



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

LA EXCELENCIA Y LA CONFIABILIDAD DE LA MARCA

@camaraaburrasur



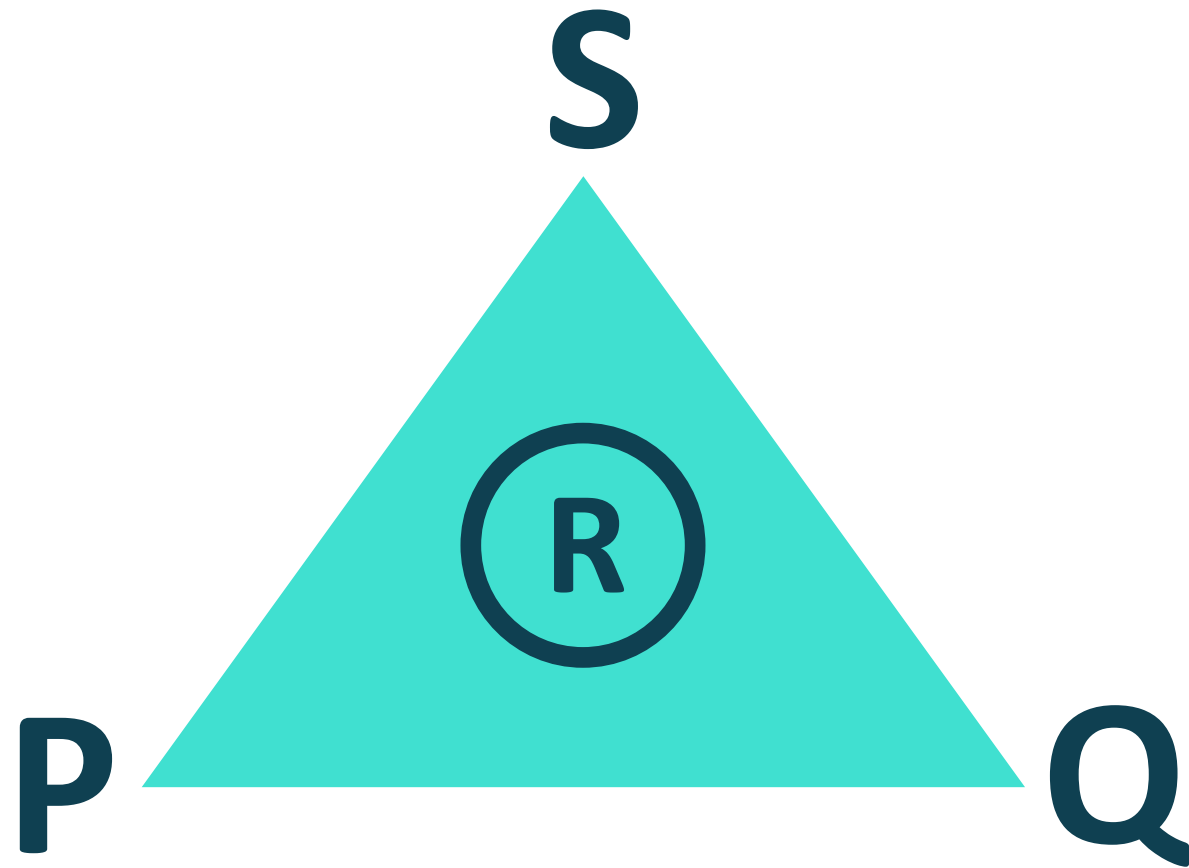


CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

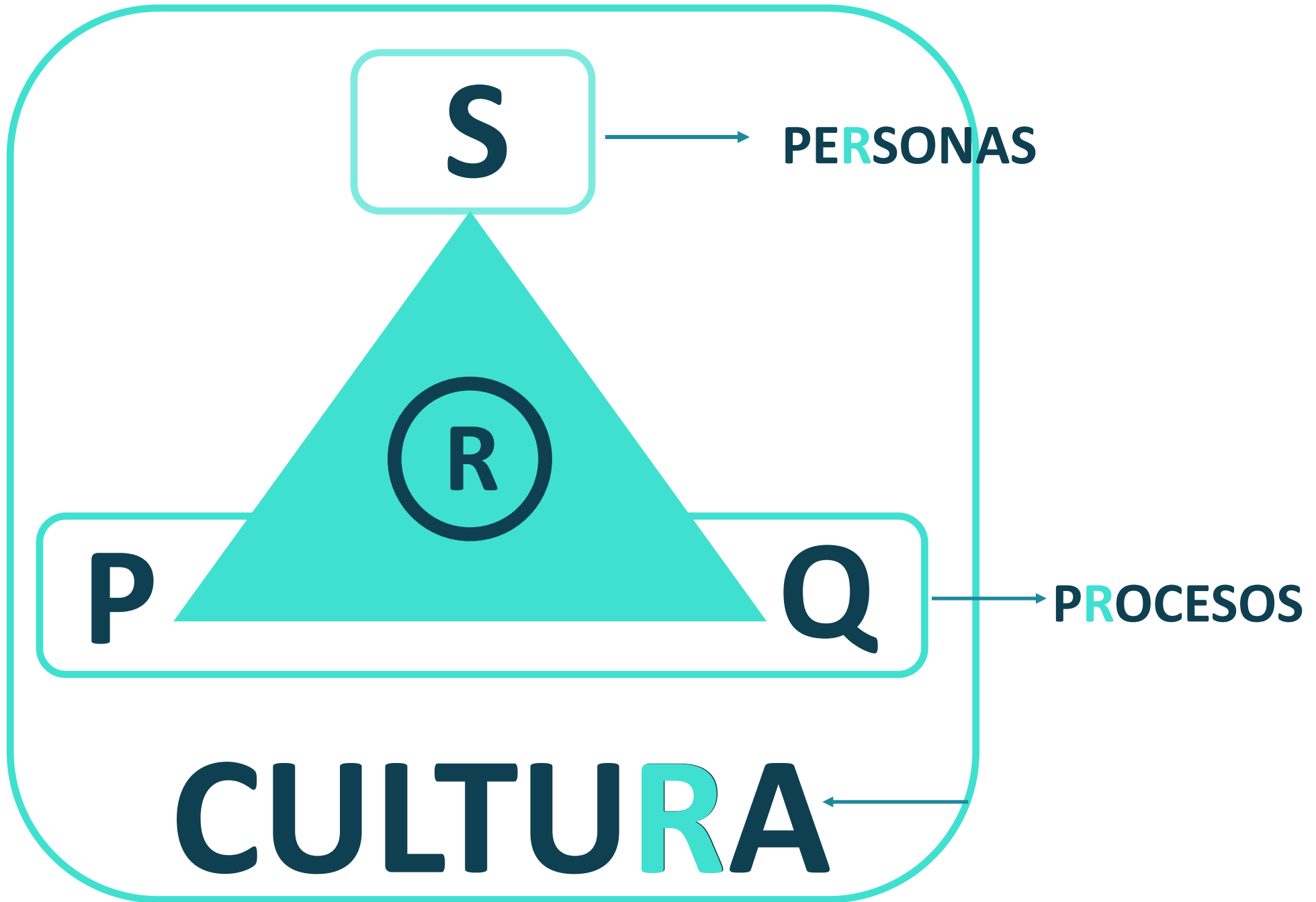
EXCELENCIA[®]



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



CULTURA





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

PERSONAS Y PROCESOS
FORJAN CULTURA
Y LA CULTURA **MUEVE**
LA ESTRATEGIA.

LA EXCELENCIA
NO SE IMPROVISA,
TIENE MÉTODO
Y SE CONSTRUYE
CADA DÍA.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



¿QUÉ ES
MARCA?



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

MARCA
ES TODO.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

NO ES LO
QUE DEFINIMOS,
**ES LO QUE
ACTIVAMOS.**



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

PERSONAS



CULTURA

PROCESOS



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

LAS MARCAS
NO SON SUCECOS,
SON PROCESOS.





LA MARCA
EN LOS PROCESOS,
EN LA EXCELENCIA.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

P

Q



PROCESOS



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

¿QUÉ PAPEL JUEGA UNA MARCA EN LA EXCELENCIA DEL NEGOCIO?



GESTIONAR LA MARCA
NO SOLO ES PONER BONITO UN LOGO,
**ES TENER COHERENCIA, CONSISTENCIA
Y CONSTANCIA EN TODOS LOS PROCESOS.**



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

**“LA SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCESOS
EN LA TOMA DE DECISIONES LLEVA A LOS
CONSUMIDORES A TENER UNA PROBABILIDAD
DEL 86% MAYOR PARA COMPRAR UNA MARCA
Y 115% DE RECOMENDARLA A OTRAS PERSONAS”**

LISA BODELL Consultora Excelencia EEUU.

¿QUÉ ES
EXPERIENCIA
DE MARCA?



ES EL HECHO DE HABER **SENTIDO, CONOCIDO,
APRENDIDO O PRESENCIADO** ALGO.



ES EL IMPACTO ACUMULADO DE **MÚLTIPLES ESTÍMULOS**
QUE SE PRODUCEN A LO LARGO DE LA INTERACCIÓN
ENTRE UN CLIENTE (CLIENTE INTERNO) Y UNA MARCA.

EL CONSUMO BASADO EN LA EXPERIENCIA

Utilidad anticipada
(expectativa)

Momento
de compra

Momento
de disfrute

Momentos
de repetición
y recomendación

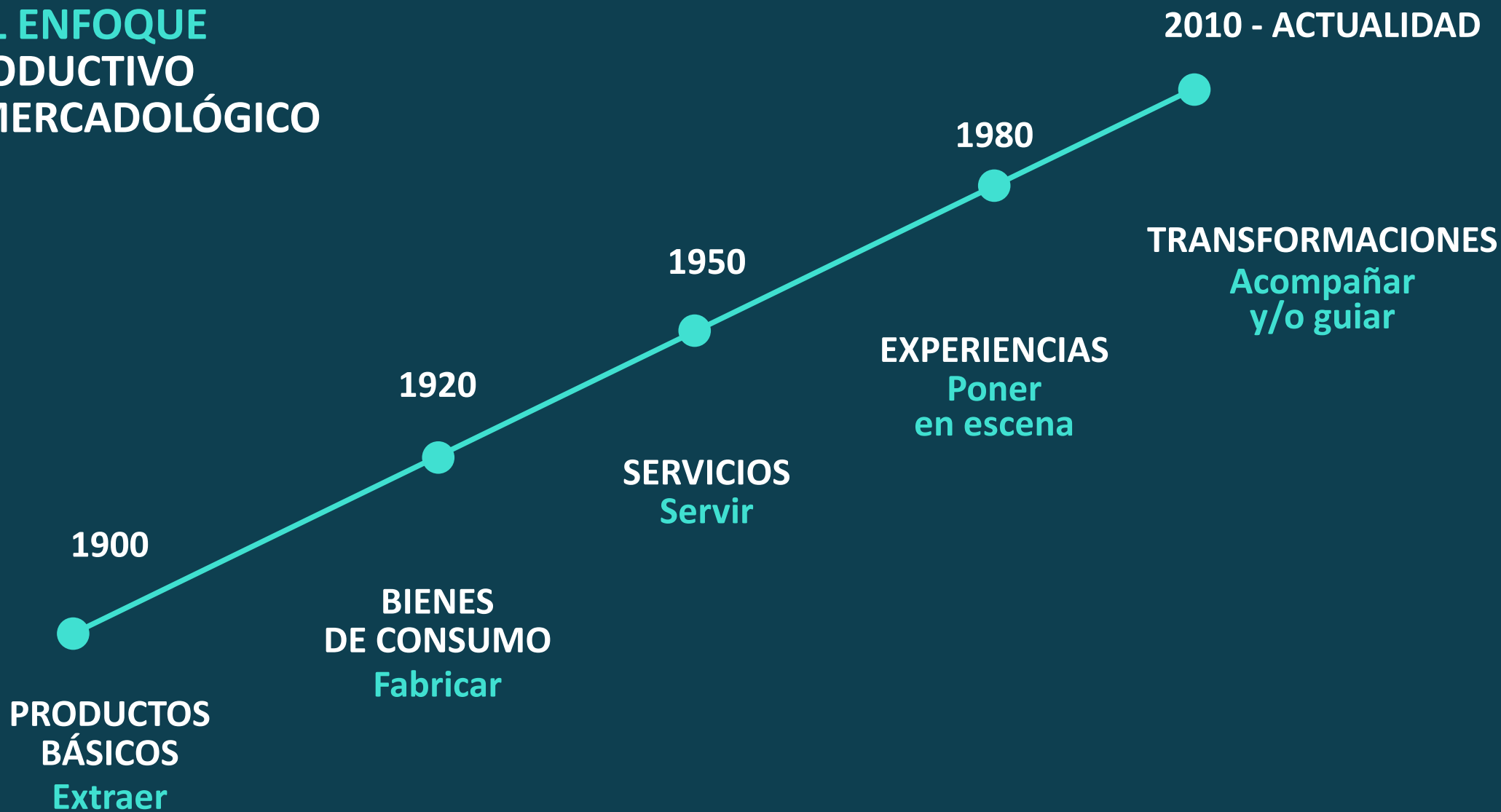
DESCUBRIR ➡ EVALUAR ➡ ADQUIRIR ➡ INTEGRAR ➡ EXTENDER



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

**DE LA
EXPERIENCIA
A LA
EXCELENCIA.**

EVOLUCIÓN DEL ENFOQUE PRODUCTIVO Y MERCADOLÓGICO



A hand in a dark sleeve holds a glowing, textured sphere. From the sphere, a cascade of golden sparks and particles erupts, filling the right side of the frame. The background is dark and out of focus, with some vertical lines suggesting an industrial or architectural setting.

DE MARCA
ESTÁNDAR,
A MARCA DE
CLASE MUNDIAL.

TIPOS DE VALOR

FUNCIONAL

- EFICAZ
- ÚTIL
- PRÁCTICO
- NECESARIO



**NORMAL
ESTÁNDAR**

FENOMENAL

- MAGISTRAL
- MARAVILLOSO
- NOTABLE
- PLACENTERO



**EXTRAORDINARIO
CLASE MUNDIAL**



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

73%

“DE LOS CONSUMIDORES CONSIDERAN
CLAVE **LA EXPERIENCIA** PARA
DESARROLLAR LEALTAD DE MARCA”.

80%

“DE LOS CONSUMIDORES DICEN
QUE PREFIEREN HACER NEGOCIOS
CON MARCAS QUE OFRECEN
EXPERIENCIAS PERSONALIZADAS”.

Fuente. OBS Bussines School (Grupo Planeta)



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

140%

“ES EL VALOR ADICIONAL QUE ESTÁN DISPUESTOS A PAGAR LOS CLIENTES QUE DISFRUTAN DE **UNA EXPERIENCIA**, POR ENCIMA DE LOS QUE TUVIERON UNA MALA”.

“LAS EMPRESAS CON MEJOR CONEXIÓN EMOCIONAL CON EL CLIENTE, SUPERAN LOS RESULTADOS DE SUS COMPETIDORES EN UN **85%**”.

Fuente. OBS Bussines School (Grupo Planeta)

LA RELACIÓN INESTABLE DE LOS HUMANOS
CON **EL PODER Y LA SEGURIDAD**, HACE QUE
ESTOS DOS SEAN LOS **ATRIBUTOS DE MAYOR
VALOR** EN LA VIDA DE LOS CONSUMIDORES.

¡GRACIAS!



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

camaraaburrasur.com

    @camaraaburrasur