

MINUTA GRUPO DE ESTUDIO

Fecha	26 de julio de 2019
Participantes	Aleyda Grajeda, Lulu Mc Donald, John y Melanie Maldonado
Puntos a tratar	1) Qué es el proyecto y su objetivo 2) Revisión y feedback de la encuesta
Acuerdos (llenar al final de la sesión; revisar secciones subrayadas en amarillo)	Siguientes pasos: Entregar: cantidad de personas por segmento en 15 días, dato del estudio en tienda. Identificar KPIs (si existen) Distribuir horario para investigadores Taller mapa de arquetipos con Lulu, Diego, John, Benjamin Y Melanie. Martes 30 de julio, 2-5 pm.

TEMAS DISCUTIDOS

Lulu: presentación de las partes

Aleyda: objetivo, dar la mayor satisfacción a los clientes, anteriormente se enfocan solo al B2B, pero para este proyecto también incluyeron al B2C, es un programa integral que compila lo que los clientes tienen para decir para analizarlo. Se les dificulta encontrar el proveedor.

Tipos de encuestas: relacional, fin* journey, transaccional y benchmark.

Fases: descubrimiento, consideración, compra, uso y fidelización. Proveerá información económica para sustentar o dar razón de lo que se invierte en los clientes.

De los 500 informantes, tomaremos de todos los segmentos.

Ángel: el Lab estará a cargo de supervisar que se cumpla la cuota diaria de informantes

Aleyda: al terminar este cuestionario, se definirán cuales son las interacciones que se quedarán para medir constantemente.

Lulu: inicio de las pruebas lunes 5 de agosto

Ángel: ¿habrá alguna actividad fuera de la rutina en tienda? ¿Activación o algo?

POST REUNIÓN:

Diego y John: En tienda han observado que hay una brecha tecnológica.

Diego: para la remodelación dar prioridad al centro de reclamos (servicio al cliente), Lulu de acuerdo.

Lulu: ahora que la tienda ya es nuestra tenemos más capacidad de hacer y es de ir evaluando para asignar el presupuesto. Habrá cambio de nombre e imagen, pidió a D y J que piensen nombres.

Melanie: ¿habrá alguna firma de diseño que apoye con desarrollo de nueva imagen y nombre o será Yvonne?

Lulu: Construfácil cobra 400 mil mensuales por servicios, entonces si, sería con Yvonne y va a averiguar qué más incluye ese monto.

Diego: propone mejorar el uniforme, Lulu dice que sí que deben verlo y presupuestarlo

Lulu: bono de innovación a los colaboradores por el apoyo que han dado en la transición, ahora que los empleados también van a pasar a Generadora, plantea también replantear el cálculo de la variable de pago para los colaboradores

Lulu: en la presentación semestral, ejemplo de futura campaña de expectativa de “El primo”, buscar modismos dentro de los segmentos.