



# **ESTRATEGIA DIGITAL PARA EL MANEJO DE CRISIS**

## **Contingencia COVID-19**



go virtual™

**ANTE LA CONTINGENCIA  
ES MOMENTO DE RENOVARNOS PARA  
LOGRAR LA CONTINUIDAD DEL  
NEGOCIO...**

Como líderes, no solo estamos tratando de descubrir cómo manejar todos los impactos en nuestras vidas personales y familiares, sino que también cómo cuidar a nuestros colaboradores y a nuestros clientes.

# Hay que construir confianza a través del liderazgo.

No viene de idear un plan perfecto, sino de un análisis cuidadoso seguido de una acción audaz, y eso es lo que necesitamos en una situación como esta.

Michael Hyatt

# TRES ACCIONES PARA LIDERAR LA CRISIS DE HOY

1. Reconoce la situación, tu respuesta ante la adversidad y tus recursos disponibles.
2. Evalúa tus riesgos y oportunidades.
3. Trabaja e implementa un plan de acción simple y claro, a través de puntos accionables. Involucra en forma de cascada a tu equipo ejecutivo, al resto del equipo y finalmente a tus clientes.

# 1 Reconoce la situación, tu respuesta ante la adversidad y tus recursos disponibles.

## SITUACIÓN ANTE LA CONTINGENCIA

- Caída en afluencia a las distribuidoras.
- Pocas ventas de autos nuevos y seminuevos.
- Incertidumbre económica (alza dólar, amenaza de mayor desempleo, etc).
- Posible escasez de inventario de autos nuevos.

## RECURSOS

- Equipo profesionalizado y motivado “con la camiseta puesta”.
- Tráfico suficiente de usuarios en las propiedades digitales (sitio web, redes sociales). Consulta el módulo de reportes de tu sitio web y estrategia digital.
- Buen posicionamiento digital local.
- Base de clientes.
- Servicio de calidad en el área de PostVenta.
- Inventario de autos seminuevos.

# 2

## Evalúa tus riesgos y oportunidades.

### RIESGOS

- Integrantes de tu equipo con contagio de virus COVID-19.
- Altos costos vs ingresos.
- Cierre establecimiento físico de la distribuidora por entrar a fase 3 de contingencia.
- Cierre de oficinas de gobierno para trámites de emplacamiento y otras actividades clave en el proceso de la venta.

### OPORTUNIDADES

- Pruebas de manejo a domicilio.
- Servicio de mantenimiento (pickup service).
- Avalúos y trámites a domicilio.
- Implementación de herramientas para atender a los clientes potenciales vía remota. Por ejemplo: Chat Gubagoo.
- Profesionalización a tu equipo de ventas digitales.

# 3 Trabaja e implementa un plan de acción simple y claro, a través de puntos accionables.

## ACCIONES BÁSICAS:

1. Publica en el sitio web de tu distribuidora y en las redes sociales las medidas que estás tomando para respetar las recomendaciones de higiene y prevención de contagio.
2. Sustituye las citas presenciales por videollamadas.
3. Transmite confianza a tus clientes. Comunica que se tiene pruebas de manejo a domicilio, etc.
4. Ajusta tu estrategia de marketing:
  - a. Disminuye costos en esfuerzos de marketing offline
  - b. Ajusta los mensajes con las acciones a realizar en los anuncios de tu pauta digital
  - c. Utiliza piezas de video como medio de acercamiento con tus clientes
  - d. Saca el mayor provecho a tu chat en línea
5. Trabaja en sincronía con tu equipo gracias a un CRM ordenado.
6. Ajusta los guiones del equipo de ventas digitales para el contacto a distancia.

# RECORDEMOS

1

**TU EQUIPO**

Tu liderazgo

2

**TUS  
CLIENTES**

# TU EQUIPO

## DEBE:

- Conocer el plan de acción con la asignación de tareas específicas y concretas.
- Estar listo para implementarlo, antes de comunicarlo al cliente.
- Estar alineado al mismo mensaje- estrategia.
- Ser responsable en la implementación del plan de contingencia y cuidarse así mismo, sus compañeros, clientes y a la empresa.

## CUIDARLOS:

- Implementar medidas de prevención y cuidado dentro y fuera de la concesionaria.
- Darles confianza y tranquilidad, manteniendo una comunicación constante y clara.
- Brindar aprendizaje a través de materiales de educación en línea (webinars, infografías, videos).

# TU EQUIPO



## TOP 10: "CÓMO HACER HOME OFFICE EN TIEMPOS DE CORONAVIRUS"



Ten **horarios bien definidos** para iniciar y terminar tu día laboral.



Establece una **rutina matutina** (levántate temprano, desayuna, báñate, ejercítate, etc.)



Completa tu **bitácora diaria de trabajo** y lleva listas de pendientes



Define un **lugar de trabajo**. Recomendamos que **NO** sea la recámara donde duermes.



**Comunica tus horarios de trabajo** con las personas que convives en casa, para no interrumpir tus actividades.



**¡IMPORTANTE!** Párate cada 2 hrs de tu lugar y **cambia la dinámica**. Estírate, camina, toma agua, escucha música y cambia de actividad para mantener el enfoque.



Te recomendamos trabajar en un **lugar que cuente con luz natural y ventilación**



Muy importante tener **comunicación constante con el equipo de trabajo**, ten reuniones diarias, deben ser breves, mide los avances y ten contacto social aunque sea de manera virtual.



"Es importante saberse **adaptar y buscar soluciones** fuera de la norma. Hay que adaptarnos a los cambios y cooperar con las áreas que necesiten nuestra ayuda. **Recordar:** la satisfacción de nuestro cliente es lo más importante"



"**Evita distracciones** tales como: navegar en internet, redes sociales, comer en horario laboral o hacer tareas domésticas."



- Prioridad #1: **Su seguridad**
- Comunicación: Involucra a través de acciones claras y contundentes
- Define cómo serán los Centros de Trabajo:
  - Desde Casa
  - En la distribuidora con todas las medidas de higiene para prevención interna y del cliente
  - En la calle (trasladistas)
- Apóyate en tus líderes de equipos para soportar la transición en esta nueva dinámica de trabajo
- Despliega los criterios de supervisión y asistencia por tipo de Centro de Trabajo

# TUS CLIENTES

- Comunica que estás listo para atenderles durante esta contingencia:
  - Amplifica el mensaje a través de información innovadora de tus servicios.
  - Vende la necesidad no la situación.
  - Apóyalos a través de ofertas genuinas.
- Hazlos sentir tranquilos y cuidados. Reafirma el valor del por qué tu servicio es relevante en estos momentos.
- Utiliza las herramientas digitales para facilitarles el acercamiento con los mecanismos de contacto de tu distribuidora:



Teléfono



Sitio Web



Chat

# TUS CLIENTES

## ¿Por qué tu sitio web de distribuidor automotriz es primordial en esta contingencia?

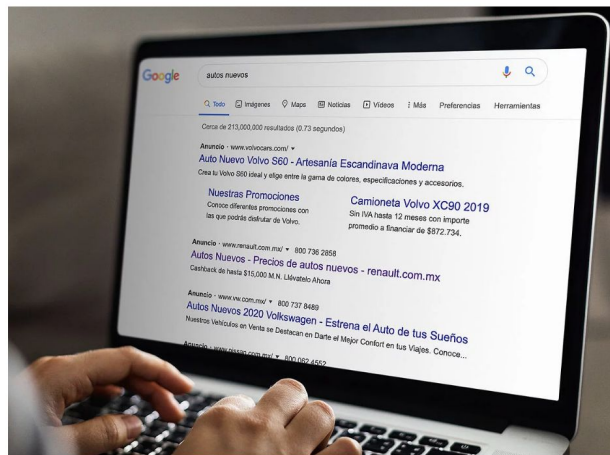
Escrito por **Diego Arellano**.

Twitter

Compartir

Me gusta 9

Compartir



- 7 Tips para incentivar a tus prospectos a que no abandonen el proceso de compra
- Infografía 7 Tips para incentivar a tus prospectos a que no abandonen el proceso de compra
- ¿Por qué tu sitio web de distribuidor es primordial en esta contingencia?
- 
- **Ejemplos de Buenas Prácticas:**
  - Video Concesionaria Mazda en US
  - Video Autocom te Cuida
  - Video Asesor de Ventas Digitales

A blue-tinted photograph of three people in athletic wear, crouching in a starting position on a paved surface. The image is used as a background for the text.

**EL MOMENTO DE ACTUAR ES AHORA  
TU SUPERPODER ES LA RESILIENCIA**

# ESTAMOS PARA AYUDARTE



**Juan Berner**

Managing Partner

[juan.berner@govirtual.com.mx](mailto:juan.berner@govirtual.com.mx)