

APRENDIZAJES TEMPRANOS

¿Qué efectos reputacionales podemos prever en base a la experiencia en China y el mundo?



Miguel Pinto

Subgerente Ipsos Public Affairs

Ipsos Chile

Miguelangel.pinto@ipsos.com

GAME CHANGERS



La particularidad que enfrentan las empresas en Chile, a diferencia de la mayoría de países en el mundo, es que la crisis sanitaria se superpone con una profunda crisis social que....

- Compromete en general a la institucionalidad
- Cuestiona la distribución de la riqueza
- Se apunta a las empresas como una fuente de abuso

“Tenemos que confiar en las instituciones que no confiamos”

Alejandro Zambra, poeta y escritor

MOMENTO BISAGRA

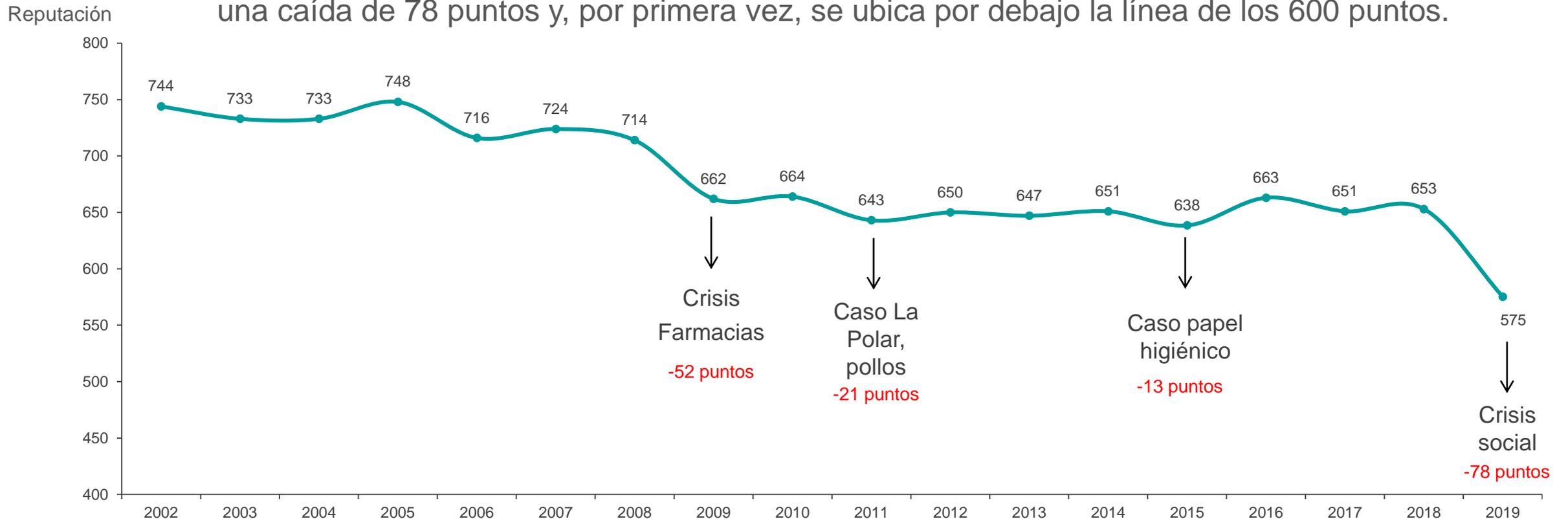
- Oportunidad de generar cercanía con los consumidores
- Fortalecer relaciones con los colaboradores
- Mostrar el aporte real a la comunidad

Mejorar los niveles de confianza y la Reputación Corporativa



LA REPUTACIÓN CORPORATIVA ANTES DE LA LLEGADA DEL CORONAVIRUS

El 2019, el promedio de la reputación corporativa en 100 empresas medidas anualmente tiene una caída de 78 puntos y, por primera vez, se ubica por debajo la línea de los 600 puntos.



Fuente: Observatorio de Reputación Corporativa. Ipsos / INC.
Medición octubre a noviembre de 2019



Los atributos peor evaluados en el estudio 2019 fueron:

- Compromiso con la comunidad
- Medidas para prevenir la corrupción
- Honestidad y transparencia

Fuente: Observatorio de Reputación Corporativa. Ipsos / INC. Medición octubre a noviembre de 2019

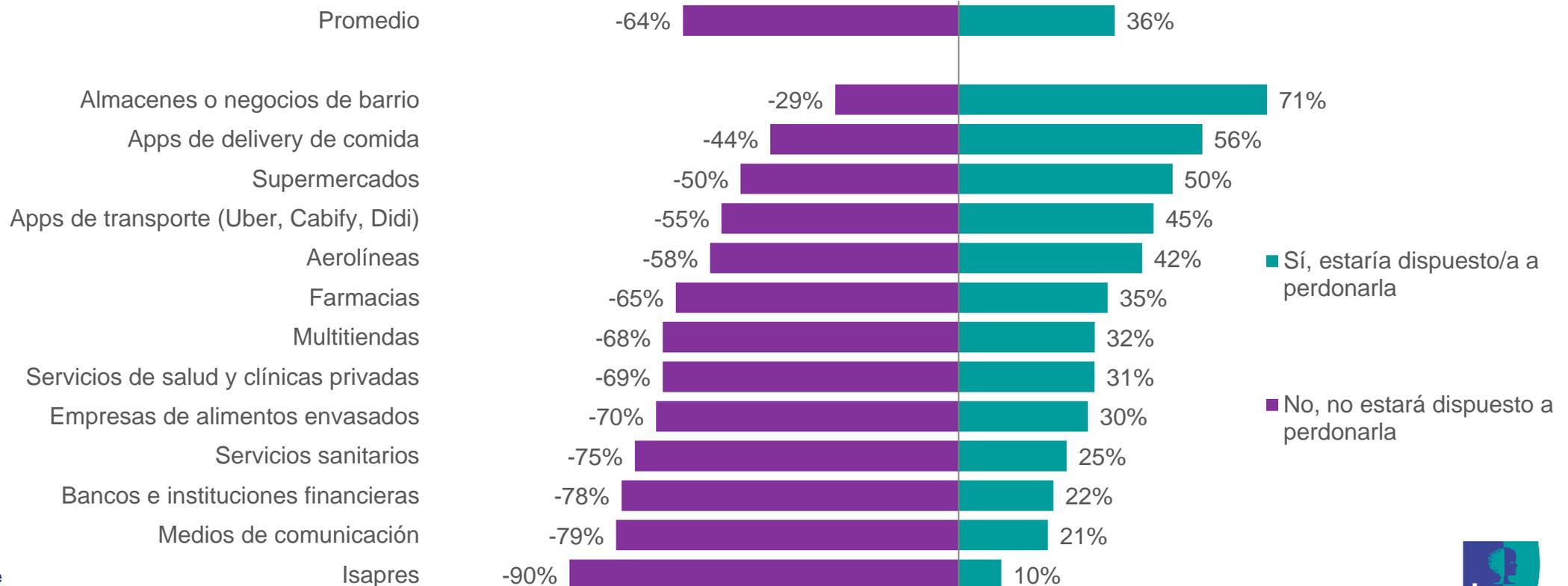


¿ESTAMOS DISPUESTOS A PERDONAR A UNA MARCA EN TIEMPOS DE CRISIS SANITARIA?

64% No estaría dispuesto a perdonar a una marca o empresa si cometiera un error en tiempo de crisis

En este tiempo de crisis de salud por el Coronavirus en Chile, si su marca o empresa de la cual es cliente cometiera un error, ¿usted estaría dispuesto/a perdonar a esa marca o empresa?

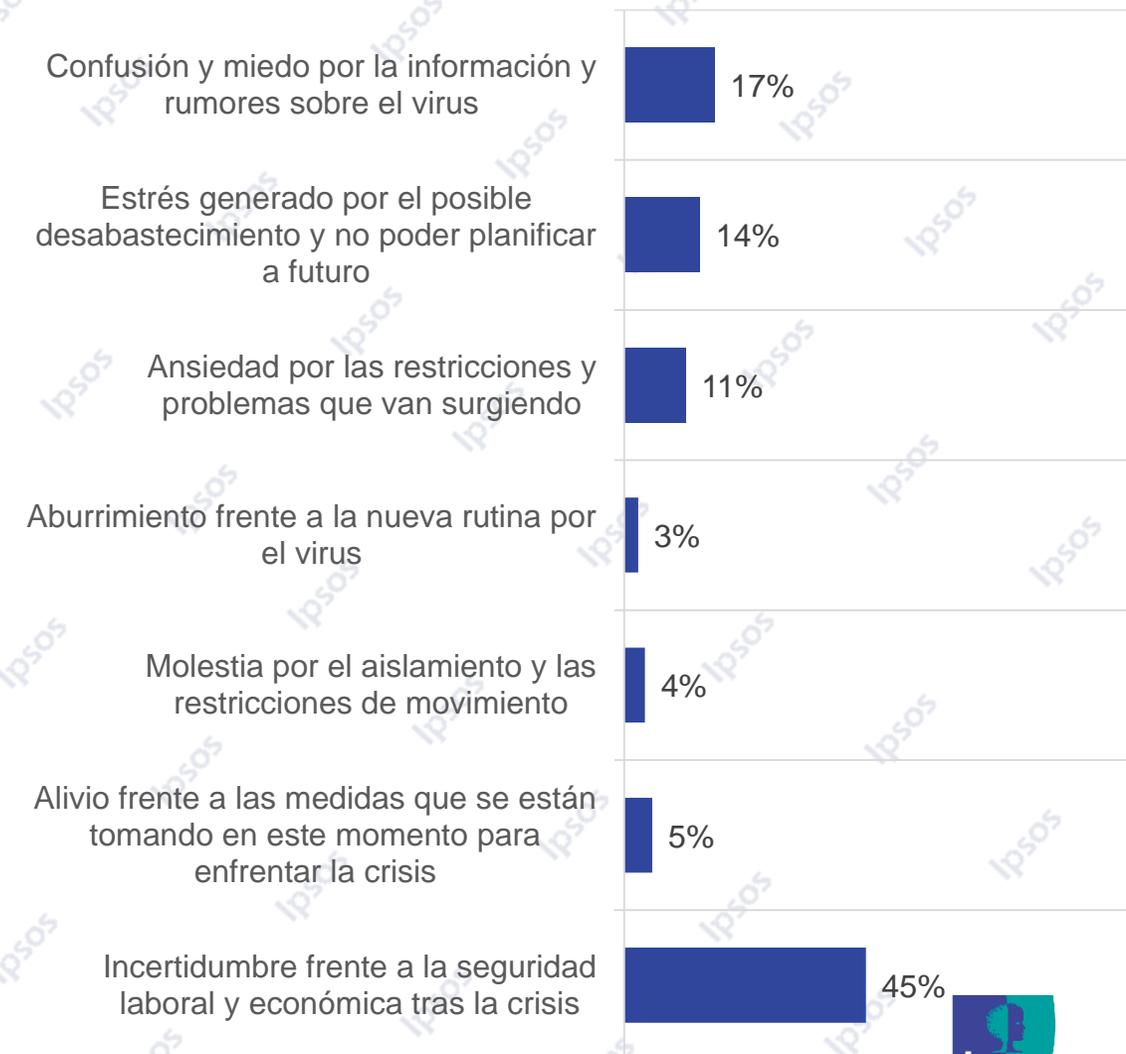
Estudio Ipsos-La Tercera



SEGUIMIENTO DEL MODELO CHINO



Si usted tuviera que definir en qué estado o etapa se encuentra el país, ¿cuál de las siguientes opciones reflejaría mejor su opinión?



CONTINUIDAD OPERACIONAL Y CONTROL DE LA INCERTIDUMBRE



SEGUIMOS ENTREGÁNDOTE EL SERVICIO QUE NECESITAS

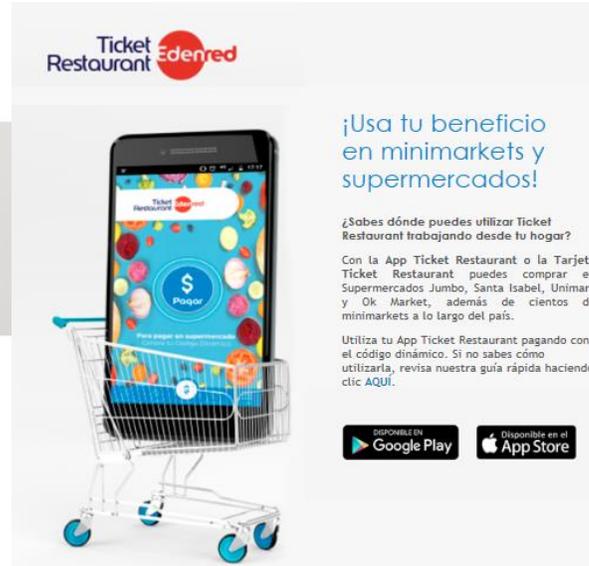
consalud
SOMOS CCAC

En medio de la contingencia sanitaria que vivimos, te recordamos nuestros canales de atención disponibles para seguir entregándote el acceso a los servicios que necesitas.



RECEPCIÓN DE LICENCIAS MÉDICAS

Con el objetivo de evitar la entrega física de licencias médicas, hemos habilitado un **correo electrónico** para recepcionar la documentación necesaria. Es importante que sigas el protocolo establecido para el correcto ingreso y procesamiento de tu licencia.



Ticket Restaurant **Edenred**

¡Usa tu beneficio en minimarkets y supermercados!

¿Sabes dónde puedes utilizar Ticket Restaurant trabajando desde tu hogar?

Con la App Ticket Restaurant o la Tarjeta Ticket Restaurant puedes comprar en Supermercados Jumbo, Santa Isabel, Unimarc y Ok Market, además de cientos de minimarkets a lo largo del país.

Utiliza tu App Ticket Restaurant pagando con el código dinámico. Si no sabes cómo utilizarla, revisa nuestra guía rápida haciendo clic AQUÍ.

DISPONIBLE EN Google Play Disponible en el App Store



CAJA LOS ANDES

#Juntos Nos Ocupamos
de tu Licencia Médica

Porque queremos ser un aporte para tu tranquilidad, a continuación te contamos cómo puedes gestionar tus futuras Licencias Médicas Fonasa sin necesidad de salir de tu hogar, para así resguardar tu salud y la de tu familia.

Mientras dure la contingencia de Covid-19, la recepción de la Licencia Médica ya no es en nuestras sucursales, la modalidad desde hoy es digital y debes seguir los siguientes pasos:

- 1 ENVÍA LA LICENCIA MÉDICA A TU EMPLEADOR POR CORREO ELECTRÓNICO.**
 - El asunto del email debe ser: Licencia médica RUT (escribir tu RUT)
 - Adjuntar imagen de la licencia médica por ambos lados (con 2 fotos lo más claras posible). Puedes tomarle una foto por cada lado con tu celular.
 - IMPORTANTE:** No sacar el autoadhesivo que dice "no abrir uso exclusivo de Comisaría Médica, Compin e Isapre".
- 2 RECIBIRÁS EL CORREO DE RESPUESTA DE TU EMPLEADOR.**

En dicho email vendrá la información completa de la sección C de tu Licencia.



Banco de Chile

El Banco en tu casa

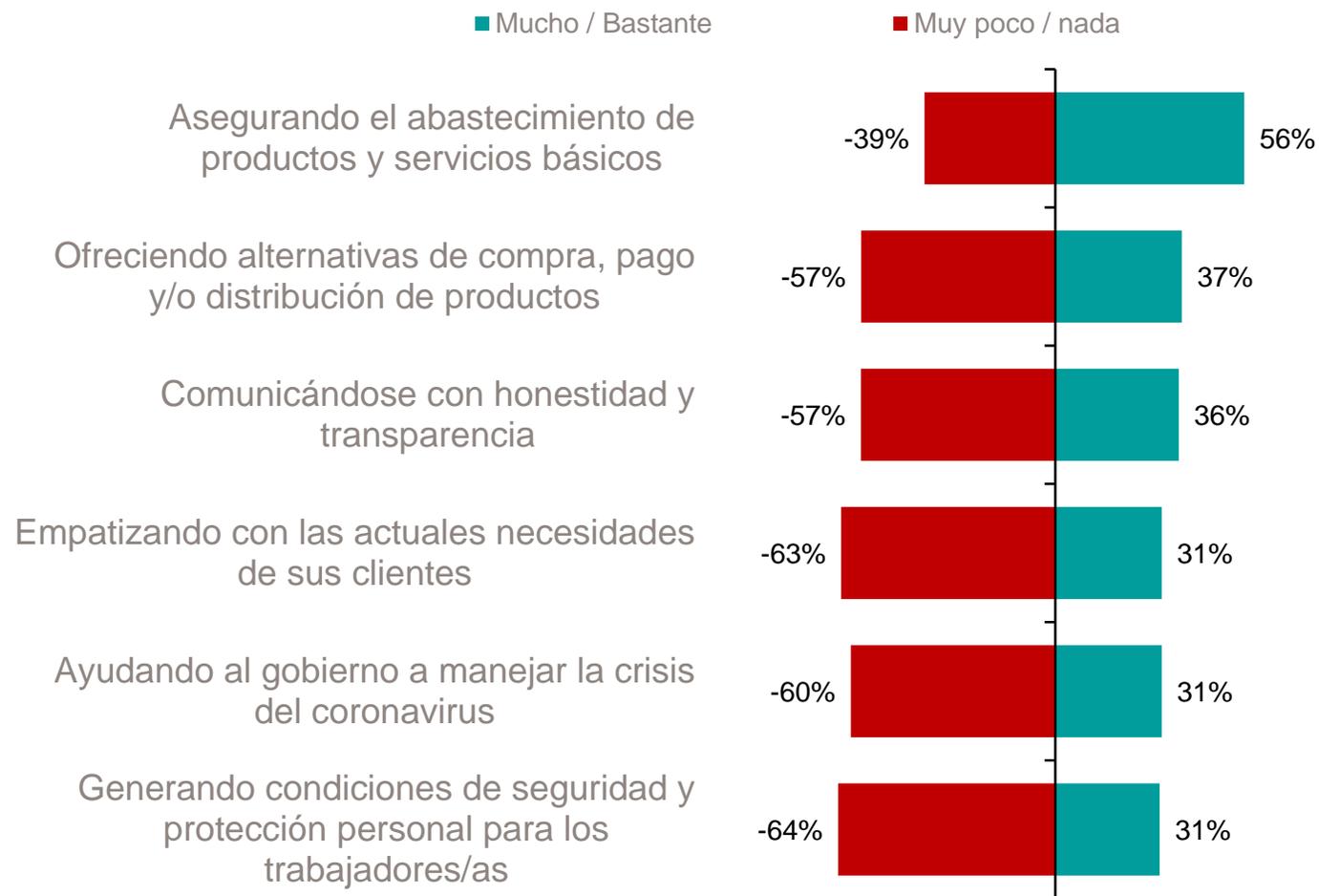
En Banco de Chile nos preocupamos por tu salud y

Por eso, te recomendamos realizar tus requerimientos y operaciones bancarias en nuestras plataformas digitales

Y las personas también evalúan correctamente el desempeño de las compañías en esta tarea inicial.

Pero están al debe en otras áreas...

Pensando exclusivamente en estas semanas de epidemia de Coronavirus, ¿en qué medida las empresas en Chile están...?



Fuente: Tracking Percepción Coronavirus, tercera medición

COMUNICACIÓN DE SEGUNDA ETAPA: INICIATIVAS ESPECÍFICAS QUE VAN A CONSTRUIR REPUTACIÓN

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Hemos decidido implementar la iniciativa **"COMPRA RESPONSABLE"**

Con esto se limita a un máximo de **CINCO UNIDADES** la venta de desinfectante en aerosol, alcohol gel y jabón gel para manos.

Pronto estaremos anunciando la incorporación de otros artículos de primera necesidad a esta lista, lo que será informado oportunamente por nuestros canales oficiales.

#JuntosNosCuidamos

Walmart Chile | Líder | Aki | Aki

Recomendamos que:

- ✓ VENGA A COMPRAR UNA PERSONA POR FAMILIA.
- ✓ EVITE TRAER NIÑOS.
- ✓ GUARDE UN METRO DE DISTANCIA CON LAS DEMÁS PERSONAS.

¡Cuidemos la salud de todos!

JUMBO
cencosud

esval

CRONAVIRUS
Nos cuidamos juntos

PLAN ESPECIAL DE APOYO A CLIENTES

¿En qué consiste?

Sabemos que muchos están pasando por momentos difíciles y, por ello, junto al Gobierno y las empresas sanitarias del país, hemos elaborado un plan de ayuda que flexibiliza las condiciones de pago de la cuenta de agua potable para el 40% de los hogares más vulnerables y también para adultos mayores, quienes hayan perdido sus empleos y otros casos justificados, que se evaluarán uno a uno.

El Plan Especial de Apoyo a Clientes permitirá que postergues el pago de tu cuenta durante el estado de catástrofe por Coronavirus, entregándote la posibilidad de pagar los saldos impagos en 12 cuotas, sin multas ni intereses.

¿Quiénes pueden acceder?

Puedes optar si tienes un consumo de agua potable inferior a 10 metros cúbicos y te encuentras en algunas de estas situaciones:

- Estés en el 40% de los hogares más vulnerables (con subsidio o con ficha social de hogares)
- Seas adulto mayor
- Hayas quedado cesante durante el estado de emergencia
- Otros casos: se evaluarán en forma particular.

¿Cómo puedo obtener este beneficio?

Durante los próximos días en nuestra web www.esval.cl habilitaremos una sección especial donde podrás cargar los documentos necesarios para acceder a este beneficio, sin tener que ir a nuestras oficinas. Es importante que por mientras, reúnas la documentación necesaria (como finiquito, ficha del registro social de hogares y copia de tu carnet de identidad)

Pronto activaremos una plataforma para recibir tu información en esval.cl

Si tienes dudas llámanos al 600 600 60 60

Apígnate al WhatsApp +569 99000336 | esval.cl | Punto Servicio 600 600 60 60 | @esval_chile | Centro de Atención

Nacional Noticias

BCI desafía a la banca y ofrece postergar cuotas sin interés en medio de la crisis

Por Director Ricardo Cornejo Toledo - Lun 30 marzo 2020

Me gusta 5

Compartir

La entidad anunció que la medida se aplica para créditos hipotecarios, desde mayo.

bbcl

Colún anuncia inédita medida para todos sus productos como ayuda ante la crisis



QUE SIEMPRE TENGAS MÁS NOS IMPORTA



EXTENDIMOS TU PROMO POR 1 AÑO MÁS

GIGAS Y MINUTOS LIBRES

A 300 NÚMEROS, 30 GIGAS + 50 GIGAS EN RED 4G

APRENDIZAJES Y RECOMENDACIONES

GAME CHANGERS



LAS 4 CLAVES PARA LA GESTIÓN CORPORATIVA EN TIEMPOS DE CRISIS

Comunicar y
combatir la
DESINFORMACIÓN

1

Determina cual es el
**Perfil de
Riesgo** de tu
compañía

2

Escucha lo que tus
colaboradores
necesitan

3

Trabaja desde el
**core de tu
negocio**

4

LAS 4 CLAVES PARA LA GESTIÓN CORPORATIVA EN TIEMPOS DE CRISIS

Comunicar y combatir la
DESINFORMACIÓN

1

Es fundamental generar e implementar en forma rápida y eficiente un plan comunicacional, no una estrategia a largo plazo sino una acción a corto-mediano plazo.

Una táctica concisa, con acciones puntuales.

EN TIEMPOS DE CRISIS LA PEOR ESTRATEGIA COMUNICACIONAL ES EL SILENCIO

Estar atento

Aclara los rumores

Hazte cargo de los errores

LAS 4 CLAVES PARA LA GESTIÓN CORPORATIVA EN TIEMPOS DE CRISIS

Comunicar y combatir la
DESINFORMACIÓN

1

TENER UNA COMUNICACIÓN HONESTA Y TRANSPARENTE

- Las empresas deben comunicar sin mentir porque durante la crisis los consumidores son mas susceptibles a los engaños y **perdonan menos**.
- Dañar la confianza en momentos crisis puede hacer que pierdas reputación una vez que la crisis se termina

LAS 4 CLAVES PARA LA GESTIÓN CORPORATIVA EN TIEMPOS DE CRISIS

Determina cual es el **Perfil de Riesgo** de tu compañía

¿Cómo le afecta la crisis a mi empresa?

Identificar los nudos críticos: ¿operación, abastecimiento, logística, comunicación?

¿Qué esperan mis clientes de mi compañía?

¿En qué puedo ayudar?

¿Cuáles cree usted que son las empresas o instituciones que pueden prestar una mayor ayuda a la superación de la crisis?

Base: 600 casos



Fuente: Tracking percepción Coronavirus, segunda medición

LAS 4 CLAVES PARA LA GESTIÓN CORPORATIVA EN TIEMPOS DE CRISIS

Escucha lo que tus colaboradores necesitan

3

¿Cómo le afecta la crisis a mis colaboradores?

Seguimiento del teletrabajo

¿Cómo están respondiendo a las medidas implementadas?



LAS 4 CLAVES PARA LA GESTIÓN CORPORATIVA EN TIEMPOS DE CRISIS

Trabaja desde el
core de tu
negocio

4

Está muy demostrado que las empresas que trabajan en acciones sociales tienen mucho mejor retorno, en términos de reputación corporativa cuando generan acciones desde el ejercicio de su negocio

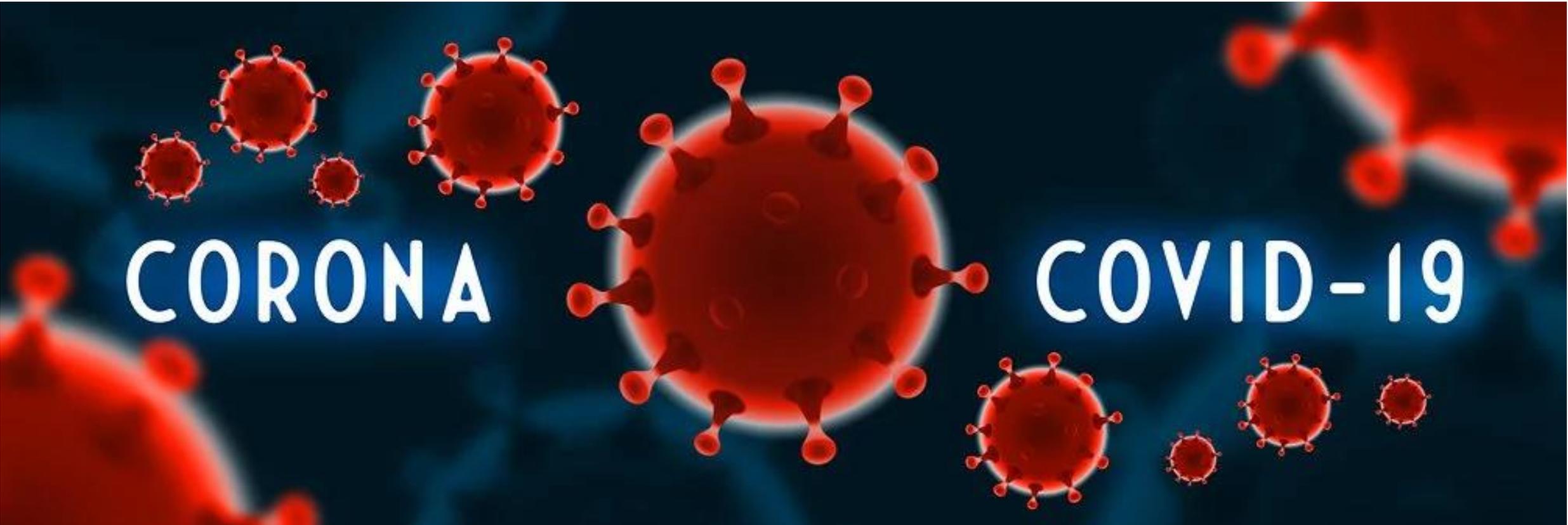
Las donaciones son siempre bienvenidas, pero son menos efectivas que las que se desarrollan en torno al propio negocio



bbcl

BIOBIOCHILE.CL

Colún anuncia inédita medida para todos sus productos como ayuda ante la crisis



CORONA

COVID-19

En momentos de crisis, la gestión de la sostenibilidad corporativa se hace mucho más visible y tendrá un mayor impacto en la reputación que en momentos “normales”, donde otros factores como el precio, ofertas u otras variables funcionales tienden a ser dominantes

Q&A

Todos nuestros estudios globales
y locales sobre Covid-19
los pueden encontrar en

www.ipsos.cl

síguenos en Instagram
[@IpsosChile](https://www.instagram.com/IpsosChile)

más preguntas sobre este webinar a
Miguelangel.pinto@ipsos.com

GAME CHANGERS

