Comunicar para conectar

Punto de partida

Recuperando nuestro espacio

.01

¿De dónde venimos?

- ✓ 2017- 2019. Comunicación centrada en objetivos a corto plazo muy vinculados a cuestiones efímeras. **Resultados cuestionables**
- ✓ Junio 2019. Recuperamos la dirección de comunicación para poder empezar a trabajar con **objetivos a medio- largo plazo**
- ✓ 2021. Revisión del Plan Estratégico de Guaguas Municipales (2021-2024) en donde se pone de manifiesto la **importancia de la comunicación** para poder ejecutar de forma óptima los proyectos estratégicos de la empresa

La comunicación es un factor estratégico

- ✓ El Plan Estratégico de GMSA para 2021- 2024 contiene una iniciativa estratégica que se centra en **Promoción de campañas para estimular la movilidad en TPC**

- ✓ Esta iniciativa apoya a 3 objetivos estratégicos:
  - Liderar la movilidad sostenible en la ciudad de LPGC
  - Ganar viajeros en TPC
  - Liderar y coordinar políticas de fomento del TPC y medidas de priorización del TPC

- ✓ La comunicación es un eje que vertebra y acompaña la evolución del negocio, y hemos comprobado que es totalmente elástica a su evolución

El detonante

Las redes sociales

.02

La fórmula mágica de las redes sociales

- ✓ En agosto de 2019 hacemos un cambio en la política de comunicación de redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram)
- ✓ Estudio del perfil de cada red social e interacciones realizadas. Quien está en cada red y qué prefiere consumir
- ✓ Asumimos limpiar todas las redes de perfiles tóxicos
- ✓ **Fórmula I+R+H** = Información + Respuesta + Humor

Fórmula I+R+H


Guaguas Municipales @GuaguasLPA · 14 nov.
■ Pues se ha quedado buena la tarde para quedarse 30 minutitos en la calle Francisco Inglott Artiles (Zárate) y de paso pasarle un trapito a la guagua. Nada, si nos están esperando que sepan que aquí estamos. Traigan café.
#RelaxingCarOfAparcoAquíMismo
22
60
348


Guaguas Municipales @GuaguasLPA · 18h
En respuesta a @GranCTimes
Un gran susto. Estamos ahora mismo junto a los afectados. Los conductores bien. Pasaje: Nada de mucha gravedad. Alguna brecha y policontusiones. Bastante aparatoso pero, afortunadamente, más hierro y chapa que otra cosa. Gracias por preocuparse por ellos y por nosotros, familia.
GUAGUAS
www.guaguas.com
0:03
1,5 K reproducciones

Resultados en 4 meses (sep.- dic. 2019)

Crecimiento del 24,4% -un promedio de 32 diarios- y 170 menciones al día.

Más de 1000 seguidores y un incremento de la valoración en un 0.2%.
Reducción de comentarios negativos en casi un 55%.

Relanzamiento orgánico, redirección desde Twitter.

Datos actuales (mayo 2022)

21.851 seguidores

18.917 seguidores

5.016 seguidores

¡FUNCIONA!



Esta fórmula se hace extensiva al resto de áreas de la comunicación corporativa

Campaña de Sostenibilidad

Nuestra esencia

.03

¿Dónde estamos? Mayo 2021

- ✓ A partir del mes de abril- mayo 2021 con el inicio de la vacunación se va recuperando la demanda de viajeros y ya no se cuestiona la seguridad del TP
- ✓ Hemos de volver a poner de manifiesto que **el TP es por definición sostenible**. Lo ha sido antes de la pandemia y ahora con más fuerza hemos de defender nuestra esencia
- ✓ Cada vez más valoramos la coherencia y la integridad de las empresas, alineándonos con el **propósito** de empresas sostenibles en su vertiente de negocio y con sus empleados.

Mensajes fuerza Campaña de sostenibilidad

- ✓ Guaguas Municipales suscribe la adhesión al Pacto Mundial de NNUU en junio de 2021. Lanzamiento entrevista One to One con Director General

- ✓ Necesidad de hacer entendible la sostenibilidad más allá del tipo de propulsión de guagua/ vehículo.

- ✓ En la última encuesta de satisfacción de clientes el compromiso medioambiental de la empresa se valora muy por debajo de la satisfacción media, lo que lo sitúa en uno de los últimos atributos del servicio

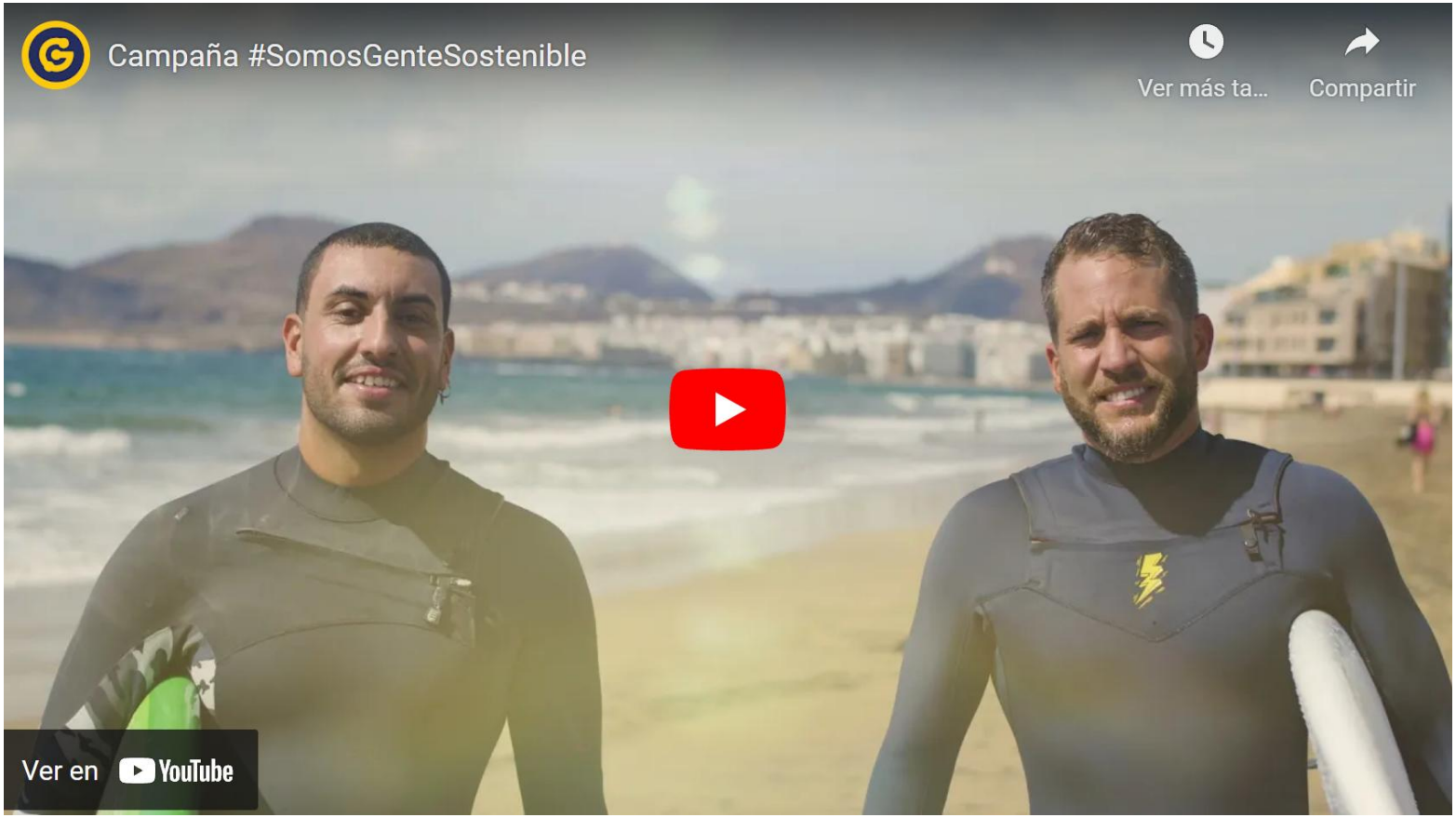
- ✓ Centramos la campaña en 4 micro relatos que a su vez se alienan con objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y que se centran en trabajadores

  - La producción de nuestra planta fotovoltaica podría iluminar la plaza del Pilar de Guanarteme durante todo un año (ODS 7 Energía asequible y no contaminante)

  - Con el agua reutilizada en el lavado de nuestra flota, abasteceríamos durante seis meses las duchas de la Playa de Las Canteras (ODS 12 Producción y consumo responsables)

  - Hombres y mujeres en Guaguas cobran el mismo sueldo por el mismo trabajo (ODS 5 Igualdad de género)

  - Nuestra reducción de emisiones libera a 22.050 pinos canarios de absorber más Co2 (ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles)


Campaña #SomosGenteSostenible
Ver más ta...
Compartir
Ver en YouTube

Campaña de Salud

Movilidad saludable

.04

¿Dónde estamos?- Febrero 2022

- ✓ Más del 70% de población vacunada
- ✓ Nivel de alerta 1. **Eliminación de restricción de aforo en el TP**
- ✓ Nivel de **demanda de más del 85% en días laborables** (91% de oferta)
- ✓ Si un atributo ha sido importante durante la pandemia es la salud. La movilidad está totalmente correlacionada con la salud, puesto que **ciudades sostenibles son ciudades saludables**

Mensajes fuerza en Campaña de Salud

- ✓ Vincular la movilidad sostenible con la salud de una forma directa y que repercuta a su vez en el fomento de los hábitos de vida saludables de los ciudadanos
- ✓ Somos una pieza fundamental de la movilidad saludable
- ✓ La empresa también la formamos personas con hábitos saludables (eso a su vez repercute en una mejora de los indicadores de absentismo)

Campaña de Salud





Campaña de Salud



Campaña Conectividad

Nuevas formas de pago

.05

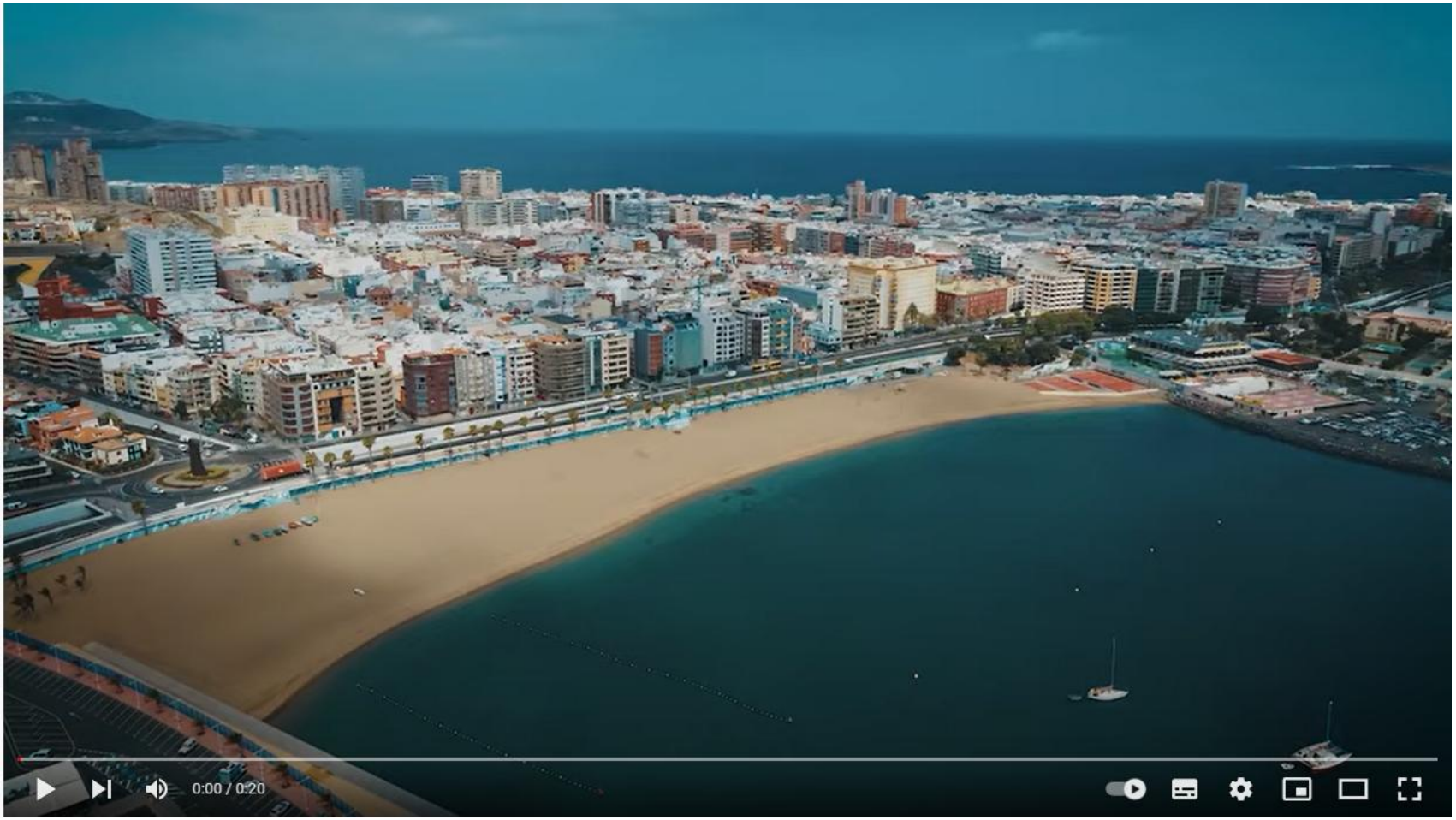
¿Dónde estamos?- Abril 2022

- ✓ Se incorpora la posibilidad de pagar con tarjeta bancaria y bono virtual (a través del móvil-App)
- ✓ Proyecto europeo coordinado por el Ayuntamiento que llega con 2 años sde retraso
- ✓ Implica la incorporación de nuevas canceladoras a bordo de las máquinas. En total tenemos 3 canceladoras

Mensajes fuerza en Campaña Conectividad

- ✓ Los avances tecnológicos nos conectan con el mundo pero sobretodo nos conectan a las personas
- ✓ Somos una pieza fundamental para conectar la ciudad, para conectarnos
- ✓ Gran interés también en informar sobre los nuevos sistemas de pago

Sketch. Nuevo producto para comunicar


0:00 / 0:20


DING!
PARA PAGAR
...na naaa nanana
Estar G conectar
0:00 / 0:35

Primera prueba Sketch: Todo Sube



Conclusiones

¿Qué hemos aprendido?

.06

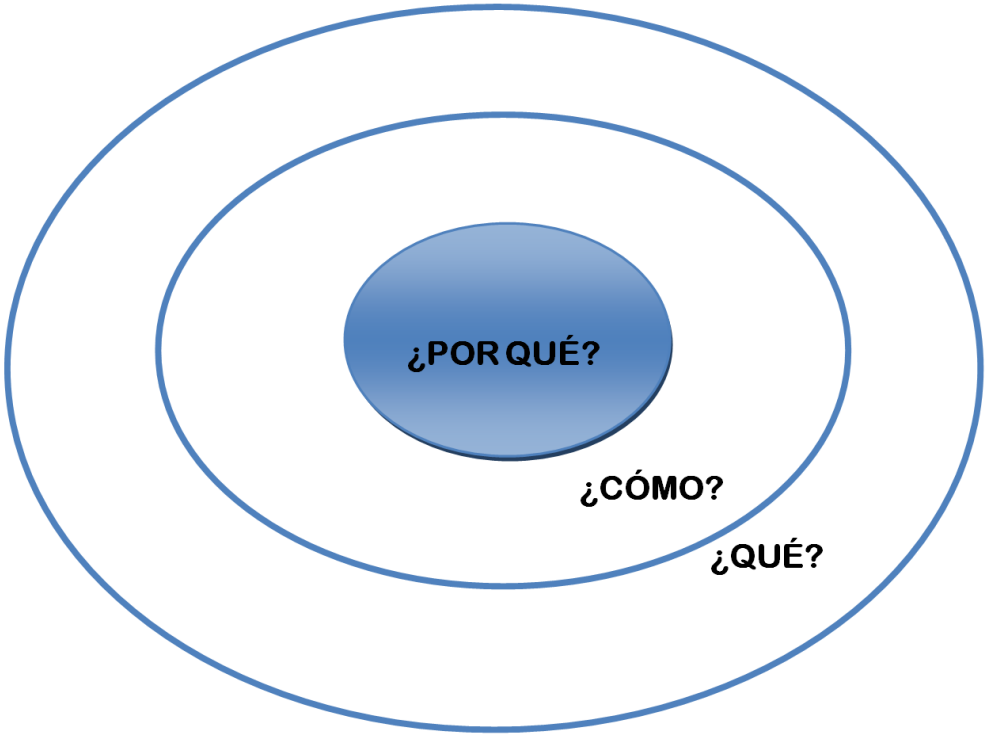
Comunicación como eje transversal

- ✓ Hay que comunicar, comunicar y después **seguir comunicando**
- ✓ La comunicación no puede estar desvinculada de la marcha de la empresa, es totalmente elástica al negocio
- ✓ Para que la comunicación sea efectiva y eficaz debe estar **alineada con la comunicación interna**, dando prioridad a la comunicación interna
- ✓ Hemos de apalancarnos en unos **atributos marco de movilidad** que nos permitan recuperar tanto la demanda como la imagen del TP: movilidad sostenible, saludable, responsable, etc.

Reflexión final: “El circulo de oro”- Simon Sinek

- ✓ Hay un patrón. Todos los grandes líderes que inspiran y las organizaciones en el mundo, **piensan, actúan y se comunican exactamente de la misma manera**
- ✓ Esta teoría explica **por qué algunos líderes inspiran** y otros no

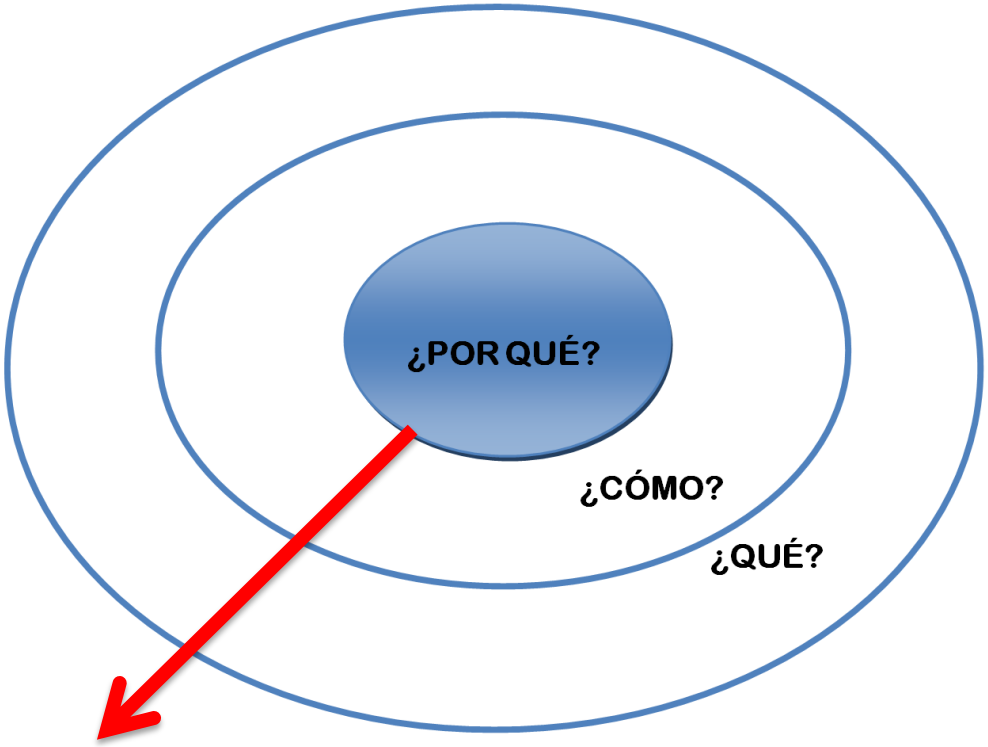
https://www.ted.com/talks/simon_sinek_how_great_leaders_inspire_action#t-1064355



El ¿Por qué? es el **propósito, la creencia**

Normalmente comunicamos desde fuera hacia dentro (de lo más claro a lo más difuso)

Las organizaciones que inspiran todas piensan, actúan y se comunican desde dentro hacia fuera



Las personas no consumen/ compran por lo que uno hace sino por el **porqué** lo hace

El objetivo debe ser alinear a las personas que creen en lo que uno cree. **Que compartan nuestras creencias.**

Seguimos a los líderes no porque tengamos que hacerlo sino porque queremos hacerlo. Inspiran a la acción.

Quizás…..

- ✓ **Demos a nuestros clientes/ empleados buenas razones para quedarse**

  "El sentido hay que darlo cuando todavía tiene sentido recibirlo"

- ✓ **Quien tiene un buen porqué acabará encontrando siempre el cómo**

- ✓ **Estamos en la *ECONOMÍA DE LA EXPERIENCIA*, y hemos de plantearnos dar experiencias que merezcan la pena. Ofrecer sensaciones memorables que merezcan la pena**

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

GUAGUAS

PARA TODO. PARA TODOS.

www.guaguas.com

GuaguasMunicipales

GuaguasLPA

Arequipa S/N C.P. 35008.
Las Palmas de Gran Canaria.

Tel. 928 305 800 · Fax 928 469 703

guaguas@guaguas.com