

Midiendo, Manejando y Monitoreando las relaciones con los stakeholders



TRI*M - La solución para la gestión de los Stakeholders

¿Por qué es importante la gestión de los Stakeholders?

La gestión de los Stakeholders* es decisiva para asegurar el éxito de una empresa. Las compañías con mejores resultados mantienen fuertes relaciones con los grupos relevantes para sus negocios: clientes, empleados, proveedores o accionistas. Actualmente muchos directivos carecen de una medida simple y precisa que proporcione la salud de sus relaciones de negocios en diferentes canales.

Aquí es donde TRI*M de TNS puede ayudarle. TRI*M es un sistema de gestión de información clave para medir, manejar y monitorear estas relaciones. Sean clientes, empleados, proveedores o accionistas cada uno de estos grupos debe ser administrado para optimizar el rendimiento del negocio.

TRI*M, con un sistema holístico, puede ser utilizado por cualquier compañía para crear, organizar e implementar un Sistema de Gestión de Stakeholders, con una flexibilidad que lo adapta totalmente a su organización.

TRI*M como sistema de gestión de información

TRI*M es una completa plataforma para medir, administrar y monitorear las relaciones con los Stakeholders:

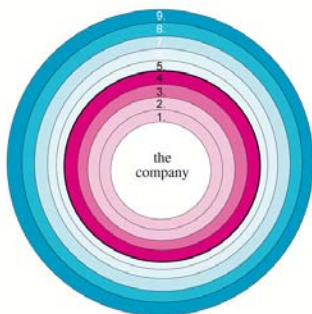
- Ofrece un Índice que actúa como indicador de la fortaleza de las relaciones con cada uno de los Stakeholders. Es comparable a través del tiempo y va de acuerdo con las normas vigentes, tanto nacionales, regionales o a nivel industrial.
- Controla las tendencias a lo largo de tiempo y entre las diferentes unidades de negocio.
- Puede realizarse en todo el mundo y se aplica tanto para empresas "business to business" como "business to consumer".

*Persona física o jurídica que tiene un impacto relevante en la empresa.

TRI*M es uno de los sistemas más exitosos para mejorar la organización de la gestión de Stakeholders. El sistema TRI*M incorpora tres dimensiones clave:

- **Medir:** sólo lo que se puede medir se puede manejar.
- **Manejar:** traducir las medidas en acciones, implementando cambios basados en la información obtenida.
- **Monitorear:** la observación continua de las acciones y sus efectos es la única forma de asegurar que las éstas tienen el impacto deseado, para así tomar medidas adicionales en caso de ser necesario.

TRI'M gestiona las relaciones entre todos los Stakeholders que tienen alguna influencia en la Compañía -desde los grupos internos hasta las relaciones externas de la organización.



La compañía - internos

1. Liderazgo
2. Compromiso de empleados
3. Proveedores estratégicos
4. Calidad de procesos / optimización

El entorno - externos

5. Retención de clientes -Satisfacción
6. Canales-Retails-Distribuidores
7. Confianza de los accionistas
8. Alianzas con proveedores
9. Reputación corporativa

Los beneficios de TRI'M

TRIM se adapta a las necesidades de cada empresa, realizando un plan específico diseñado a la medida de su negocio, organización y objetivos.

- Es un sistema de gestión de la información totalmente orientado a la toma de decisiones.
- Ofrece un indicador único que permite un monitoreo continuo.
- Dispone de una base de datos para comparar los resultados obtenidos de más de 6.000 estudios realizados en todo el mundo.
- Ofrece un tipología TRI'M para diseñar estrategias hacia segmentos concretos de clientes o empleados.

- Proporciona un análisis de los "key drivers" que ayuda a descubrir los "motivadores", para mantener la relación y las "oportunidades ocultas" que pueden desarrollarse para convertirse en "Unique Selling Points" (USP's).
- Diseña informes específicos para planificar las acciones concretas dentro de cada área de responsabilidad.
- Muestra el compromiso personal hacia la marca que tienen los consumidores, utilizando TRI'M en combinación con Conversion Model, el sistema de optimización del valor de marca de TNS.
- Garantiza *benchmarking* internacional gracias a la existencia del Global TRI'M Centre.

El Global TRI'M Centre

El Global TRI'M Centre es un centro de excelencia dedicado exclusivamente a garantizar las mejores y más sofisticadas metodologías en el área de gestión de Stakeholders. Actúa como vínculo de comunicación de la red TRI'M, formada por más de 300 expertos que ofrecen servicios localmente en más de 70 países. Nuestra red está a la vanguardia en desarrollos de gestión de los Stakeholders, por lo que garantizamos que nuestros clientes trabajan con el líder del mercado.

El Global TRI'M Centre se dedica a:

- Desarrollar e implementar las últimas metodologías en gestión de Stakeholders.
- Realizar *Workshops* con clientes.
- Capacitar a los especialistas de TNS.
- Promover el intercambio de experiencias entre los expertos TRI'M en todo el mundo.
- Enriquecer la base TRI'M con los resultados de los estudios realizados.
- Innovar TRI'M y adaptarlo a las necesidades del cliente para un mayor beneficio.

Benchmarking

TRI'M ha recogido datos de más de 1.000 clientes en todo el mundo para disponer de una base de datos internacional que permita análisis comparativo. Dichas comparaciones son utilizadas para interpretar los resultados de cada nuevo estudio. Con más de 6.000 estudios y más de 10 millones de entrevistas, es una poderosa herramienta para identificar al público objetivo sobre el que se deben diseñar acciones correctivas y, puesto que permite la comparación en relación con otros estudios de la categoría, el país o la región geográfica.

Entregables TRI*M

Cada estudio TRI*M ofrece un abanico de herramientas que se adaptan en función del objeto de la investigación: compromiso de los empleados, retención de clientes o reputación corporativa.

Las herramientas son:

1. El índice TRI*M

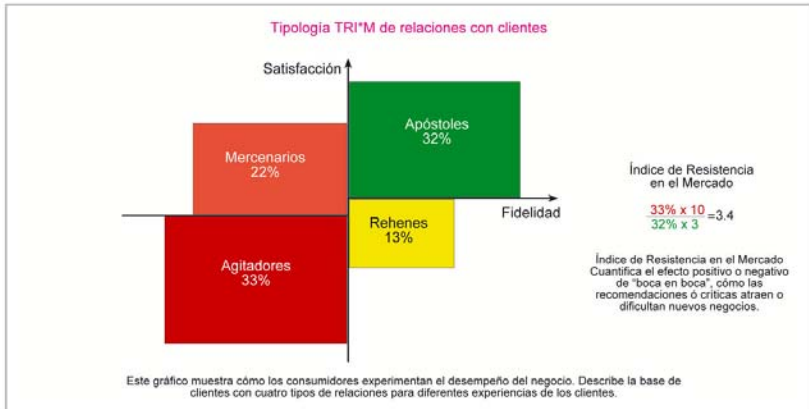
Un indicador único que mide la intensidad de la relación para comparar la evolución en el tiempo, así como los resultados obtenidos frente a la media del sector o del área geográfica.

| Índice TRI*M -Comparación Internacional | | | | | |
|---|--------------|--------------|-----------|----------|--------------|
| Retención de clientes | | | | | |
| | 10% Inferior | 33% inferior | Media 33% | superior | 10% superior |
| Mundial | 51 | 65 | 71 | 78 | 89 |
| Norteamérica | 59 | 71 | 75 | 82 | 90 |
| Europa | 50 | 63 | 69 | 77 | 87 |
| Asia | 50 | 62 | 67 | 73 | 86 |
| Compromiso de empleados | | | | | |
| Mundial | 37 | 52 | 59 | 66 | 81 |

Fuente: Extracto de la base de datos TRI*M

2. La tipología TRI*M

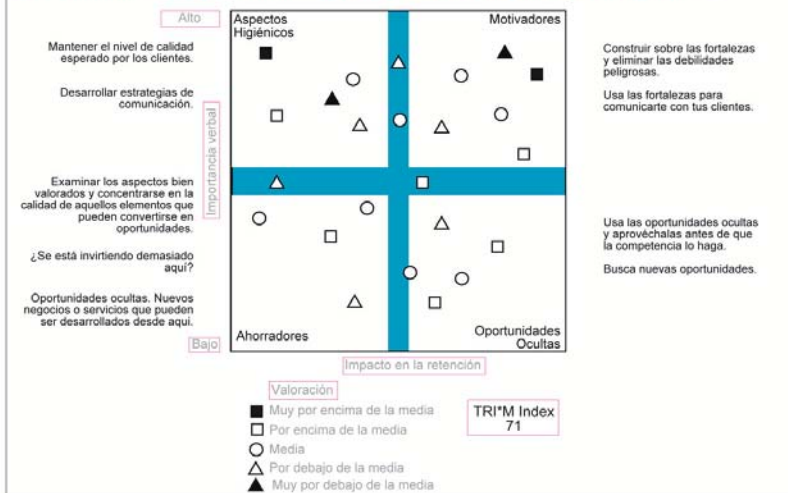
Una fotografía de la situación referente a los Stakeholders



3. El TRI*M Grid

Un análisis de puntos fuertes que muestra las fortalezas y debilidades para priorizar acciones. Diferentes atributos se posicionan en los cuadrantes según se definen como Motivadores, Oportunidades Ocultas, Aspectos Higiénicos o Ahorradores. Además se valora la actuación de la compañía respecto a cada atributo, de forma que, por ejemplo, es posible priorizar un atributo cuando se identifica como Motivador, pero se está obteniendo una valoración por debajo de la media.

Los escenarios TRI*M identifican los *key drivers* para desarrollo del negocio



Acerca de TNS

TNS México forma parte de TNS, el segundo grupo a nivel mundial en investigación de mercados y primero en Estudios Ad-Hoc. Recogemos, analizamos e interpretamos información para ayudar a nuestros clientes a comprender mejor las necesidades y demandas de sus propios clientes.

Proveemos investigación, recomendaciones e insight en segmentación de mercados, publicidad, comunicación y marca, desarrollo de nuevos productos y satisfacción. Todo ello, con el respaldo de una amplia gama de soluciones de investigación avanzadas.

Mediante nuestra red global, con presencia en más de 110 países, combinamos la experiencia y el profundo conocimiento de la realidad de cada país con la amplia visión del análisis de tendencias internacionales.

Si desea mayor información sobre TRI*M ó de nuestras soluciones de negocio, diríjase a:



t. (5255) 5230 0761/62
f. (5255) 5230 0788/99
www.tnsglobal.com