

FedEx **Incite***work* Planner

Antecedentes

- FedEx ha logrado penetrar prácticamente el 100% de las grandes empresas de U.S.A
- UPS ha venido incrementando de forma sostenida su share en el segmento de pequeñas empresas.

Antecedentes

FedEx

Grandes Empresas

“When it has
to get there”

UPS

Pequeña Empresa

“What can
Brown do for
you?”

1. Cuales son los objetivos específicos de negocio?

- Crecer el negocio de envíos por tierra
- Mejorar la penetración en pequeñas empresas.

Las buenas noticias:

El segmento de las pequeñas empresas es muy importante en tamaño, y esta creciendo increíblemente rápido , presentando una gran oportunidad de negocio para FedEx....

El segmento de la pequeña empresa

- 900 a 1 = el numero de pequeñas empresas que existen por cada gran empresa.
- 7.7 a 8 millones = Es el numero de pequeñas empresas que hoy existen en U.S.A
- 98% = En términos numéricos 98% de los negocios en Estados Unidos es clasificado como pequeño
- 1.4% = Crecimiento proyectados de 1,4% del 2002 al 2007.

*=small businesses defined as firms with 1-99 employees, excluding part-time and businesses home-based

2. De donde va a venir el crecimiento?

- Robándole clientes de la Pequeña Empresas a UPS

3. Quienes son los consumidores asociados a este crecimiento?

- Para entender al cliente de las pequeñas empresas, necesitábamos saber dos cosas:
 1. Quienes son ellos.
 2. Que significa Pequeña Empresa:

3. Quienes son los consumidores asociados a este crecimiento?

- El grupo Cultural Discovery de BBDO hizo una serie de etnografías para explorar:
 - El estado mental y el estilo de vida del pequeño empresario americano
 - Sus intereses y comportamientos
 - Sus valores y actitudes frente al trabajo, la familia, y la vida en general.

Pequeña empresa significa....

- Estar involucrado en todos los aspectos del trabajo
 - “Usar muchos sombreros”
 - “Todos tienen que jugar sus papel”
 - “Se intercambian puestos y responsabilidades con otros”
- Estar comprometido
 - Pasión por lo que se hace
 - “Uno tiene que tener pasión, si no se muere de tristeza ”
 - “No importa si no necesitara la plata, igual lo haría

Pequeña empresa significa....

- 24/7 Estilo de vida, no un trabajo de 9 a 5
 - No puedo dejarlo
 - Paro los fines de semana ver como van las cosas.
 - Por las noches sigo trabajando
 - “No es un trabajo que uno pueda dejar, e irese para la casa”
- Adaptabilidad
 - El Sr. “Arregla todo”
 - El estratega, intelectual
 - El amigable – relaciones publicas
 - El “que escucha”

Pequeña empresa significa..

- Los lazos personales son de gran importancia
 - Son el reflejo de como se debe manejar la pequeña empresa
 - Las relaciones en la pequeña empresa son “un verdadero trozo de la vida”
- El servicio a cliente es todo
 - Se enorgullecen de ir más allá “extra mile” por los clientes
- Todo el mundo cuenta
 - Desde empleados, clientes, proveedores, gente de servicios, mensajeros, acarreos

Como piensan las pequeñas empresas sobre los envíos

- Las personas están en el corazón de los intercambios
 - “Es mejor tratar con personalidades (con gente), no con paquetes”
 - Cortesía, amistad, bromas, felicitaciones, condolencias = “parte de mi vida”
- El toque personal hace que las relaciones se mantengan
 - Llevar los paquetes hasta la oficina y no solo hasta la recepción

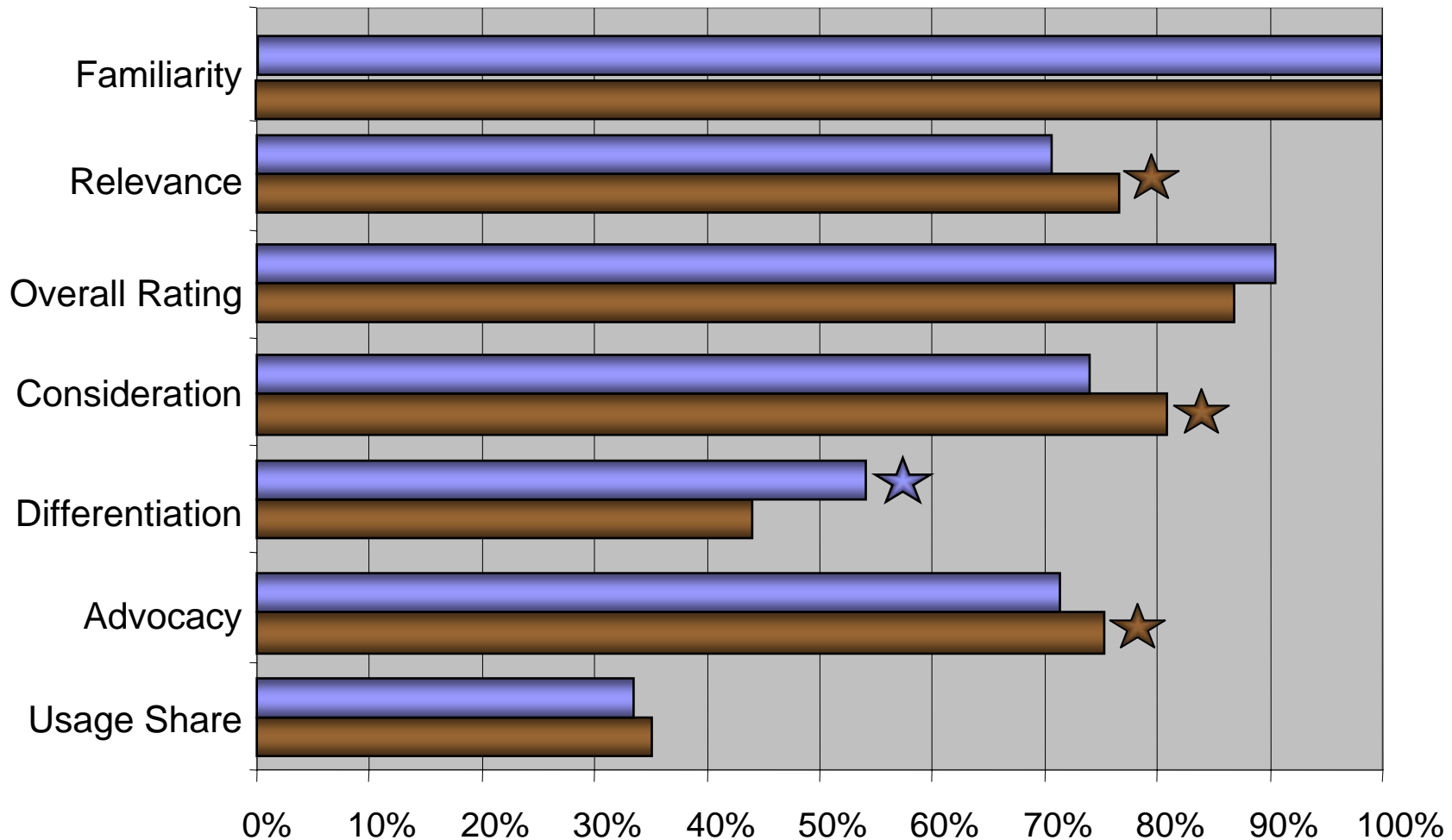
Brand Fitness para

- Brand Fitness mide la forma en que los consumidores perciben las marcas y ayuda a encontrar espacios para optimizar sus percepciones actuales.
 - Mide un amplio perfil de percepciones de marca.
 - Modela las dinámicas que mueven (drive) el equity de la marca.
 - Relaciona esos drivers con la capacidad de la marca de desempeñares vs. la competencia.

4. Que hacen hoy? Por que? (Punto A)

- La mayoría está de acuerdo:
 - “UPS es la elección de los pequeños empresarios.”
 - Mejor para enviar paquetes grandes
 - Servicio más amigable y más accesible
 - Más barato que FedEx
 - Usan UPS para sus envíos de todos los días, y a FedEx solo para los paquetes críticos.
 - “los que necesitan llegar allá, y punto.

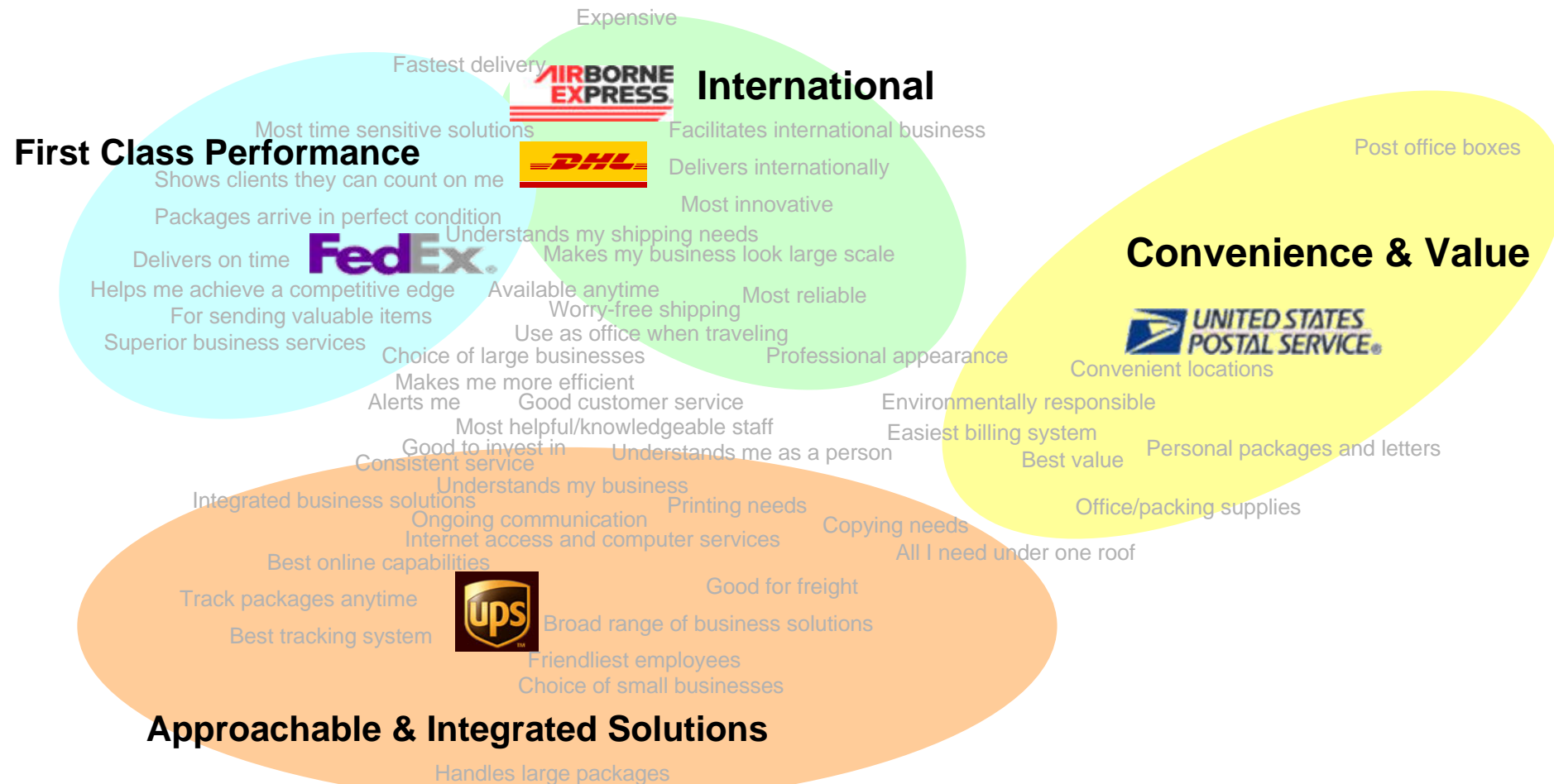
Resumen Brand Equity



Significant difference at 90% confidence level

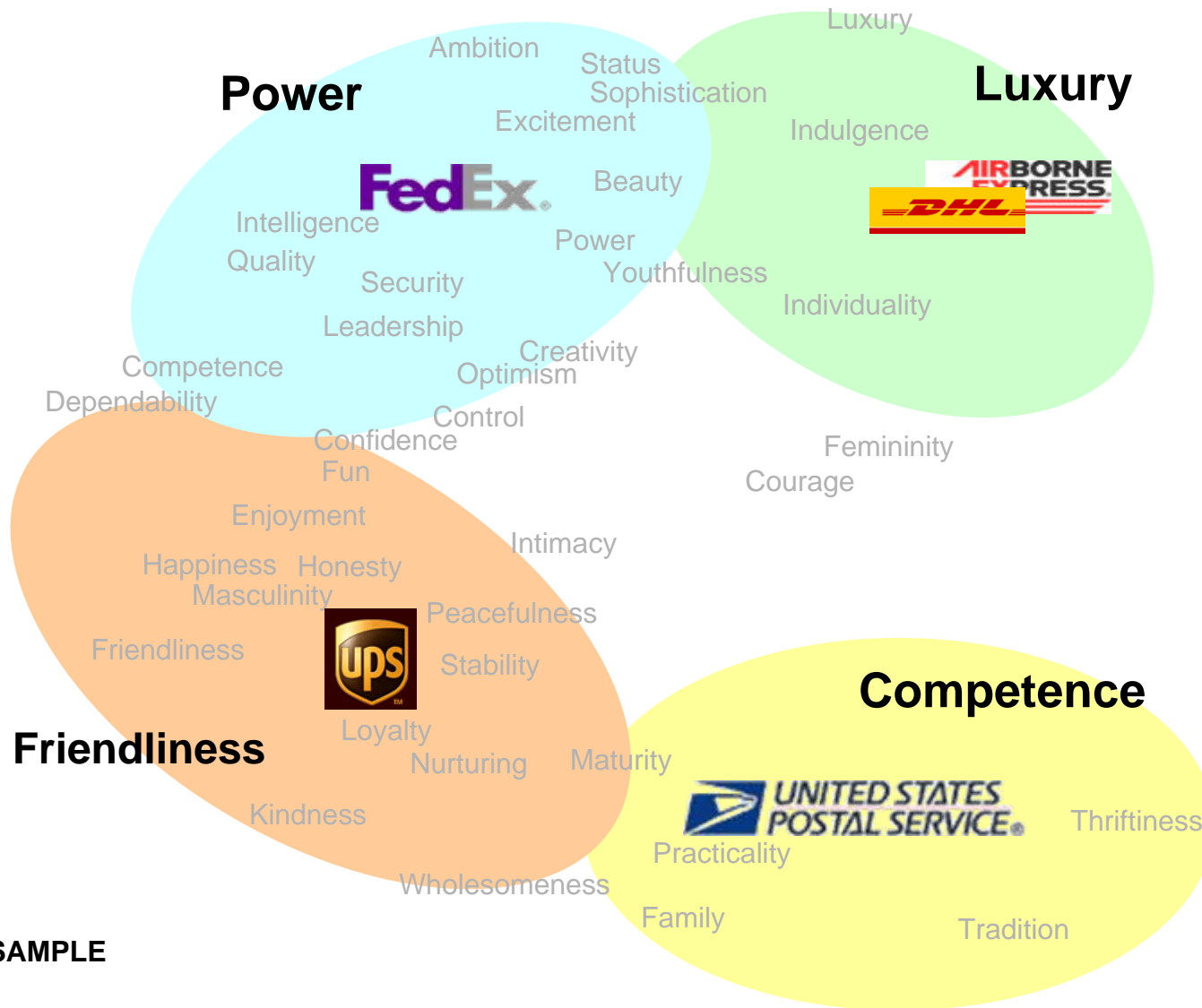


Performance Imagery



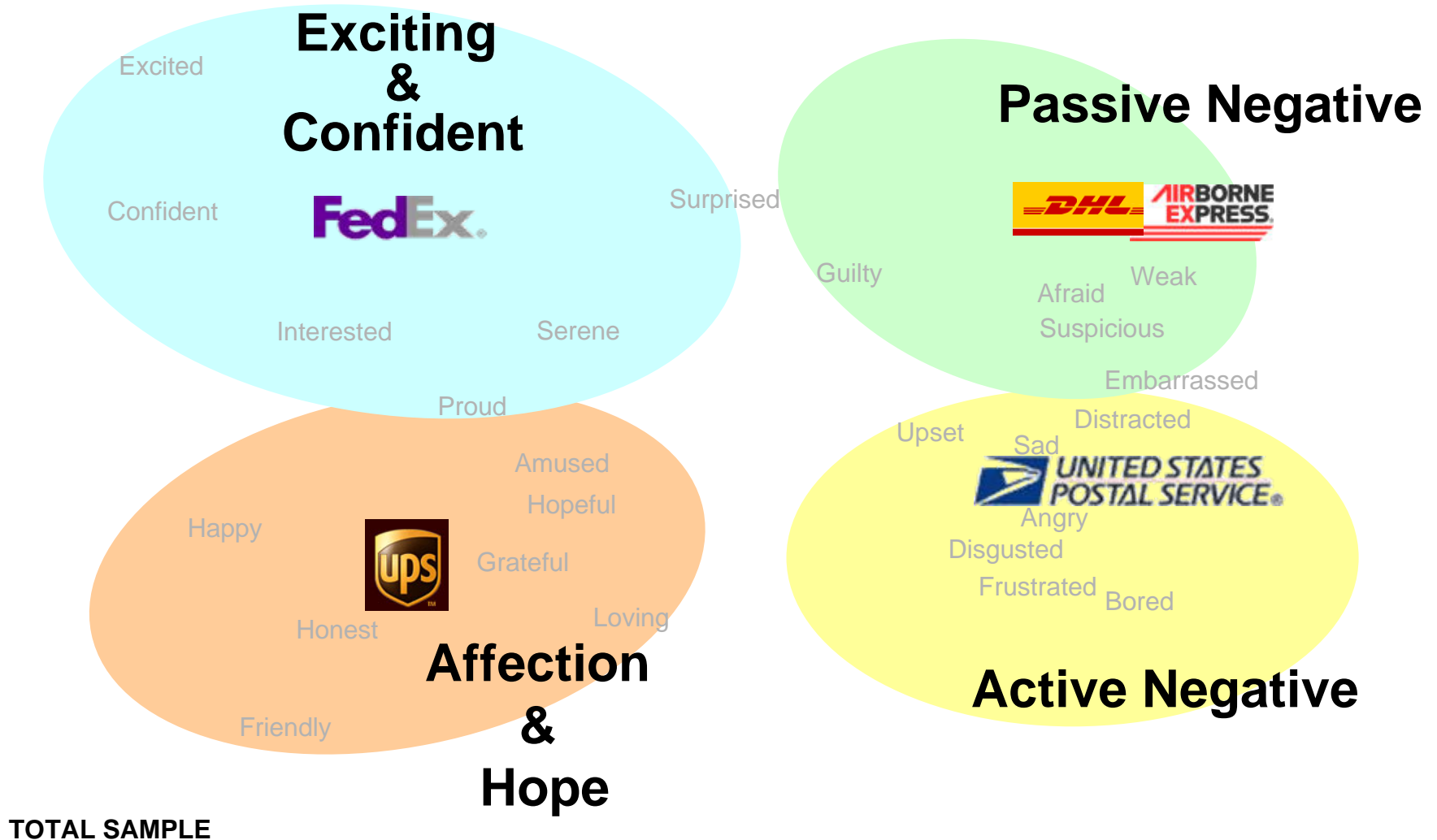
TOTAL SAMPLE

Brand Values

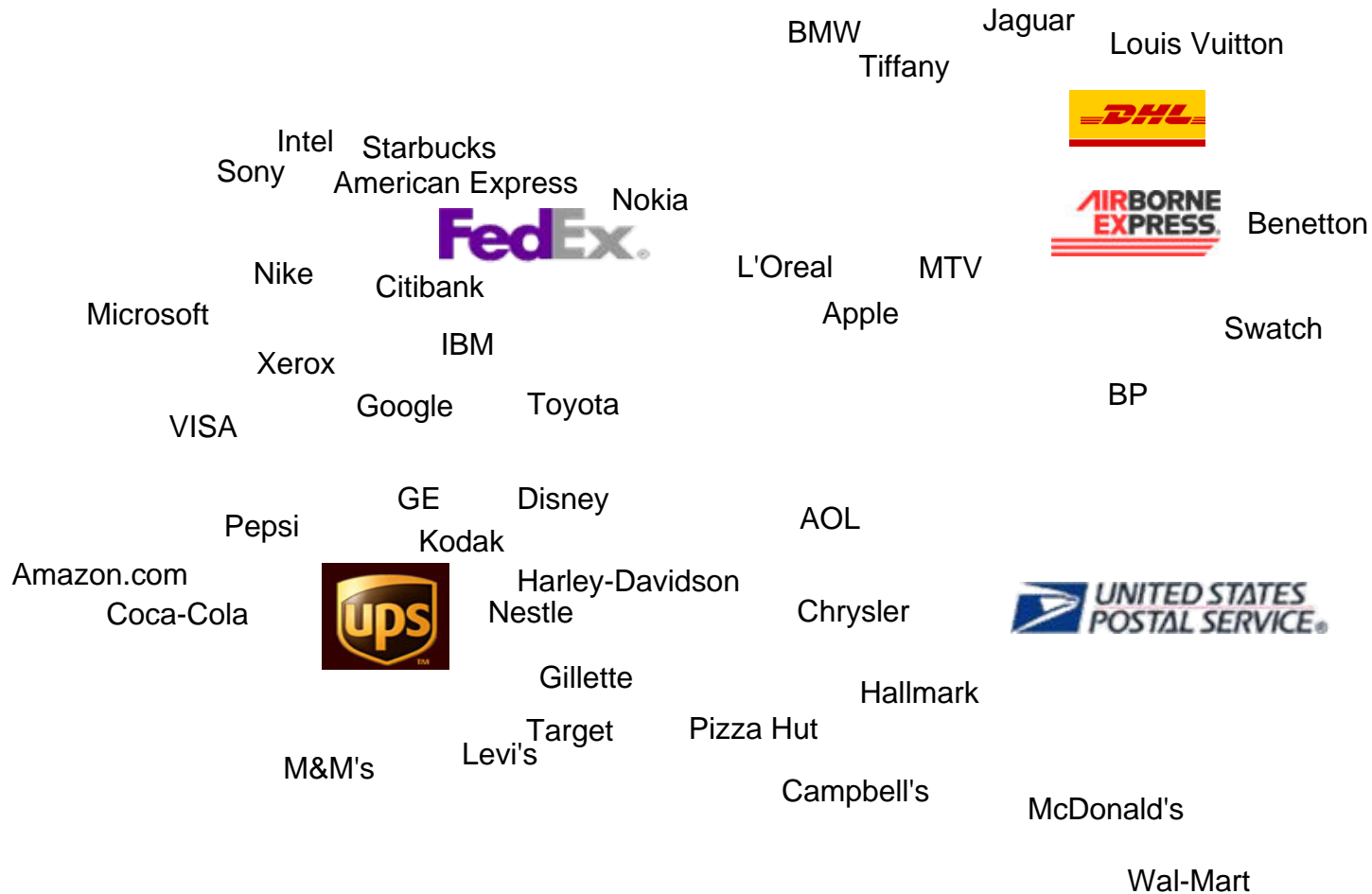


TOTAL SAMPLE

Emotional Engagement

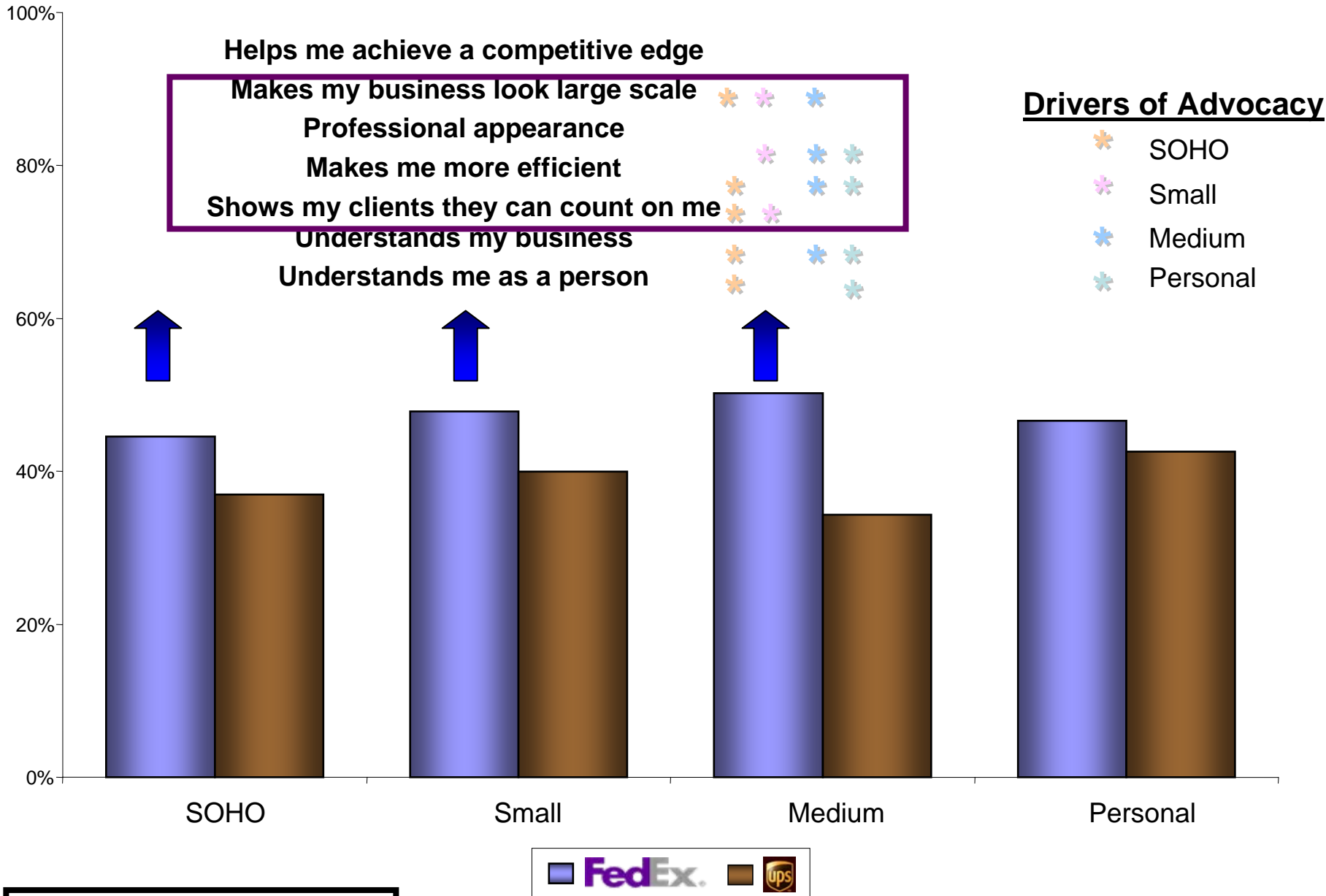


Corporate Image Alignment

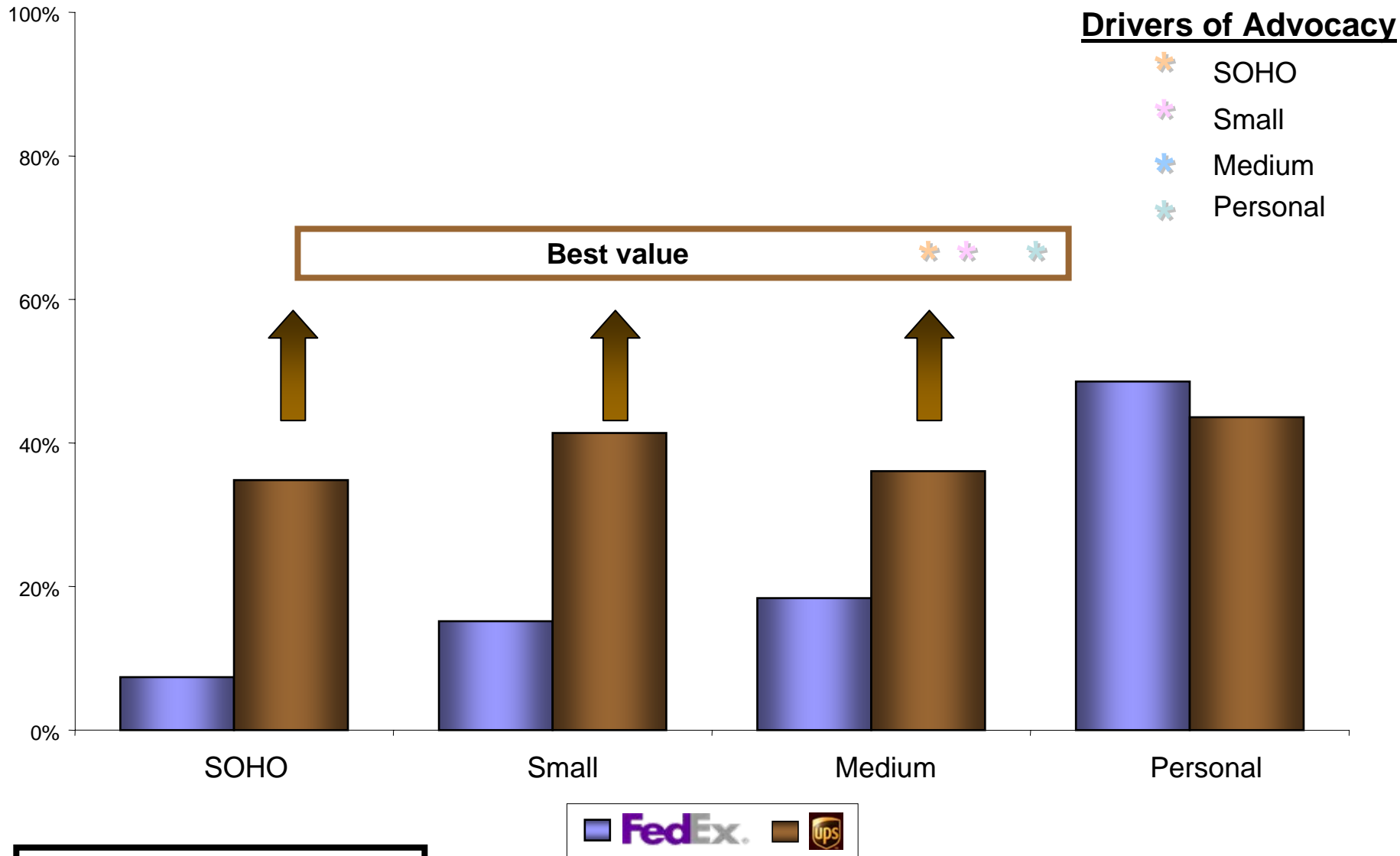


TOTAL SAMPLE

Business Edge



Cost Efficiency

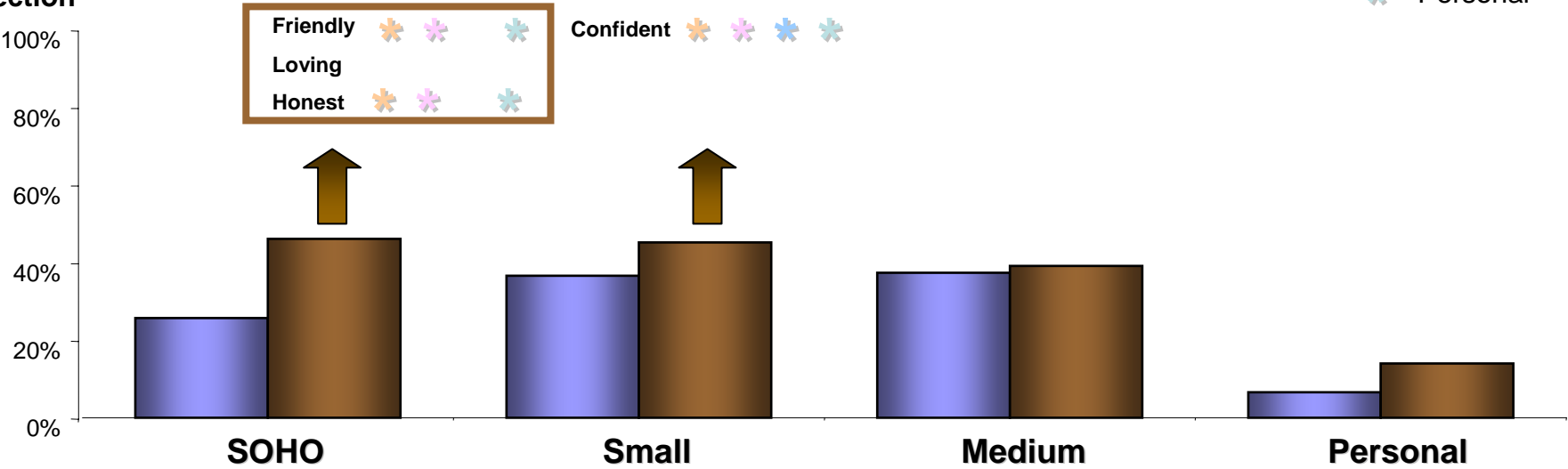


Emotions

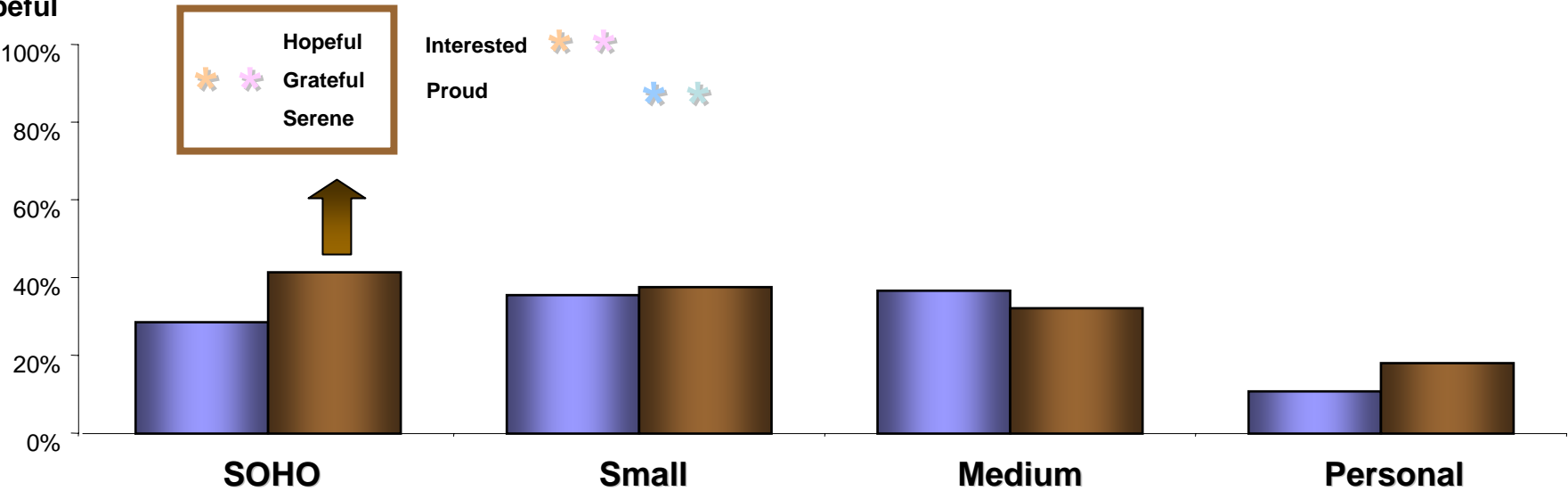
Drivers of Advocacy

- SOHO
- Small
- Medium
- Personal

Affection



Hopeful



Accounts for Differences Between Brands



Resumen: Perfiles de marcas



“Pudes contar conmigo”

- Key Brand Imagery:
 - Fast delivery and time sensitivity
 - The shipper one can count on for sending important items
 - Has important experiential associations
 - “Shows my clients they can count on me”
 - “Helps me achieve a competitive edge”
 - “Is the most worry-free shipping experience”
 - Image is professional and aspirational
 - Luxury, status and power- when you’re with FedEx you’re using the best
 - Aligns with performance and status driven brands- American Express, BMW, Jaguar
 - Expresses very positive emotions of confidence, interest, excitement and pride



“La elección de la pequeña empresa”

- Key Brand Imagery:
 - Shipping large packages and freight
 - The choice of small business
 - The friendliest employees and good customer service
 - Communication with customers/tracking system
 - Image is masculine, blue collar and friendly
 - The no-nonsense shipper who get the job done
 - Aligns both with hard working brand like Levi’s and fun, approachable brands like Target, Amazon and Pepsi
 - Evokes positive emotions of friendliness, honesty and happiness

La necesidad No Satisfecha

La importancia del Partnering

La importancia del Partnering

- No solo servicio de envíos, pero compromiso de crecer con el pequeño empresario
 - Ofrecer soluciones a la medida y “out of the box” a las necesidades “out of the box” del pequeño empresario.
 - Eso muestra que “we care” , y aplica a sus necesidades.
 - Ejemplo – proveer opciones de pago C.O.D.
 - Contacto personal.
 - Relaciones cara a cara.

La importancia de “Partnering”

- Los pequeños empresarios quieren ser reconocidos y recompensados
 - Por su esfuerzo ante el cliente
 - Por ir más allá
 - Por sus logros y sus éxitos
- FedEx debe diseñar respuestas constructivas que los hagan sentir reconocidos/importantes.
 - Ejemplo: Que la gente de Fedex provea ideas y consejos para mejorar infraestructura de envíos.
 - Sugerencias en almacenaje.
 - Ayuda en manejo logístico.

5. Que queremos que hagan? (Punto B)

- Que vean a FedEx como alguien más amigable, más accesible y menos costoso.
- Idealmente, ser vistos como el que ofrece el mejor servicio a cliente y las soluciones más eficientes y time-sensitive
- Revertir el liderazgo de UPS's como "la eleccion de las pequeñas empresas",

También, debe apalancarse en su reciente adquisición de Kinkos's para rebatir las fortalezas de UPS: Empleados amigables y conocedores..

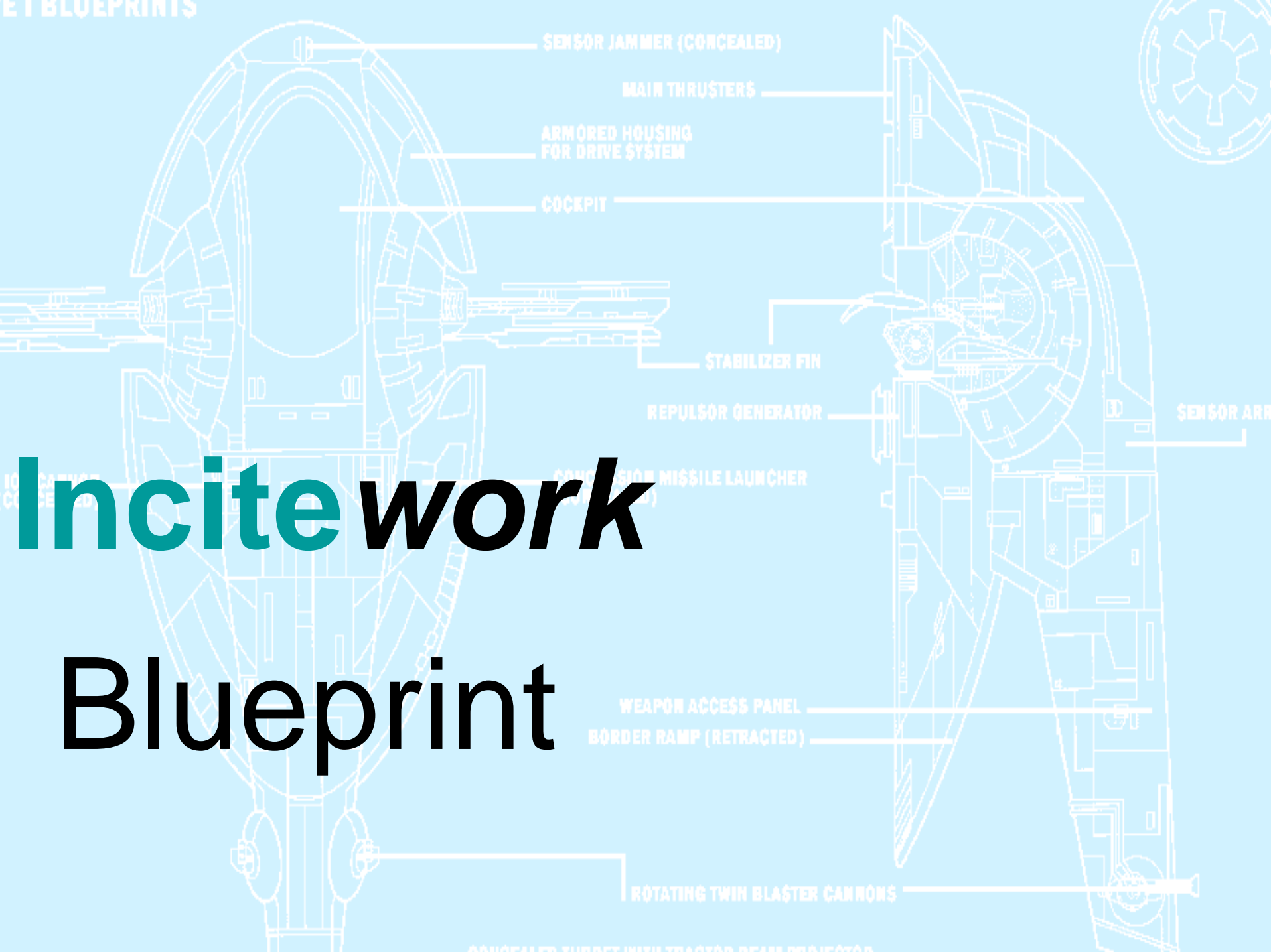
6. Que les vamos a proponer a los consumidores para que pasen del punto A al B?

- **Enfatizar las percepciones de FedEx**
 - El mejor desempeño de todos – eso le permite a los clientes ser exitosos
 - Imagen aspiracional y muy profesional
 - Valores de marca de competencia, inteligencia, calidad y control
 - Vinculo emocional hacia la confianza
- **Despertar vínculos emocionales que hoy están atados a UPS**
 - Honestidad
 - Amistad

Un cambio en la conversación

Hablar de los clientes
y resolver sus problemas

No solo de FedEx
Sus líneas de negocios
Y ofertas de producto



SENSOR JAMMER (CONCEALED)

MAIN THRUSTERS

ARMORED HOUSING
FOR DRIVE SYSTEM

COCKPIT

STABILIZER FIN

REPULSOR GENERATOR

SENSOR ARRAY

CONCEALED MISSILE LAUNCHER
(UNDER ARMOR)

WEAPON ACCESS PANEL
BORDER RAMP (RETRACTED)

ROTATING TWIN BLASTER CANNONS

CONCEALED TURRET WITH TRACTOR BEAM PROJECTOR

Incite *work* Blueprint

Incite*work* Blueprint

get•to•by

Get:

La pequeña empresa

Who:

En la actualidad usan FedEx solo para sus envíos verdaderamente críticos

To:

Usen FedEx en todas sus necesidades de envíos

By communicating:

Fedex es la mejor solución para mis necesidades de envíos, por costo eficiencia, sus servicios y sus gente.