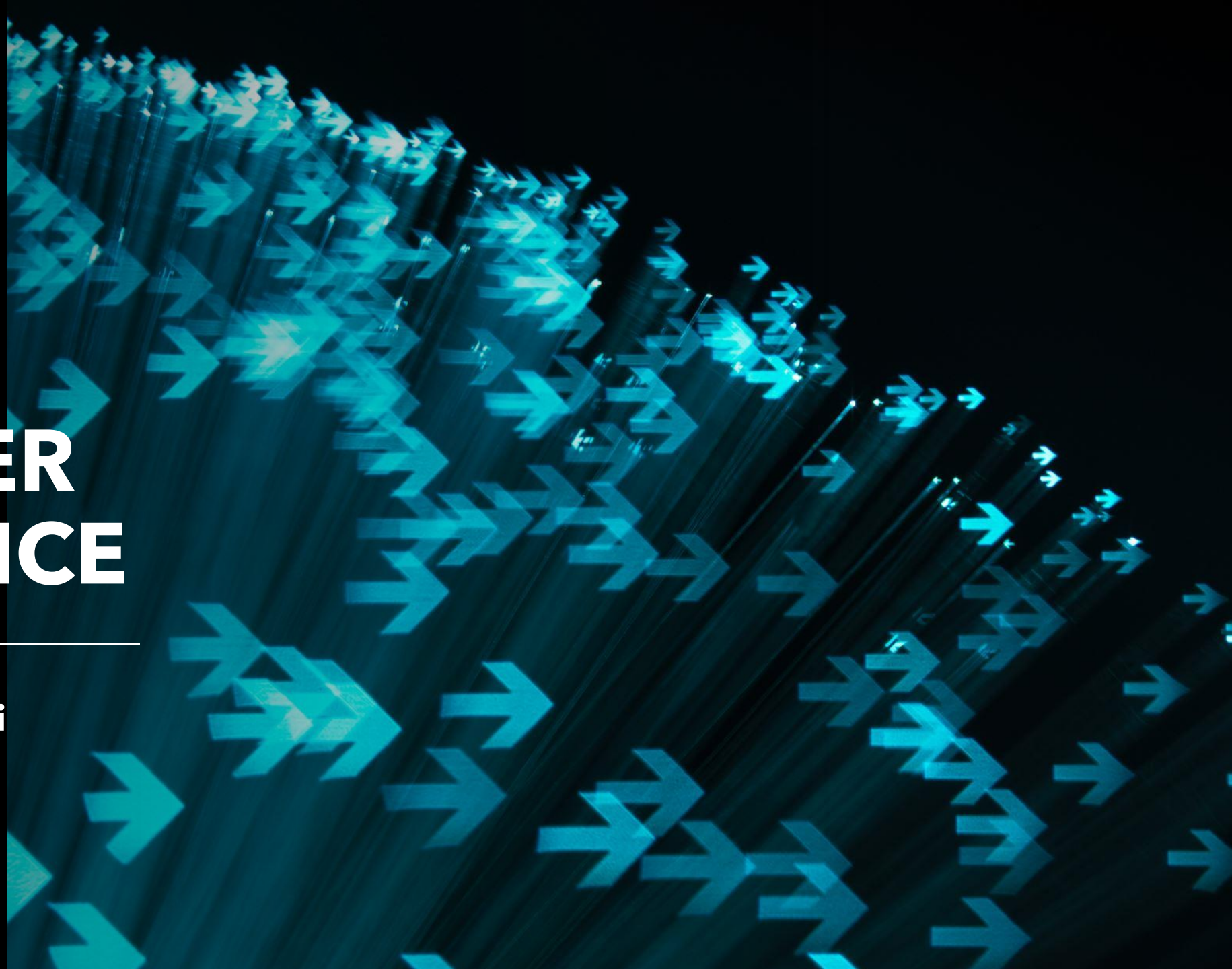




CUSTOMER EXPERIENCE

Anne Corcuera Elósegui

Módulo 5



1. Perfil del cliente

FICHA TÉCNICA:

- **Nombre:** Marta Llanos (ficticio)
- **Edad:** 38 años
- **Nacionalidad:** española; gallega.
- **Sector de la compañía:** Industria del entretenimiento
- **Sede de la compañía:** Los Gatos (US)
- **Cargo en la compañía:** Corporate Communications Manager
- **Antigüedad:** 2 años y 2 meses.
- **Experiencia previa:** Senior Comms Manager Vodafone (Bruselas) y FTI Consulting.
- **Formación académica:** Licenciada en Periodismo por la Universidad de Santiago, Australian College of English, Iowa University.

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL:

1. Perfil autónomo y con capacidad de toma de decisión en su ámbito de actividad, reporte directo a EMEA.
2. Cultura profesional estadounidense. Alto rendimiento basada en "libertad y responsabilidad".
3. Elevado conocimiento del sector en el que opera.
4. Visión estratégica.
5. Pragmatismo, dinamismo y metodología ágil de trabajo en el día a día.
6. Apuesta por un modelo de trabajo 100% orientado a resultados.
7. Dominio de 3 idiomas: español, inglés y francés.
8. Conocedora y amante del panorama cultural y del sector del entretenimiento.
9. Exigente, directa y de trato muy amable y correcto.
10. Perfil PR, buen nivel de relacionamiento.

1. Perfil del cliente

PROBLEMAS IDENTIFICADOS:

- **Falta de equipo en España:** limita su capacidad de acción en proyectos más ambiciosos.
- **Recién llegada al mercado español:** necesidad de inmersión en la cultura profesional española y de incrementar el conocimiento del panorama mediático y de RRH en España y mejorar su agenda.
- **Relación con otros departamentos internos:** capacidad para incrementar el conocimiento de otras áreas de la compañía y co-crear en algunos proyectos transversales.
- **Alto nivel de exigencia / presión** y exigencia de resultados de manera permanente.

NECESIDADES:

- Apoyo con un perfil más táctico que le permita liberarse de ciertas tareas de escaso valor añadido.
- Plan de posicionamiento de su perfil.
- Plan de inmersión y relacionamiento en España. Tejer una red de contactos y relaciones profesionales de interés.
- Mayor conexión con el 'core' de su compañía. La creación de contenido.
- Organización y priorización del alto nivel de proyectos y tareas.

2. CANVAS (situación actual)

PARTNERS:

Empresa de seguimiento de medios.

Fotógrafos, diseñadores.

Soporte de oficina técnica: alquiler de espacios, vuelos, vehículos.

ACTIVIDADES:

Asesoría estratégica
Comms Plans
Gestión de crisis de carácter corporativo
PR - Gabinete de prensa
Estudios de tendencias
Apoyo en eventos
Informes y reporting

RECURSOS:

Director Senior (8h / mes)
Gerente (18 h / mes)
Consultor (40 h / mes)
Consultor Junior (45h / mes)

PROPUESTA DE VALOR:

El equipo de LLYC ejerce como su equipo, somos su único apoyo en comunicación en España.

Experiencia y alto nivel de relacionamiento con los medios y principales stakeholders de la compañía en España (ejercemos como enlace)

Asesoría permanente en issues y crisis de comunicación específicos del mercado local.

RELACIONES CON EL CLIENTE:

El equipo de LLYC (4 personas) se relaciona directamente con la responsable de comunicación corporativa. La relación es fluida: calls semanales, llamadas diarias y correos permanentes y reuniones de estrategia mensuales.

CANALES:

- Correos electrónicos diarios
- Google Hangouts - temas tácticos
- Llamadas - issues
- Videoconferencia semanal - status
- Reunión presencial mensual - seguimiento y estrategia

SEGMENTOS DEL CLIENTE:

Responsable de Comunicación Corporativa en España + Portugal (nuestro cliente)

ESTRUCTURA DE COSTES:

- Servicio de monitoring externalizado freelance / plataforma 24/7 - 1K mes.
- Servicio de traducciones profesionales Eng/ Español (integrados en el fee)

FUENTE DE INGRESOS:

Fee mensual: 15 K

3. Mapa de empatía

DICE:

- "Necesito un equipo pequeño, estable y 100% pegado al proyecto/negocio"
- "Sólo debemos centrarnos en los temas estratégicos y ceñirnos al plan, evitemos distracciones"
- "Necesito que planteemos enfoques creativos"
- "Necesito disponibilidad, agilidad en la respuesta"
- "Necesito asesoramiento senior en temas críticos, consultoría estratégica"

VE:

- Un equipo muy implicado, pero un poco saturado en ciertos momentos.
- Necesidad de mayor seniority en los temas especialmente críticos o sensibles.



PIENSA Y SIENTE:

- Trabajo en un proyecto apasionante que me ilusiona.
- El nivel de exigencia es alto y la presión también.
- Me siento un poco "sola" al no disponer de un equipo interno en el que poder apoyarme en el día a día.
- Cuento con un buen equipo en la agencia, pero me gustaría disponer del 100% de su tiempo.

HACE:

- Ofrece feedback muy directo a los colaboradores para la mejora y corrección de forma de trabajo.
- Se apoya solo en las dos personas de su máxima confianza (no quiere nuevos actores en la cuenta)
- Sobrepasa el scope of work y la capacidad de horas contratada.

5. Nueva propuesta de valor

NUEVA PROPUESTA DE VALOR:

Modelo de trabajo más dinámico y con mayor feedback:

1. Impulsar el modelo de trabajo basado en la co-creación.
2. “Blindar” un equipo pequeño, pero estable y experto en el sector (ofrecer la figura de un implant)
3. Presencia irremplazable del equipo más senior en temas críticos.
4. Mejorar las sinergias entre el trabajo de España y Portugal (integración del consultor de Portugal en el día a día)

Ampliar la colaboración con servicios de mayor valor añadido:

1. Asesoría en temas de regulación y asuntos públicos derivados de su actividad en España (tema clave en el futuro)
2. Relacionamiento: ayudarles a tejer una red de contactos fuerte en el mercado Español (aún son percibidos con el “gigante americano”)
3. Ofrecerles informes de tendencias y recomendaciones personalizadas (huir del estándar de informe multi-cliente)

Mejorar la rentabilidad:

1. Revisar y acotar el *scope of work* y el modelo de horas / hombre para evitar picos de *overservice*.
2. Dejar de hacer o delegar en perfiles más junior tareas que exigen muchas horas de trabajo y tienen limitado valor percibido por parte del cliente (informes sectoriales, informes de actividad etc.)