Credenciales

lo que somos - lo que hacemos

SINGULAR

INVESTIGACIÓN ▷ INTELIGENCIA ▷ ESTRATEGIA

WWW.SINGULAR.MARKETING

“El que no sabe por qué camino llegará al mar, debe buscar el río por compañero”

JOHN RAY

QUIÉNES SOMOS

SINGULAR

Agencia de consultoría estratégica, formada por profesionales con trayectoria en investigación de mercados, estrategias de comunicación y creatividad publicitaria.

QUÉ HACEMOS

Ayudamos a las organizaciones a identificar oportunidades para crear cambios útiles y significativos, **innovando en la búsqueda de insights** a través de la combinación de análisis de datos, tendencias y estudios de mercado, y el diseño de estrategias de comunicación y relacionamiento.

SINGULAR

PROPÓSITO

Amplificar la voz del consumidor,
brindando conocimientos útiles y estimulantes
para las decisiones estratégicas.

Desafiar certezas

Reducir la complejidad

Interpretar nuevas relaciones

Descubrir oportunidades

Explorar tendencias

Integrar nuevas fuentes

Orientar decisiones claves

Activar insights

SINGULAR

Equipo de Consultores

Un equipo altamente experimentado y entusiasta, comprometido con resultados útiles y accionables.

PATRICIO ARENAS

VISIÓN ESTRATÉGICA

Psicólogo. Especialista en planificación estratégica de comunicación e investigación de mercado. Orientado a la innovación en el diseño de promesas e identidad de las marcas.

VICTOR ALLAN

INNOVACIÓN METODOLÓGICA

Sociólogo. Investigador experto en metodologías y análisis de datos. Autor de la nueva estratificación socioeconómica de la AIM. Pionero en el desarrollo y aplicación de técnicas de investigación del significado.

JAVIER ENGLISH

ESTRATEGIA CREATIVA

Publicista. Magíster en Comportamiento del Consumidor de U. Adolfo Ibáñez. DCG en BBDO. Fundador de Smallketing.com y Máquina de Clientes.com, servicios de marketing digital.

Clientes y experiencias

Scotiabank
cencosud
MUTUAL de seguridad somos CChC
DIRECTV
Ministerio de Obras Públicas Gobierno de Chile
transbank.
PILARES INMOBILIARIA
Universidad del Desarrollo Universidad de Excelencia
CHILENA CONSOLIDADA Miembro de Zurich Insurance Group
autoGASCO Líder en Gas Vehicular
cge
laPolar
easy cencosud
INNSPIRAL aceleradora de innovación corporativa
BNP PARIBAS CARDIF
BancoEstado
UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA
UNIVERSIDAD SAN SEBASTIAN
mercadomascota El Club que le da una a tu negocio!
Seguros sura
DuocUC

SINGULAR

Cómo nos acercamos al consumidor

SINGULAR

Áreas de Consultoría Estratégica

MARCAS Y COMUNICACIÓN

REPUTACIÓN DIGITAL

EXPERIENCIA DE CLIENTES

INTELIGENCIA DE DATOS

DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

RRHH Y ORGANIZACIONES

Nuestros servicios

MARCAS Y COMUNICACIÓN

BRANDING Y PUBLICIDAD

Diseñamos estrategias de marca basadas en un conocimiento profundo del negocio y las oportunidades del mercado, ideando campañas de comunicación centradas en insights que enriquecen el proceso creativo.

DIAGNÓSTICO IMAGEN DE MARCA

Medimos y monitoreamos indicadores claves del valor y fortalezas de las marcas, identificando los insights que permiten establecer vínculos más provechosos y duraderos con el consumidor.

METÁFORAS Y REDES SEMÁNTICAS

Allí donde los conceptos no alcanzan, las metáforas nos permiten establecer conexiones con los significados y emociones asociadas con una categoría, marca o experiencia. Nuestra tarea es descubrirlas y analizarlas.

Branding y publicidad

Identidad, arquitectura, relato

Diseñamos la estrategia de comunicación de la marca, estableciendo su propósito y valores, un relato que vincula y brinda identidad, además de la hoja de ruta de acciones estratégicas.

Diagnóstico de Oportunidades

Entrevistas a stakeholders, comprensión del entorno comunicativo y de las audiencias relevantes.

Workshop de Marca

Talleres de entendimiento de la situación de la marca y co-diseño de caminos estratégicos.

Conceptos de comunicación

Establecimiento del territorio de comunicación las promesas para conectar la marca con oportunidades.

Estrategia Creativa

Diseño de campaña de comunicación, con expresiones gráficas y/o audiovisuales.

SINGULAR

Campañas de Comunicación

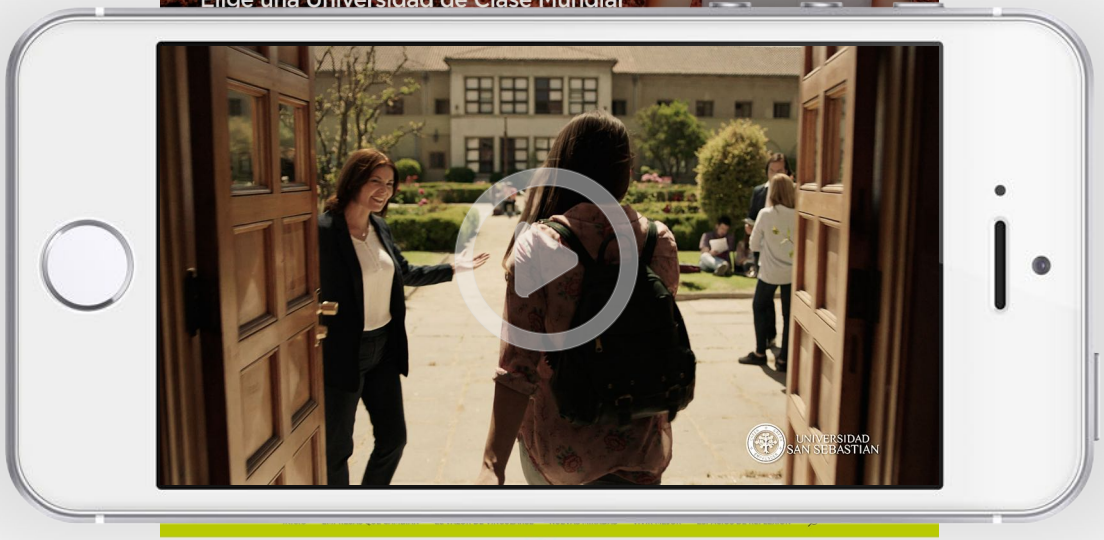
Estrategia – Diseño - Implementación

construir
relevancia
para crear
conexión

Nos enfocamos en el diseño de relatos de marca que estimulen la creación de conexiones únicas, segmentadas y con sentido, usando de manera estratégica los medios tradicionales y las nuevas tecnologías que hacen posible fortalecer la relación.

UNIVERSIDAD TECNICA FEDERICO SANTA MARIA | LÍDER EN INGENIERÍA, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ADMISIÓN 2019 usm.cl



espacio mutuo

UNA INICIATIVA DE MUTUAL de seguridad

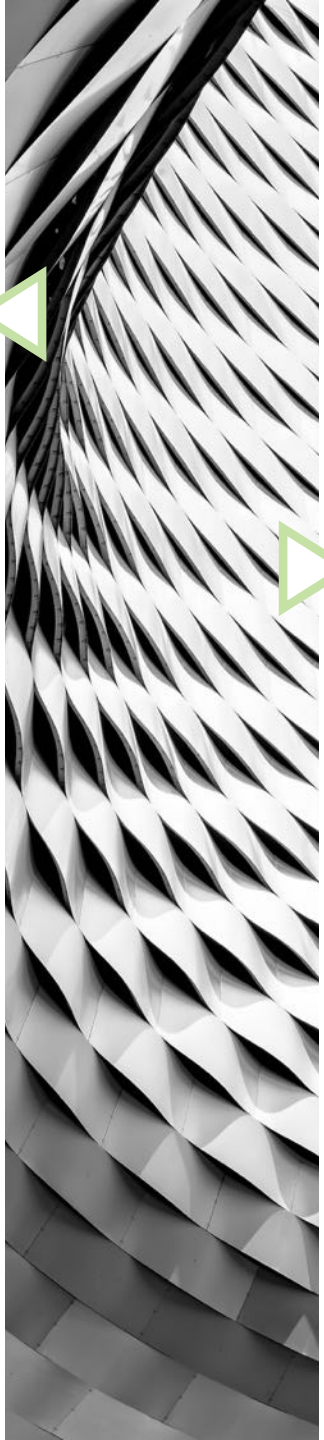
Conoce más haciendo Clic en cada Imagen

SINGULAR

Diagnóstico de Marcas

Valor, imagen y posicionamiento

Analizamos las marcas considerando todas las relaciones significativas que establece con los consumidores, para identificar dónde se desarrollan las principales oportunidades.



INTERACCIÓN

RACIONAL-COGNITIVA	EMOCIONAL-CONDUCTUAL
Costo-beneficio *¿Pagarían más por mí? ¿Me elegirían porque doy más por menos?*	***Vínculo*** *¿Mantienen una relación satisfactoria conmigo?*
Presencia *¿Han oído hablar de mí? ¿Han visto mi publicidad?*	***Significación*** *¿Qué imagen tienen de mí? ¿Qué emociones suscito?*

COMUNICACIÓN

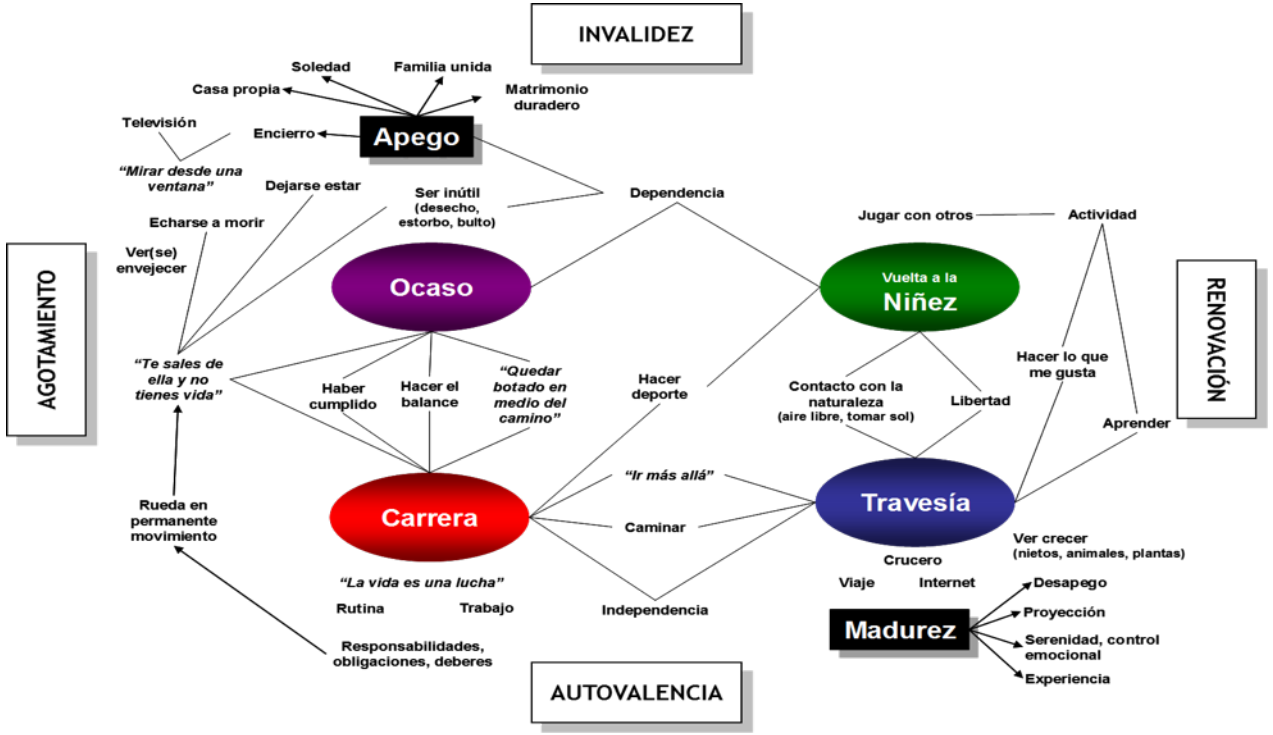
Consideramos 4 dimensiones, cada una con indicadores definidos y análisis específicos del desempeño de las marcas, asociados a diferentes dimensiones de marketing.

SINGULAR

Metáforas

Significados y relaciones profundas

El **análisis de metáforas** es una técnica cualitativa que sirve para identificar los modelos experienciales que usamos para comprender un concepto, tangibilizando sus atributos.



Cuando combinamos estos 2 tipos de análisis, logramos definir el mapa simbólico de la categoría estudiada. Las **metáforas** indican las posibilidades de la categoría (potencial simbólico), en tanto las **redes semánticas** indican lo que se ha logrado construir, de manera deliberada o espontánea, respecto de ella.

SINGULAR

Redes Semánticas

Relaciones conceptuales

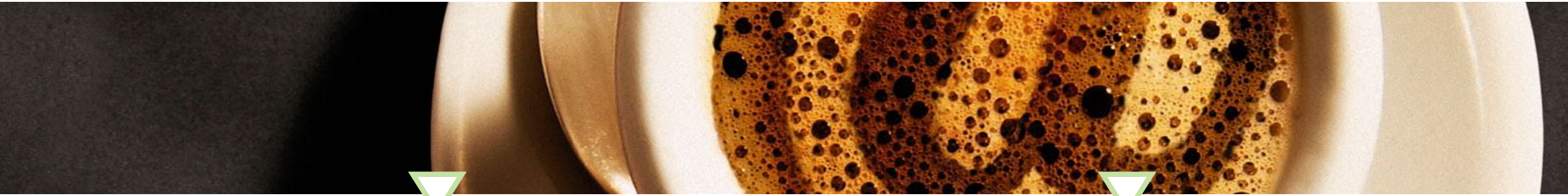
El **análisis de redes semánticas** es una técnica cuantitativa que permite determinar el significado actual de un concepto, a partir de su asociación con otros. Se trata de los pensamientos que surgen de manera espontánea o automática al usar o exponerse a un concepto.

Conocer estos modelos permite apelar a experiencias, significados y emociones más profundos y así sintonizar con los consumidores.

SINGULAR

Nuestros servicios

REPUTACIÓN DIGITAL



ANÁLISIS MENSAJES EN TWITTER

SINGULAR VOICES

Único modelo de análisis de repercusión de contenidos, influenciadores y formación de discursos en Twitter.

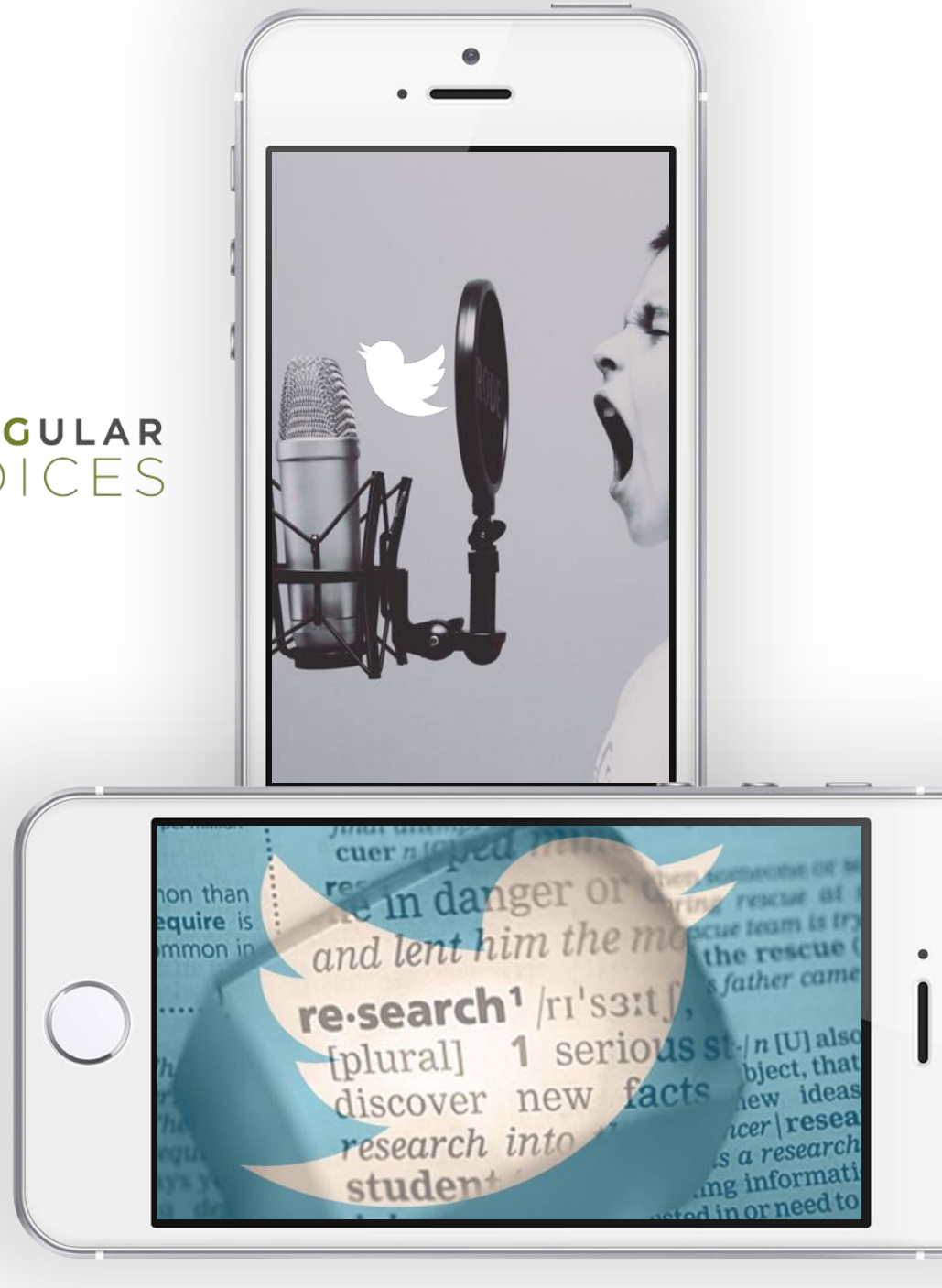
MONITOREO REPUTACIÓN DIGITAL

Nos especializamos en descubrir, analizar y dar sentido a un gran volumen de información reputacional, contenida en el mundo digital, para transformarla en conocimiento útil y fortalecer la toma de decisiones.

Investigación de formación de discursos y repercusión en Twitter

Modelo de seguimiento y análisis de interacciones en redes sociales, desde la Investigación de Mercados

SINGULAR VOICES



Twitter es ante todo un canal de comunicación abierto, un laboratorio de opinión. Sin embargo, el interés por entender qué se está diciendo en las redes sociales, choca con una oferta de análisis de poca profundidad, esencialmente descriptivo, basados en conteos de menciones, trending topics y rankings.

Innovamos a través de una herramienta que permite analizar en profundidad el comportamiento de los mensajes presentes en Twitter, sus ideas fuerza, su impacto, origen y potencia.

Nuestro modelo se basa en hacernos preguntas de investigación relevantes, identificar la masa crítica de las conversaciones y el análisis de contenido por autores, actitudes y discursos en Twitter.

La reputación como defensa: en la era de las Redes Sociales es “tu palabra contra la mía”.

- **Presenciamos la dilución del stakeholder**, la horizontalidad de las comunicaciones y la posibilidad de viralización desde cualquier usuario del mundo digital.
- **Las marcas no pueden evitar por completo que se hable mal de ellas, pero pueden forjarse una reputación que las defienda**, otorgue el beneficio de la duda e incluso haga rebotar una acusación: “tu palabra contra la mía”.
- **La confianza es crecientemente transaccional** (líquida). De allí la importancia de monitorear la repercusión de la marca.
- **La repercusión digital mide la propagación de opiniones positivas o negativas sobre la marca**. Pone en valor esencialmente lo mismo que el NPS, del que sería una medida complementaria.

Diagnóstico de Reputación digital

Modelo de análisis de reputación, basado en las metáforas que la describen.

Hablamos de la reputación como algo que se gana con esfuerzo a través del tiempo, pero se puede perder rápidamente y, por lo tanto, ha de ser vigilado y cuidado. La reputación es el TESORO de la marca, la CASA donde habita y la VESTIMENTA con que se muestra.

SINGULAR

Nuestros servicios

EXPERIENCIA DE CLIENTES

MODELOS DE EXPERIENCIA Y CJM

customer experience communication

Creamos valor a través de la experiencia, conjugando un profundo conocimiento de los momentos claves de la relación con la marca, sus conversaciones y claves emocionales.

NPS Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES

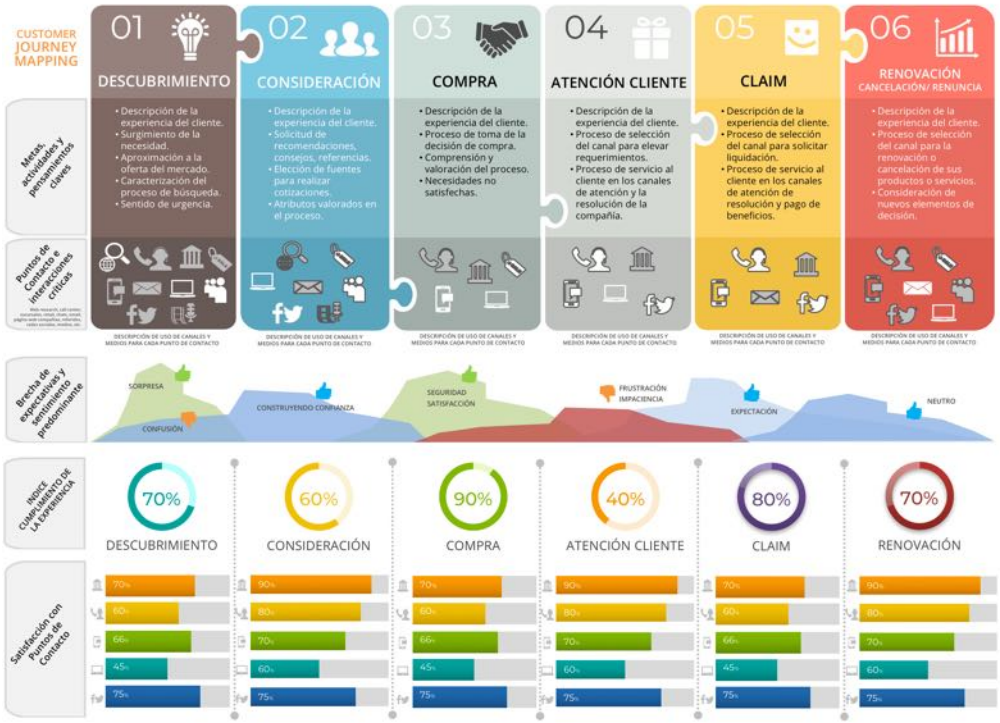
Tomar el pulso de la relación con los clientes es hoy un imperativo para conservar y enriquecer el vínculo. Orientadas al cliente, las empresas establecen estas medidas como una fuente constante de aprendizaje para tomar decisiones operacionales y estratégicas.

Customer Journey Mapping

Entender el viaje para mejorar la experiencia

Por cada momento de verdad identificamos: estado de ánimo asociado, factores de calidad, quiebres y expectativas, medios y herramientas.

Buscamos identificar y describir los distintos momentos de verdad de la relación con la empresa, desde la óptica y experiencia de los clientes, así como la oportunidad de establecer mejoras en procesos de servicio o comunicación.

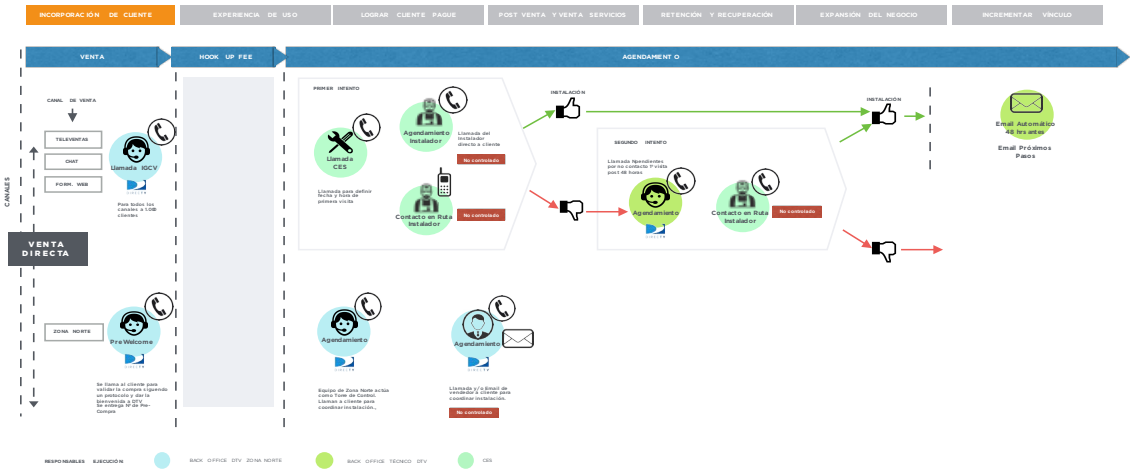


SINGULAR

Modelo de experiencia basado en la comunicación

CUSTOMER EXPERIENCE COMMUNICATION

Basado en la descripción los procesos de comunicación outbound de las empresas, para identificar drivers de oportunidad, que permitan re orientar la comunicación, desarrollar acciones creativas y de bajo costo, para modelar la percepción hacia una experiencia positiva en momentos claves.



"Las personas quizás no recuerden exactamente qué hiciste o lo que dijiste, pero ellos siempre recordarán cómo los hiciste sentir"

- ¿Conoce bien la empresa cuáles son todas sus "conversaciones" proactivas hacia sus clientes?
- ¿Podemos mejorar la experiencia de clientes modelando sus expectativas a través del rediseño de la comunicación y el modo de encarar sus relaciones con los clientes?
- ¿Hay espacio para crear engagement con los procesos de la empresa y sus valores de servicio a través de la promoción de un relato que permita alinear valores y acciones de servicio?
- ¿Es posible la automatización de procesos de comunicación con clientes que facilite la creación de experiencias de relacionamiento más eficientes y satisfactorias para los clientes?
- ¿Cuáles son los canales más adecuados para cada cliente (SMS, Email, Whatsapp, Redes Sociales, etc.)?

SINGULAR

Calidad, Satisfacción y NPS

Modelos de análisis para identificar y gestionar indicadores claves de desempeño del servicio.

- Nos especializamos en el **diseño de modelos de investigación de variables de servicio**, orientadas a identificar oportunidades de mejora y aprendizaje para la gestión de la experiencia de clientes y manejo de las expectativas.
- Utilizamos diversas **técnicas de relevamiento**: encuestas telefónicas, presenciales y online, clientes incógnitos, entrevistas en profundidad y auditorías de calidad a través de verificación de cumplimiento de protocolos en sucursales o escuchas de atención de call center.
- Exploramos los datos a través de la **construcción de indicadores y el análisis de contribución de variables a la satisfacción.** Experiencia en NPS técnico y transaccional.
- Encuestadores **capacitados en la correcta aplicación de las preguntas y profundización** de estudios de NPS y Satisfacción.

SINGULAR

Nuestros servicios

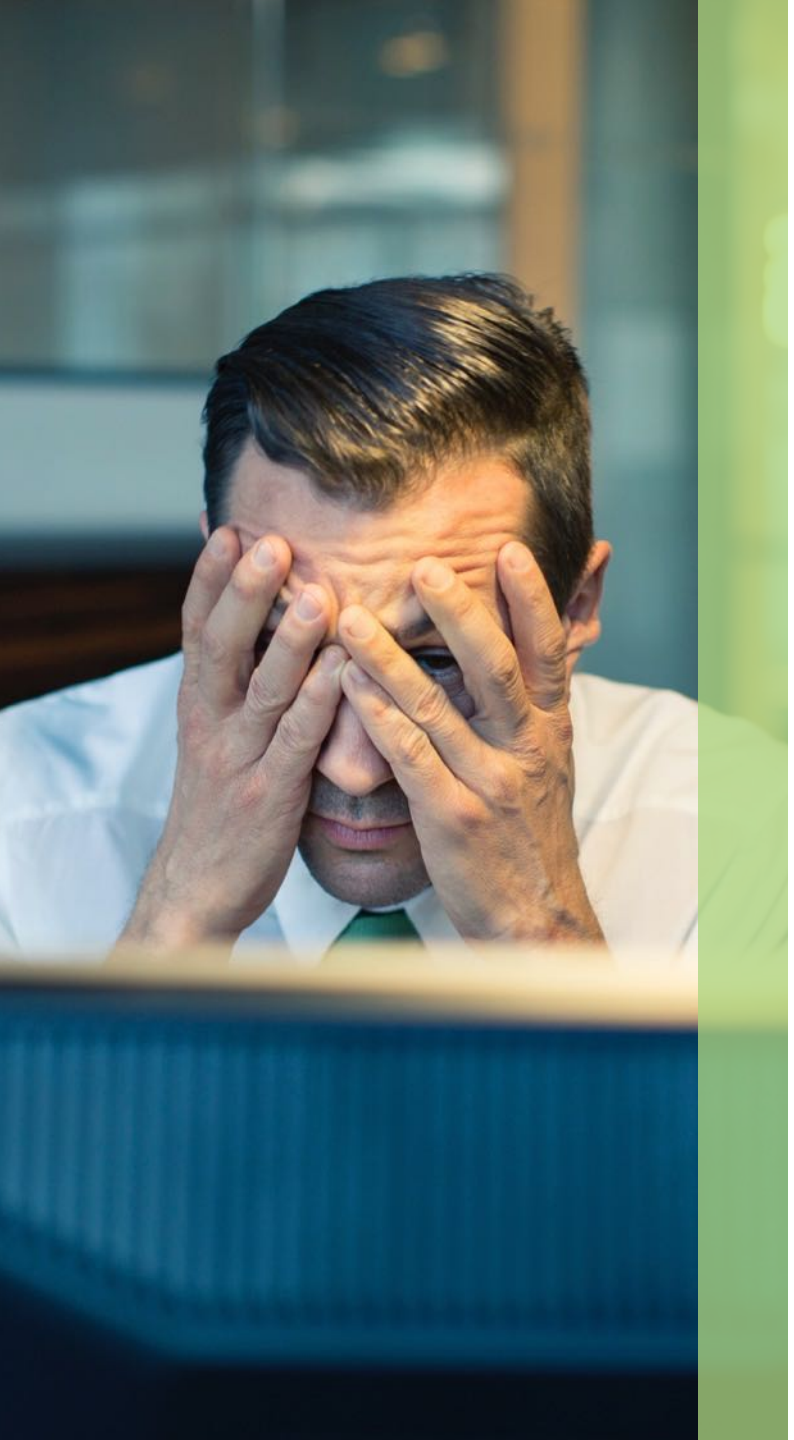
INTELIGENCIA DE DATOS

COMPORTAMIENTO TRANSACCIONAL

Análisis basado en minería de datos, que releva preguntas que pueden ser respondidas disponibilizando información producida por la propia organización, y que permite segmentar clientes según su comportamiento transaccional.

ANÁLISIS MULTIVARIADO

Análisis de la información de múltiples fuentes de datos, aplicando herramientas analíticas para integración de bases, recodificación de variables, análisis multivariado y de segmentación, modelos predictivos, etc.

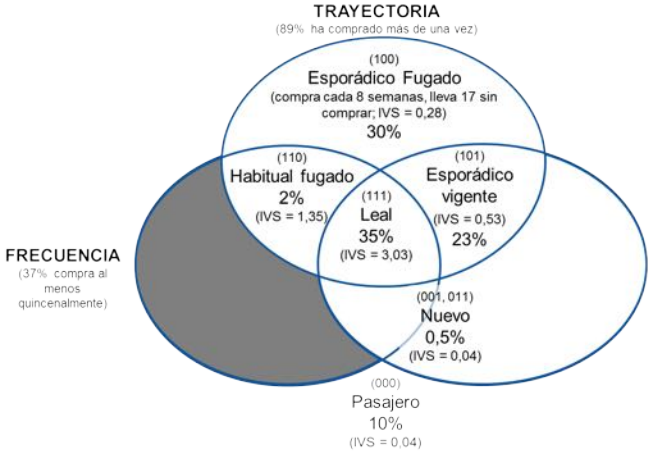


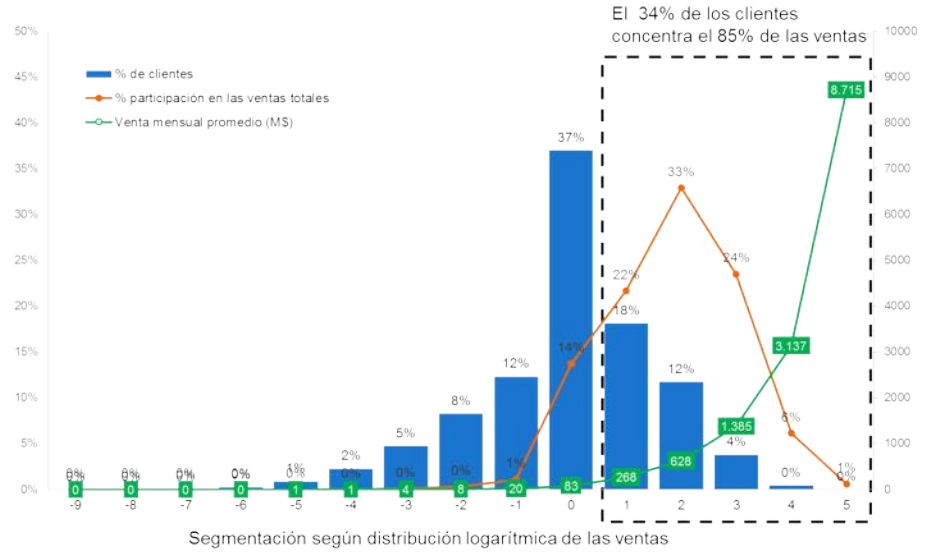
Comportamiento Transaccional

Minería de datos

Aunque los negocios suelen segmentar por sí mismos su cartera, dos fenómenos conspiran a través del tiempo para generar puntos ciegos: la inercia organizacional y el dinamismo del comportamiento de los consumidores.

Al analizar el comportamiento transaccional en el mediano y largo plazo, deconstruimos los segmentos y profundizamos en el conocimiento y la jerarquización de los clientes, generando nuevas reglas de clasificación orientadas a optimizar las acciones de marketing. Adicionalmente, podemos generar información nueva sobre los clientes a partir de encuestas enfocadas en los segmentos de interés.





SINGULAR

Nuestros servicios

DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

EVALUACIÓN DE CONCEPTOS

Identificamos y evaluamos ideas y conceptos viables, con el objeto de maximizar las posibilidades de detectar las exitosas, minimizar las de perder buenas ideas y facilitar lanzamientos rápidos y eficientes.

TRADE-OFF ATRIBUTOS Y PRECIO

Diseñamos un enfoque de evaluación de lanzamientos de un producto o servicio o cambios en atributos claves, para ayudar a identificar los riesgos inherentes y escenarios con mayor potencial de éxito.

Trade-off entre atributos y precio

Combinamos técnicas de análisis conjunto y de sensibilidad de marcas y productos al precio (BPTO), con lo que resolvemos simultáneamente dos problemas:

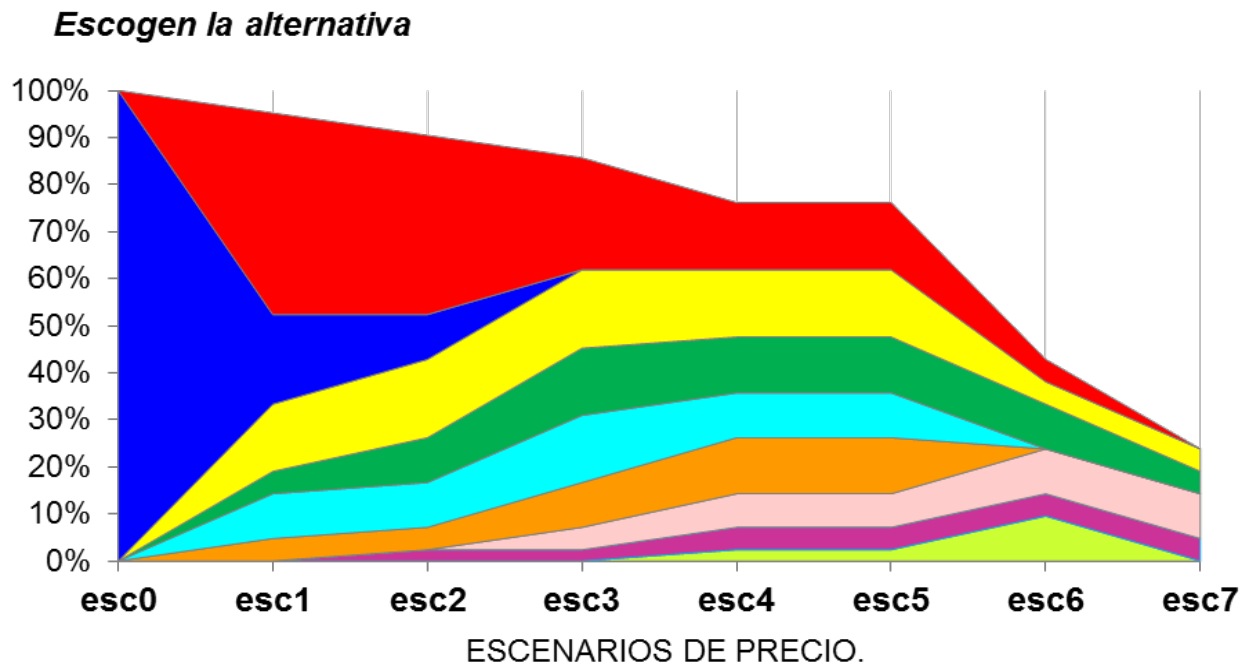
Cuáles son los **atributos más importantes en el diseño de un producto**. Estimamos sus respectivas utilidades de acuerdo a la resistencia frente a alzas de precio:

Importancia del factor	Utilidades de los atributos		
PRECIO 26%	Bajo	0,57	Alto
FLEXIBILIDAD EN EL PASAJE 22%	Pasaje no permite cambios	0,49	Pasaje que permite cambios por una comisión
MARCA 20%	SKY	0,44	LAN
PROGRAMA DE PUNTOS 9%	Sin programa de puntos (implícito)	0,20	Programa de puntos
ASIENTOS 8%	Asientos normales (implícito)	0,18	Asientos cómodos con espacio y reclinables
CHECK IN 7%	Check in presencial ($6000)	0,16	Check in on line sin costo
COMIDA 4%	Snack / colaciones a bordo	0,09	Plato de comida caliente
DESPACHO DE EQUIPAJE 3%	Despacho de maleta en el avión ($10000 por maleta)	0,08	Despacho de maleta sin costo
ENTRETENCIÓN 1%	Acceso a contenidos desde smartphone/tablet/notebook	0,02	Pantallas individuales con entretenimiento
HORARIOS DE SALIDA 1%	2 horarios de salida al día	0,02	6 horarios de salida al día

SINGULAR

Trade-off entre atributos y precio

Cuál es la **demanda potencial de los productos en distintos escenarios de precio y competencia**. Podemos simular la distribución de las preferencias para cada escenario:



Nuestros servicios

RRHH Y ORGANIZACIONES

DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Realizamos estudios de clima y evaluaciones de desempeño, a través de técnicas relevamiento online y asistidas. Utilizamos modelos de análisis multivariado para identificar variables críticas y entender dónde desarrollar las intervenciones necesarias.

MARKETING INTERNO

Diseñamos planes y acciones de comunicación, que permitan integrar y alinear a los colaboradores con los objetivos y valores de la organización, para mejorar su grado de comprensión, compromiso y participación.

Recursos Investigación

Contamos con los mejores profesionales, conocimientos metodológicos y prácticas de calidad orientadas a la investigación.

12 mil
ENCUESTAS AL MES
NPS, SATISFACCIÓN Y AUDITORÍAS DE CALIDAD

+20 años
EXPERIENCIA PROFESIONAL
SOCIÓLOGOS, PSICÓLOGOS, INFORMÁTICOS

56
POSICIONES CALL CENTER
DEDICADAS A INVESTIGACIÓN

1° nivel
MODELOS DE INVESTIGACIÓN
PLATAFORMAS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

SINGULAR

ChileCall

SINGULAR

INVESTIGACIÓN ▷ INTELIGENCIA ▷ ESTRATEGIA

WWW.SINGULAR.MARKETING

Conversemos

Fonos

Comercial: +562 2588 44 80 / 81

Celular: +569 9085 25 55

Emails

patricio.arenas@singularmktg.cl

estudios@singularmktg.cl

Dirección

Huérfanos 640 oficinas B41 y C22

Santiago, Chile

INVESTIGACIÓN ▷ INTELIGENCIA ▷ ESTRATEGIA

WWW.SINGULAR.MARKETING