

## REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

### **Propuesta de renovación de imagen de la empresa Frío Total clima y refrigeración de Lázaro Cárdenas, Michoacán.**

**Autor: Eliana Grizel Pimentel Zepeda**

**Tesina presentada para obtener el título de:  
Lic. en Comercio Internacional**

**Nombre del asesor:  
Julieta Arteaga Origel**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación "Dr. Silvio Zavala" que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo "Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada", se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





# **ESCUELA DE COMERCIO INTERNACIONAL**

**“PROPUESTA DE RENOVACIÓN DE IMAGEN DE LA  
EMPRESA FRIO TOTAL CLIMA Y REFIGERACIÓN DE  
LÁZARO CÁRDENAS, MICHOACAN”**

# **TESINA**

**Que para obtener el titulo de:  
LICENCIADO EN COMERCIO INTERNACIONAL**

**Presenta:**

**ELIANA GRIZEL PIMENTEL ZEPEDA**

**Asesor:**

**E.M. JUELIETA ARTEAGA ORIGEL**

**No. De acuerdo LCI 100843    CLAVE 16PSU0011T**

# INDICE

<b>1. Antecedentes Generales</b> .....	3
1.1 Misión y Visión .....	4
1.2 Valores .....	4
1.3 Sucursales y Ubicación.....	5
1.4 Clientes .....	9
<b>2. Catálogo de Productos</b> .....	12
2.1 Mini Split .....	13
2.2 Aires de Ventana .....	18
2.3 Refacciones .....	19
<b>3. Estudio FODA</b> .....	21
3.1 Análisis de Área de Oportunidades .....	22
3.2 Servicio al Cliente .....	22
3.3 Proveedores .....	23
<b>4. Errores</b> .....	26
<b>5. Propuesta de Cambio</b> .....	26
<b>6. Imagen Comercial</b> .....	29
6.1 Análisis de Logo .....	30
6.2 Antes y Después .....	31
<b>7. 4 P'S</b> .....	32
7.1 Producto .....	33
7.2 Precio .....	33
7.3 Plaza .....	33

7.4 Promoción .....	34
<b>8. Matriz BCG .....</b>	<b>35</b>
<b>9. 4 P'S del Marketing Digital .....</b>	<b>38</b>
9.1 Personalización .....	39
9.2 Participación .....	39
9.3 Peer to Peer .....	39
9.4 Predicciones .....	39
<b>10. Página Web .....</b>	<b>40</b>
10.1 Tienda en Línea .....	47
10.2 Programación de Servicios .....	49
10.3 Cupones .....	50
<b>11. Ficha Técnica .....</b>	<b>51</b>
<b>12. Conclusiones .....</b>	<b>52</b>

## 1. ANTECEDENTES GENERALES



Frio total Clima y Refrigeración es una empresa fundada el 6 de enero de 1997 como un negocio familiar, en la Ciudad de Lázaro Cárdenas Michoacán, el cual iniciaron compartiendo un local y ofreciendo solo tres aires a la venta y servicios de refrigeración, para aires acondicionados, refrigeradores e incluso carros.

Esta idea inicio por el tipo de clima tropical con temperaturas media anual de 35°C que hay en esa región, por lo cual era muy necesario tener acondicionado el lugar en el que se habitaba. Era el cuarto negocio en la ciudad de Aires Acondicionados. Iniciaron vendiendo una marca muy reconocida llamada Carrier y poco después con LG y refacciones de ambas marcas por venta de menudeo.

Un año después se independizaron en un establecimiento más adecuado y con un inventario más extenso, así pudiendo abastecer los pedidos de los clientes ya que los aires acondicionados se creían como un lujo y con el paso del tiempo se fue creando una necesidad.

En el 2006 asistieron a una Expo feria de Aires Acondicionados en Monterrey en la que conocieron una marca Mexicana llamada Mirage del cual comenzaron a venderla con una gran aceptación de los clientes, así se hicieron acreedores de la franquicia Mirage como distribuidores autorizados en todo el Estado de Michoacán, creando proyectos con escuelas, hoteles, fraccionamientos, empresas, el Puerto de Lázaro Cárdenas, incluyendo los demás establecimientos de aires en la ciudad con venta de mayoreo.

Hasta el día de hoy Frio Total hace venta de menudeo, mayoreo y garantías encargándose de distribuir todos los aires acondicionados en versión solo frio y frio con calefacción en todo el estado de Michoacán y parte de Guerrero de la Marca Mirage, así como, todas las refacciones de la marca necesarias para el

funcionamiento del mismo, también se especializan en darle una mayor vida a los equipos proporcionando los servicios de instalaciones, mantenimientos y reparaciones de todo tipo de aires acondicionados.

### **1.1. MISIÓN Y VISIÓN**

La empresa siempre ha tenido claro sus objetivos, valores, visión y sobre todo su misión del cual, conforme el paso del tiempo lo han ido consumando exitosamente, ahora son más de 30 establecimientos de Aires Acondicionados a los que distribuyen en la ciudad y en varias regiones de estado incluyendo Apatzingán, Uruapan, Morelia, entre otros, así convirtiéndose en los Numero 1 de todo el estado de Michoacán.

#### **MISIÓN**

Ser la Primera opción de nuestros clientes en Lázaro Cárdenas y en todo el Estado de Michoacán en soluciones de Aire Acondicionado, Calefacción y Refrigeración.

#### **VISIÓN**

Hacer de todo México un mejor lugar para vivir, creando un ambiente confortable, saludable, productivo.

### **1.2 VALORES**

- Honestidad
- Responsabilidad
- Perseverancia
- Desarrollo del Empleado
- Enfoque al Cliente
- Calidad
- Alto Desempeño
- Innovación
- Aprendizaje

### 1.3 SUCURSALES Y UBICACION

Frio Total cuenta con una sucursal, en la Ciudad de Lázaro Cárdenas, tres bodegas de almacenamiento de aires acondicionados y dos bodegas de refacciones del cual tiene lo necesario para abastecer las necesidades de todos sus clientes.



Avenida Constitución de 1814 # 288

Col. Centro

C.P. 60950

Tel y Fax. 753 532 17 42 y 753 537 3872

Lázaro Cárdenas, Michoacán.

#### Bodega 1 de Aires Acondicionados



Avenida Constitución de 1814 # 321

Col. Centro

C.P. 60950

Lázaro Cárdenas, Michoacán.

### Bodega 2



Avenida Constitución de 1814 # 318

Col. Centro

C.P. 60950

Lázaro Cárdenas, Michoacán.



### Bodega 3

Avenida Ejercito Mexicano # 08

Col. Segundo Sector

C.P. 60950

Lázaro Cárdenas, Michoacán.

## Bodega 4 de Refacciones



Avenida Constitución de 1814 # 288 - B

Col. Centro

C.P. 60950

Lázaro Cárdenas, Michoacán.



## Bodega 5



Avenida Constitución de 1814 # 288 - C

Col. Centro

C.P. 60950

Lázaro Cárdenas, Michoacán.



## **1.4 CLIENTES**

Hoy en día cuentan con una cartera muy extensa de clientes gracias a la perseverancia que han tenido con sus productos y servicios que ofrecen a sus clientes minoristas y mayoristas, del cual son de distintos tipos como empresas, proyectos de arquitectos, constructoras, hoteles, establecimientos de refrigeración, familias, entre otros.

### **FAMILIAS / MINORISTAS**

La parte Minorista por mucho tiempo ha sido el mejor sustento de la empresa, ya que ahora es una necesidad contar con sus casas u oficinas acondicionadas derivado al clima caluroso de la zona.

En promedio las familias cuentan con tres equipos de aires acondicionados en sus hogares, ya sean Mini Split o de Ventana en una región de 178 817 mil habitantes es una cifra considerable de las personas que hoy en día adquieren estos productos y servicios.



### **ESTABLECIMIENTOS / MAYORISTAS**

Los establecimientos que se encuentran en el estado y una pequeña parte de Guerrero son los principales mayoristas de la empresa, ya que con ellos se manejan los mejores precios y las mejores promociones para que siempre haya competitividad leal entre todos los establecimientos incluyendo Frio Total y todos

tengan oportunidad de adquirir sus propios clientes. Todos los establecimientos que utilizan el emblema de Mirage quieren decir que adquieren parte de sus productos por Frio Total.

En especial Lázaro Cárdenas ha ido creciendo conforme a los años, así que el mercado cada vez es más extenso pero cada vez cada uno de los establecimientos cuenta con mayor competencia entre sí, por lo tanto todos deben competir de manera adecuada por ganar los proyectos en hoteles, empresas, fraccionamientos y otros.

**CLIMATIZACIONES INDUSTRIALES DEL PACIFICO**  
**DAIKIN**  
 Distribuidor Daikin  
 Venta de Equipos Industriales y Mini Split, Refacciones para Aire Acondicionado y Refrigeración, Refacciones para Lavadoras y Material Eléctrico, Instalación y Servicios.  
 E-mail: servicios@airepacifico.com Tel. (753) 537 2509  
 AV. JOSE MARIA MORELOS No. 32-A COL. EJIDAL. CD. LAZARO CARDENAS MICH. FTE. A LA CLINICA DEL ISSSTE

**mirage** Distribuidor Exclusivo  
 MIRAGE LAZARO CARDENAS  
 Certificado con la Marca Eleccion Mundial  
 6 Meses sin intereses  
 Equipos INVERTER X3, VLU, X2  
 miragec@hotmail.com  
 José Ma. Morelos #120 local 3, Col. 2do Sector de FIDELAC  
 753 532 41 49  
 Lun a Vie de 9:00 a 7:00 PM. Sab de 9:00 a 2:00 PM. 753 113 50 36

**Clima Control Ambiental**  
 VENTA DE REFACCIONES ORIGINALES Y MANTENIMIENTO  
 Venta y Mantenimiento a equipo de refrigeración  
 65% DE AHORRO DE ENERGIA EN MODELOS INVERTER  
 PREGUNTA POR LOS MODELOS DISPONIBLES  
 Libramiento, Col. Valle del Tecnológico, Cd. Lázaro Cárdenas, Mich. ( Frente a la gasolinera del Tec)  
 753 532 6766 753 119 4168 ivansoriano060701@gmail.com  
 Llámanos o envíanos un mensaje por whatsapp para solicitar una cotización

**Bahena CLIMAS** **mirage**  
 Climas para Maquinaria, Tractocamiones y Automoviles  
 Reparaciones y Carga de Gas  
 53 753 41 & 53 272 42  
 753 104 97 11 & 753 104 97 12  
 Aceptamos VISA MasterCard  
 Av. Fco. Noyola No.2000, Col. Luis Donaldo Colosio, Cd. Lázaro Cárdenas

## EMPRESAS

ArcelorMittal México, S.A. de C.V. es la empresa productora de acero número uno del mundo dentro de la industria de altos hornos y acerías en Lázaro Cárdenas, Michoacán. La organización es ubicada en Francisco J Mujica No 1-G.

Este ha sido uno de los principales mayoristas de Frio Total ya que ha acondicionado la mayoría de oficinas de sus áreas internas, hoy en día casi todas las áreas están cubiertas así que, se encargan de darles sus servicios de mantenimientos y reparaciones de cualquier equipo con el que cuenten



## ESCUELAS

Colegios como Escuela Bilingüe S.A de C.V. ha sido una de las instituciones que por completo acondicionaron las aulas y oficinas con instalaciones por lo que ahora adquieren los servicios de mantenimientos y en caso de necesitarlos, reparaciones.



## 2. CANTALAGO DE PRODUCTOS

En la empresa cada determinado tiempo se van actualizando los modelos de los equipos por lo que constantemente varían, dependiendo de la demanda de cada uno, de la mejora que requiera y sobre todo de la innovación de la marca.

Hay varios tipos de Aire Acondicionados, esto es por la razón de adaptarse a cada una de las necesidades de los clientes, entre ellos son:

- Aires Mini Split
- Aires de Ventana
- Aires Piso Techo
- Evaporador Vertical
- Entre otros

Debido a la demanda de cada uno, los productos que más se manejan son los mini Split y de ventana por los cual los demás se manejan sobre pedido. Pero, ¿Por qué se manejan más estos equipos?

<b>Mini Split</b>	<b>Aires de Ventana</b>
Son más eficientes	Más económicos
No se necesita hacer un hueco muy grande en la pared	Los mantenimientos son más sencillos
Tienen mejor apariencia	Fácil de Instalar
Son silenciosos	Son más económicas las refacciones
Hay más modelos	Fácil limpieza de Filtros
Ahorran energía	Aire en todas las direcciones

A continuación se muestra el catálogo de los equipos de aire acondicionado disponibles en Frio Total de la Marca Mirage

## 2.1 MINI SPLIT

### X3

Mini Split de 1 tonelada en 110 y 220 volts, 1.5 y 2 toneladas en 220 volts en versiones solo y frío con calefacción.



### X2

Mini Split de 1 tonelada en 110 y 220 volts, 1.5 y 2 toneladas en 220 volts en versiones solo y frío con calefacción.



### VLU

Mini Split de 1 tonelada en 110 y 220 volts, 1.5 y 2 toneladas en 220 volts en versiones solo y frío con calefacción.



## TITANIUM II

Aire Acondicionado tipo Mini Split de 1 tonelada en 110 y 220 volts, 1.5 y 2 toneladas en 220 volts en versiones solo y frío con calefacción.



## TITANIUM 9

Aire Acondicionado tipo Mini Split de 1 tonelada en 110 y 220 volts, 1.5 y 2 toneladas en 220 volts en versiones solo y frío con calefacción.



## TITANIUM 8

1 tonelada en 110 y 220, 1.5 y 2 toneladas en 220 volts. Equipo en solo frío y frío con calefacción.



## TITANIUM 7

1 tonelada en 110 y 220, 1.5 y 2 toneladas en 220 volts. Equipo en solo frío y frío con calefacción.



## TITANIUM 5

1 tonelada en 110 y 220 volts, 1.5 y 2 toneladas en 220 únicamente. Versiones: Solo frío y frío con calefacción.



## PLATINIUM X

1 tonelada en 110 y 220, 1.5 y 2 toneladas en 220 volts. Equipo en solo frío y frío con calefacción.



## ABSOLUT X

En capacidades de 1 ton en 110 y 220 volts, 1.5 y 2 toneladas en 220 volts solamente. Versiones Solo Frío y Frío con Calefacción.



## MAGNUM 20

En capacidades de 1, 1.5 y 2 toneladas. En versiones solo frío y frío con calefacción. Hasta 20 SEER de Eficiencia, el más eficiente y ahorrador.



## MAGNUM 16

Mini Split en capacidades de 1, 1.5 y 2 toneladas. En versiones solo frío y frío con calefacción. Hasta 16 SEER de Eficiencia, eficiente y ahorra el 40% de energía.



## MAGNUM 15

En capacidades de 1, 1.5 y 2 toneladas. En versiones solo frío y frío con calefacción. Hasta 15 SEER de Eficiencia, eficiente y ahorrador.



## MAGNUM 13

1 tonelada en 110 y 220, 1.5 y 2 toneladas en 220 volts solamente. Equipo en solo frío y frío con calefacción. Eficiencia de hasta 13 SEER.



## PLATINIUM V

Equipo Split con evaporador vertical e instalación al piso. Capacidad de 2 toneladas (220 volts). En versiones solo frío y frío con calefacción.



## 2.2 AIRE DE VENTANA

### ABSOLUT EFFICIENT

1 tonelada en 110 y 220 volts, 1.5 ton, 2 toneladas solo en 220 volts en versiones solo Frío. Hasta 10,9 SEER de Eficiencia.



### Hi ERR

En 1 (220), 1.5 y 2 toneladas en versiones solo frío. Hasta 11,8 SEER de eficiencia.



### MAX BLUE

Aire Acondicionado de ventana de 1 tonelada en 110 y 220 volts, 1, 1.5 y 2 toneladas en 220 volts.



## 2.3 REFACCIONES

### Gas Refrigerante

Es un Refrigerante de base HCFC en aplicaciones de aire acondicionado residencial y comercial de media y baja temperatura.



### Motor

Unidad para Condensadora, dos opciones de montaje: pernos y abrazadera tipo banda, con tornillos de montaje extendidos y cables de 48". Incluye baleros.



### Tubería

Tubería Rígida tipo ACR, estándares de dimensiones, peso en rollos de 15.24 mts y presiones de trabajo (lb/pulg 2)



### Compresor Fraccionario

Refrigerante R-134 A 115 Volts.



### Válvulas de Expansión

Bulbo de doble contacto; rápido y simple de instalar, buena transferencia de calor de la tubería al bulbo.



### Kit de Expansión

Adaptadores de aleación de acero endurecido y chapado son intercambiables para convertir tamaños y funciones



### 3. ESTUDIO FODA

Antes de definir una estrategia de negocio siempre es útil realizar un análisis FODA. ¿Qué es esta herramienta ya clásica de la administración de empresas? Simple: un cuadro de situación que resume las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que enfrenta una empresa, y que permite trazar cursos de acción sobre la base de un diagnóstico tanto interno como externo.



### **3.1 ANALISIS DE AREA DE OPORTUNIDAD**

Con un análisis FODA se busca detectar y aprovechar las oportunidades particulares para un negocio en un momento dado, eludiendo sus amenazas, mediante un buen uso de sus fortalezas y una neutralización de sus debilidades.

Por lo tanto el área de oportunidad que posee la empresa es muy extensa, debido al crecimiento de la ciudad en la que se encuentra y el puerto, pero, ¿De qué manera se aprovechan esas oportunidades? Aprovechando el lugar estratégico que posee Lázaro Cárdenas para la logística, poco a poco van llegando nuevas empresas y lo conveniente es crear convenios en los que Frio Total les de los mejores precios y con un servicio mejorado, al igual con los nuevos fraccionamientos y Universidades que están creando.

Pronto la Ciudad se llenara de Foráneos del cual, no están acostumbrados al clima caluroso y se les crea la necesidad de tener acondicionado en cualquier lugar donde se encuentren.

Además de ser Distribuidores Autorizados de la Marca Mirage, esta es la que menos energía consume, por esta razón es del agrado de todas las personas, por lo cual también se pretende ingresar celdas solares, que aunque estas si con costosas a mediano plazo se genera un ahorro de hasta el 80 % del consumo, así la costosa energía ya no será un problema.

### **3.2 SERVICIO AL CLIENTE**

En Frio Total, el servicio al cliente es muy importante, ya que se pretende ir mejorando día a día, estos se dividen en tres:

- **Servicio al Cliente con Ejecutivos:**  
Los que se dirigen directamente con los ejecutivos reciben un servicio especializado para cada cliente, por lo que con ellos se manejan precios especiales y promociones por ser Mayoristas
- **Servicio al Cliente de Mostrador:**  
En el área de mostrador, es donde se muestran los equipos de aires acondicionados a los minoristas y todas las refacciones necesarias para sus equipos así como para mantenimientos.
- **Servicio al Cliente en Servicios:**  
Esta es el Área más complicada, ya que es donde los clientes agendan una cita para que se les realice el servicio adquirido, y los técnicos se presenten en sus domicilios y este se presta a cambios de horarios por parte del cliente o de la misma empresa y pueden crear ciertos disgustos.

### **3.3 PROVEEDORES**

Los proveedores son punto clave y fundamental para la empresa, ya que todo negocio requiere de diversos elementos para poder operar. Los proveedores de la empresa son todos aquellos que le proporcionan a ésta los recursos materiales, humanos y financieros necesarios para su operación diaria.

Las ventajas de Frio Total frente a la competencia pueden originarse e incluso, construirse mediante la selección de proveedores adecuados, siempre la empresa se esmera en ofrecer un buen servicio, variedad y calidad en sus productos, atención especial

En otros casos, las facilidades que proporcionan los proveedores con respecto, por ejemplo, a las condiciones, formas y plazos de pago, o en la periodicidad de surtido, son suficientes para generar una ventaja competitiva para el negocio.

Los proveedores más requeridos por la empresa son los siguientes:



Es la marca estrella de la empresa es la organización **Airpac, S. A. DE C. V.** mejor conocida en el mundo comercial como MIRAGE inicia sus operaciones el 08 de Marzo de 1995. Hoy en día ha demostrado no sólo ser un líder en el mercado, sino también ser una empresa preocupada por el bienestar y confort de sus consumidores.

Comprometido a brindar el mejor producto, los productos MIRAGE se han sometido a numerosos estudios y pruebas en reconocidos laboratorios de Estados Unidos, Alemania y Japón, y garantizan los resultados un alto rendimiento, eficiencia y ahorro energético.

Por el rápido crecimiento y desarrollo de nuestra organización, y con la finalidad de contar con una eficacia y eficiencia sostenida en nuestros procesos de trabajo, la organización ha tomado la decisión de implementar un sistema de calidad de reconocimiento mundial que le permita un mejor control de los procesos.

**Importaciones Cortes, S.A. de C.V.** mejor conocido como IMCOSA, es el segundo proveedor más importante de Frio Total, de gas refrigerante y refacciones. El día 3 de noviembre de 1992 nace una nueva empresa en el giro de la refrigeración y aire acondicionado “Importaciones Cortés “incursionaron en el ámbito empresarial con este pequeño proyecto que hoy por hoy está considerado como una de las empresas mejor consolidadas en el medio de la refrigeración. A través de estos 21 años ha tenido grandes logros como la apertura de sus sucursales, en las ciudades de: puerto Vallarta, Jalisco, en Culiacán y Mazatlán, Sinaloa, Acreedora de muchos reconocimientos.





**Grupo Barreto**, es un proveedor para Frio Total que abastece la mayoría de herramienta y gases refrigerantes. Grupo Barreto es una empresa mexicana con 37 años de experiencia en la venta de abastecimiento de mercado ferretero, refrigeración y Aire Acondicionado. Realiza comercialización de productos y herramientas especializados de alta calidad, que distribuye en toda la República Mexicana, a través de una logística de ventas que nos permite tener presencia en las principales ciudades.

Cuenta con marcas líderes como son Turner y GB, entre otras. Su amplia experiencia les permite conocer a fondo el mercado y las necesidades de sus clientes mayoristas para poder cubrir todos sus requerimientos.

También cuenta con un departamento de comunicación social que por medio de pláticas, talleres y conferencias recorren la República Mexicana mostrando el uso correcto, beneficios y capacidades de nuestros productos.

**Partes, Equipos para Refrigeración Y Lavadoras, S.A. de C.V. (PERYLSA)** Es una Empresa 100% Mexicana, fundada en el año de 1973 en la Ciudad de México, misma que desde su inicio se ha propuesto responder las necesidades del mercado, ofreciendo Calidad y Servicio. Grupo PERYLSA, la refaccionaria más Surtida de México, tiene presencia en el Mercado Internacional y estratégicamente en el D.F., Estado de México y algunos puntos de la República Mexicana y es Distribuidor de refacciones y Equipos de las principales marcas de mayor prestigio en el ramo de la Refrigeración Domestica, Comercial e Industrial, Aire Acondicionado, Lavadoras y enseres electrodoméstico. PERYLSA es una empresa que sirve a todos los sectores (Residencial, Comercial, Industrial y Turístico), ofreciendo soluciones en servicio y en productos a los mejores precios



## **4. ERRORES**

Como se ha mencionado anteriormente, el mayor problema de la empresa es el servicio al cliente específicamente en el área de servicios, del cual se está trabajando. Años atrás el servicio al cliente era muy bueno ya que se tenía analizado todo tipo de procedimientos para estos, pero el gran crecimiento de la zona descontroló a la empresa, así que, se fue contratando mucho personal pero poco capacitado.

A continuación se muestran los errores más frecuentes de la empresa para su pronta mejora:

- Falta de Pagina Web
- Mala organización interna en el área de servicios
- Falta de procedimiento a la hora de que los clientes proporcionen sus datos; nombre, domicilio, teléfono, etc.
- Falta de Sistema para generar un servicio eficiente
- Falta de Capacitación por parte de los técnicos con el trato directo con los clientes en su domicilio
- Presentación de los técnicos
- Falta de personal en el Área de Mostrador
- Capacitaciones constantes para todos los empleados
- Tardar en enviar una cotización
- Logo
- Falta de Eslogan

## **5. PROPUESTAS DE CAMBIO**

El problema de la coordinación de la empresa con los clientes requiere un eficiente sistema de comunicación.

La comunicación es fundamental para una coordinación efectiva en la empresa, esta depende, directamente de la adquisición, la transmisión y el procesamiento de la información. Cuanto mayor sea el aumento de clientes, tanto mayor será la necesidad de información.

No hay que esperar a que el cliente se queje, solicite más información o se interese por las últimas ofertas de la empresa. El problema con muchos de los sistemas de comunicación es que tienden a ser percibidos por los clientes como actividades formales, carentes del elemento personal que conduce a crear un vínculo emocional en la relación y vinculación con la empresa.

La comunicación con el cliente no debe convertirse en rutinaria y sin valor. Como es lógico, tal y como sucede con cualquier plan, será necesario ser flexible en la ejecución del programa con el fin de que sea posible incluir contactos y mensajes no previstos pero si útiles o necesarios dependiendo de coyunturas muy particulares de la empresa, del cliente o del entorno.

La empresa debe mantener un flujo de comunicación, abierta y sincera, en ambos sentidos con la clientela. Una empresa que logra una buena comunicación con sus clientes es la que se comunica con ellos en un lenguaje que puede entender cuyos empleados adecuan sus lenguajes a los diferentes niveles de conocimientos de los clientes, a los que escuchan con paciencia y sincera atención sus problemas, quejas y reclamaciones.

Esto se traduce, por ejemplo, en explicar con claridad y sin tecnicismo: en que consiste el servicio y cuáles son sus costes, las operaciones existentes entre las posibles combinaciones de servicio y costes. También consiste en transmitir seguridad al cliente; establecer sistemas para la presentación de las quejas y reclamaciones que los clientes pueden utilizar con facilidad. Para que todo esto se lleve a cabo y lo lleve a otro nivel entrando a diferentes mercados se requiere hacer las siguientes mejoras:

**Capacitar a todo el personal constantemente:** Esto es con la finalidad de que sepan tratar a un cliente, como se mencionó anteriormente para transmitir seguridad al cliente y sobre todo para que sepan resolver todo tipo de dudas.

**Comunicación interna:** Ya que todo negocio se basa en comunicación, lo ideal es que los empleados siempre estén en constante comunicación por que dentro de este ámbito todo es un ciclo, es decir, primero el cliente lo atienden en mostrador, si es necesario pasa con ejecutivo, después se pasa a servicios y por último los técnicos en su domicilio, por esta razón es sumamente importante crear un sistema en la que los empleados estén constantemente en comunicación

**Checklist:** Estos son muy básicos, pero muy útiles, ya que es un procedimiento minimizado que ayuda a crear siempre un orden, que se puede utilizar dentro de todos los procedimientos de la empresa.

**Página Web:** Este es un segmento que no han utilizado, y que genera mejoras en toda la empresa, del cual es una forma más fácil de ubicar y conocer la empresa, dando a conocer los equipos disponibles, descuentos, programando servicios desde tu web y sobre todo lo más importante poder generar compras en Frio Total vía Online.

**Ventas Online:** Esto es algo que no tiene ninguna tienda en aire acondicionado que es en la página web crear una tienda Online donde puedan adquirir los equipos que deseen, en todas las capacidades que necesiten, donde muestren todas sus ofertas, ocasionalmente cupones de descuentos y esto puede ser posible en todos los Estados de la Republica.

**Servicios Online:** Para que el cliente ya no tenga que ir hasta el establecimiento o tener que esperar su turno para que se le atienda, se ve necesario y por comodidad crear en la página web un área en la que puedas crear tu servicio únicamente con sus datos y automáticamente se le asignara el día y fecha del servicio.

**Crear un sistema para servicios:** Es muy sencillo, ahora todo tendría que ser digital, donde los datos de cada cliente estén ingresados a la hora de programar un servicio, del cual se le dará un documento donde indicara de que se trata su servicio y el coste, de esta manera se le proporciona un numero de orden para el día que se llegue a tener una duda, se pueda resolver con facilidad.

**Crear un Eslogan:** La empresa se ha interesado tanto en tener los mejores precios y servicios, que se ha olvidado de la imagen comercial que también necesita, es eslogan es necesario para que siempre este en la mente del consumidor y sea recordado con facilidad, por lo tanto se creó el Eslogan siguiente: “Gente fresca es gente feliz”

## 6. IMAGEN COMERCIAL

La Imagen Comercial es la percepción que tienen los clientes de la empresa y a la que asocian determinados valores: confianza, credibilidad, responsabilidad social y medioambiental, seriedad etc. Para que la imagen comercial funcione, debe transmitir y saber reflejar la personalidad de tu empresa y tener un diseño acorde a ello, que provoque interés en el consumidor.

Para desarrollar la imagen comercial adecuada, se vale de diferentes elementos como:

- 1) Nombre de tu empresa,
- 2) Logo
- 3) Eslogan
- 4) Página Web
- 5) Publicidad Impresa

## 6.1 ANALISIS DEL LOGO

El logo que se maneja hoy en día en Frio Total es muy sencillo pero a la vez dinámico, que cada una de sus partes son conformadas por un significado.

El nombre completo de la Empresa es “Clima y Refrigeración Frio Total” del cual se cree que la palabra clima crea conflicto la hora de entender en nombre, por lo que en el logo se le cambio a “Aire Acondicionado y Refrigeración Frio Total”

Los colores principales de la empresa son el azul y el rojo del cual representan lo siguiente:

- **Azul:** Aunque el color azul representa la calma, también puede suscitar imágenes de autoridad, éxito y seguridad. En el caso de Frio Total este represente el frio.
- **Rojo:** El rojo es un color muy poderoso y en ocasiones agresivo, dependiendo en el entorno que se utilice aunque este represente Acción, Aventura, Agresividad, Sangre, Peligro, Energía, Emoción, Amor, Pasión, Fuerza, Vigor pero en la empresa este representa el calor.

$$F^{\circ} + F + T = f = -F^{\circ}$$



El logo está conformado por una “T” y una “F” conformadas en una sola figura que quieren decir Frio Total, también indica en la parte superior izquierda los grados centígrados, que este representa la temperatura que siempre conforma los equipos que vende la empresa.

## 6.2 ANTES Y DESPUES

El logo es la primera impresión de una Empresa por lo que Frio Total se dio cuenta que no daba la impresión que necesitaba, ya que a simple vista no se apreciaba exactamente de segmento era, por esta razón fue cambiado.



Aunque el logo anterior tenía los colores correctos, no tenía los tonos adecuados. Se conformaba de un rectángulo de color azul degradado, simplemente el nombre de la empresa en azul y rojo y dos líneas horizontales que representaban el frio y calor.

Se notaba como un logo anticuado que no mostraba esa seguridad ni confianza, de tal forma que no parece innovador ni sofisticado. En cambio el nuevo logo es mucho más sencillo, minimalista y con un símbolo que lo caracteriza como la empresa que es, contando cada uno de los elementos con los significados y colores correctos.

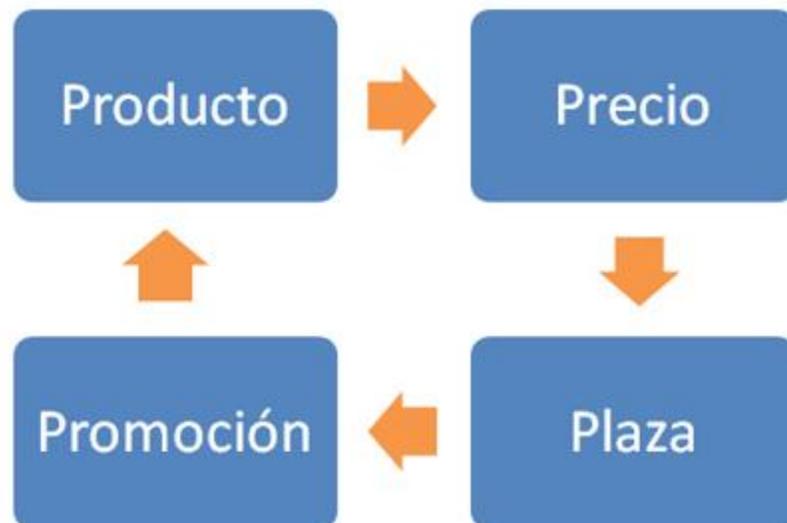
Eslogan: *“Gente fresca es gente feliz”*

## 7. 4 P'S

Para vender un producto en el mercado es necesario conocer lo básicos de la mercadotecnia como son: las 4p's. También conocidas como la mezcla de mercadotecnia. Las 4p's pueden ser consideradas como las variables o herramientas con las que cuenta un especialista en marketing para lograr los objetivos de una compañía.

Si bien, es cierto que muchas empresas logran vender sus productos sin haber realizado un estudio detallado de su mercado, esto ayuda para que en un futuro permitirán conocer a detalle a los clientes y su comportamiento.

Estas herramientas pueden ser utilizadas antes de iniciar un negocio, o lanzar un nuevo producto o servicio al mercado. Son conformados por Producto, Precio, Plaza y Promoción



## **7.1 PRODUCTO**

Frio Total se especializa en el producto de Aires Acondicionados y todo tipo de refacciones y complementos para los equipos, así como instalaciones, mantenimientos y reparaciones.

Ofrece los beneficios de ser un distribuidor autorizado de la marca Mirage, marca líder en ahorro de energía y mayor eficiencia. Cuenta con amplia gama de productos y alta capacidad de anaquel listo para satisfacer las necesidades de los clientes al instante.

Dentro de la ciudad la entrega es inmediata y en el resto del Estado un día de entrega. Los productos se entregan en caja especializada para cada equipo con la protección.

## **7.2 PRECIO**

Los precios que ofrece Frio Total, compite sin ningún problema con todo el mercado de refrigeración, incluso en ocasiones es más bajo gracias a Frio Total se encarga de distribuir equipos a los demás establecimientos de la región.

Se manejan los precios para mayoristas, minoristas e incluso para técnicos, para que de esta manera todos tengan una competencia justa. Por esta razón los precios son económicos, con productos de calidad.

## **7.3 PLAZA**

La empresa cuenta con solo Una sucursal, del cual está ubicada de manera estratégica en el centro de la ciudad, donde tiene sus bodegas cerca para la pronta entrega de sus productos.

También está ubicado cerca de paqueterías con las que cuentan con convenio para cuando se requiere de pedidos fuera de la ciudad, fluya con rapidez y la entrega siempre sea el mismo día.

## 7.4 PROMOCIÓN

Gracias a los más de 18 años de experiencia, la empresa ya se ha reconocido de la mejor manera que es de boca en boca. Pero nunca es suficiente para crecer dentro de todo el Estado, así que Frio Total se da a conocer en todas las Guías de la ciudad y del Estado. Siempre está presente dentro de los eventos más importantes, aportando patrocinios y así poder entrar a todo tipo de mercados.

Lo más importante es que constantemente cuentan con promociones de equipos, refacciones y de los servicios que ofrecen, dándolo a conocer con los clientes, de manera que siempre son fieles a la empresa.

Ahora Frio Total contara con Pagina Web en la que será una forma más eficiente de dar a conocer sus productos y servicios de la forma que pueda entrar en competencia con las empresas de otros Estados.

A large graphic consisting of the characters '4', 'P', and 's'. The '4' is blue, the 'P' is red, and the 's' is red. They are all in a bold, sans-serif font with a slight 3D effect and a shadow.

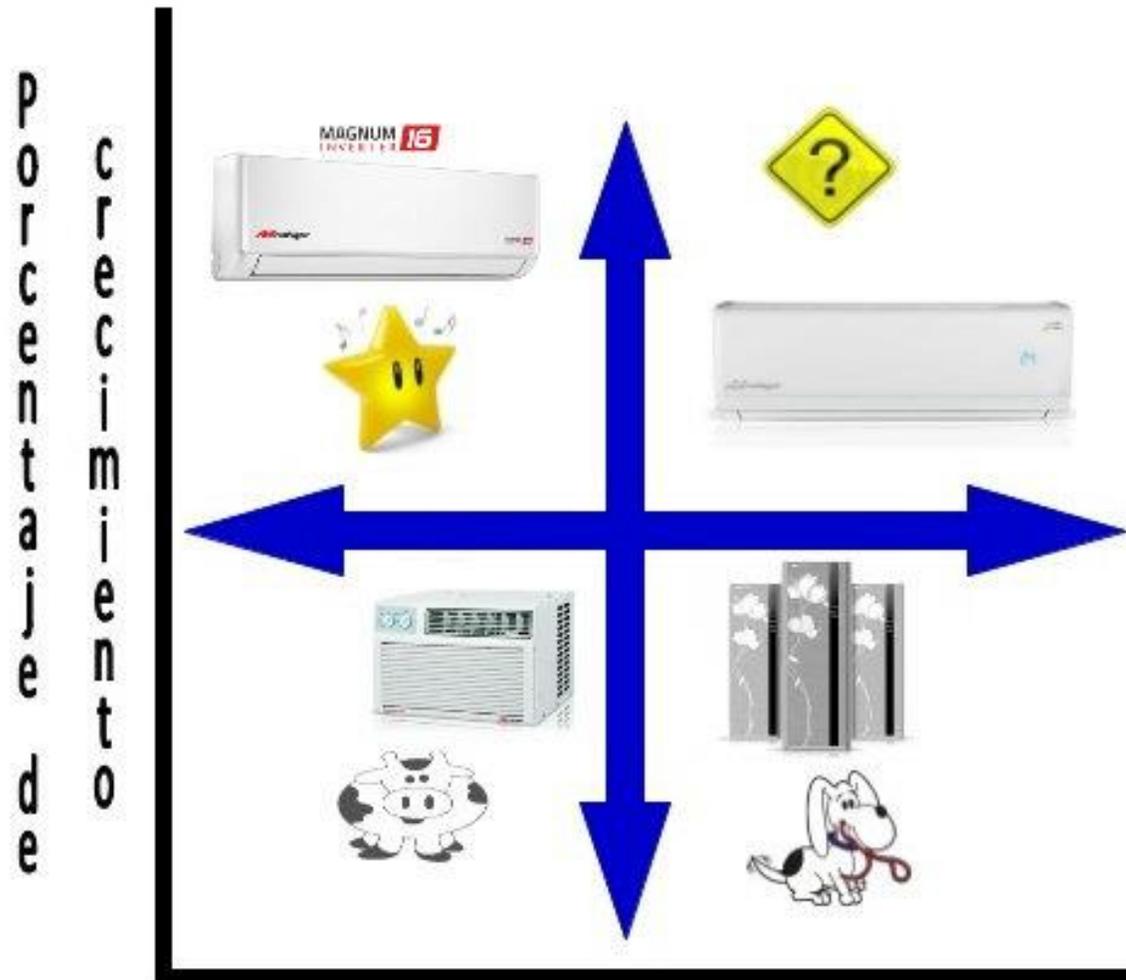
## 8. MATRIZ BCG

La Matriz de **Boston Consulting Group**, Matriz **BCG** o Matriz **Crecimiento-Participación** se trata de una herramienta gráfica para analizar la cartera de negocios de una empresa desarrollado en la década de los años.

Esta matriz es un método de análisis estratégico, especialmente diseñado para la planificación estratégica corporativa. No obstante, al estar estrechamente relacionado con el marketing estratégico es una herramienta muy vinculada y empleada en esta área. Este método analítico ayuda a decidir enfoques para las distintas Unidades Estratégicas de Negocio (UEN) y/o carteras de productos, para discernir donde es necesario invertir, desinvertir o llegado el caso abandonar.

Las distintas unidades de negocio se sitúan en uno de los cuatro cuadrantes en función de su valor estratégico. Los cuadrantes son los siguientes:

- **Estrella.** Gran crecimiento y Gran participación de mercado. Se recomienda potenciar al máximo dicha área de negocio hasta que el mercado se vuelva maduro, y la unidad de negocio se convierta en vaca.
- **Interrogante.** Gran crecimiento y Poca participación de mercado. Hay que reevaluar la estrategia en dicha área, que eventualmente se puede convertir en una estrella o en un perro.
- **Vaca.** Bajo crecimiento y alta participación de mercado. Se trata de un área de negocio que servirá para generar efectivo necesario para crear nuevas estrellas.
- **Perro.** No hay crecimiento y la participación de mercado es baja. Áreas de negocio con baja rentabilidad o incluso negativa. Se recomienda deshacerse de ella cuando sea posible. Generalmente son negocios / productos en su última etapa de vida. Raras veces conviene mantenerlos en el portafolio de la empresa, también se dice que hace parte del marketing.



**Participación "relativa" del mercado**

Se realizó un análisis en la cartera de productos de la empresa y se consideraron estos 4 productos (Magnum 16, X3, Aires de Ventana y Platinum V) como parte de la Matriz BCG por las siguientes razones:

- **Producto Estrella:** Magnum 16, es un producto que requiere de mucha inversión y así mismo tiene la mayor participación en el mercado que todos los demás productos, por la razón del ahorro de energía que tiene y por la gran eficiencia del equipo.
- **Producto Interrogante:** X3, este es un producto nuevo que ha requerido de gran inversión, en un principio tuvo baja participación del mercado pero poco a poco con el reconocimiento de los clientes ha ido creciendo, esperando que sea productos estrella y no perro.
- **Producto Vaca:** Aires de Ventana, estos son los equipos con más tiempo en el mercado de Aires Acondicionados, como se ha ido innovando estos han quedado atrás pero cuentan con su propio mercado, ya que son más económicos y cuentan con una excelente eficiencia, por esta razón son Productos Vaca ya que requieren de poca inversión y se venden por si solos.
- **Producto Perro:** Platinum V, este es un Equipo de Aires Acondicionado que la empresa Mirage implemento como un equipo innovador de una forma vertical, pero no tuvo los resultados esperados por cuestiones del precio, al consumidor le pareció muy caro, pero no pueden negar que luce muy elegante el equipo y para ciertos lugares queda muy bien. Por esta razón este equipo solo se manejará sobre pedido y se considera un producto perro

## 9. 4 P´S DEL MARKETING DIGITAL

Toda empresa orientada en un mercado competitivo debe utilizar un Plan de Marketing como herramienta básica de gestión, el problema, es que son pocas las empresas que cuentan con su propio Plan de Marketing desarrollado. Sin un plan nunca sabrán como han alcanzado sus resultados obtenidos de la empresa.

Como se mencionó anteriormente hay 4 P´S básicas del Marketing (Producto, Precio, Plaza y Promoción) pero hoy en día ya no son los únicos conceptos para hacer marketing efectivo. Existe un nuevo y moderno enfoque, impulsado por redes sociales y habilitado por tecnología y mercado por una gran densidad de información, dando lugar a las nuevas 4 P´S del Marketing Digital que son:

**Personalización:** No todos los clientes son iguales y por ello no deben tratarlos por igual. Es la era de la personalización digitalizada y como marca deben pensar en ello.

**Participación:** En el marketing online el proceso de involucrar a los clientes con la actividad de la marca se ha convertido en un imperativo. El consumidor ha pasado a convertirse en protagonista activo de los procesos e marketing.

**Peer to Peer:** Confiar más en las sugerencias y recomendaciones que les dan otros usuarios acerca de un producto o servicio que en la propia publicidad de las marcas.

**Predicción:** La gran capacidad existente para obtener datos y procesarlos, facilita y economiza la obtención de predicciones y la elaboración de escenarios del futuro.

Algo importante de precisar es que un Plan de Marketing Digital (o e-Marketing) es más barato y cuenta con nuevas herramientas con las que poder cumplir los objetivos establecidos. Las grandes compañías multinacionales, y cada vez más negocios y emprendedores, se están dando cuenta de ello y empiezan a traspasar partidas presupuestarias enteras para realizar acciones de Marketing Digital efectivas, medibles y muy económicas.

## **9.1 PERSONALIZACIÓN**

Los clientes siempre requieren encontrar una experiencia en el producto o servicio adquirido, por esta razón Frio Total crea una personalización en su servicio, en el cual el cliente sienta que son muy importantes para la empresa. Por este motivo cada cliente es tratado de manera especializada, escuchándolos y dándoles posibilidades de elección y participación, tratando de satisfacer todas sus necesidades y cualquier otra cosa que requiera.

## **9.2 PARTICIPACIÓN**

La participación se ha convertido en un punto muy importante de Frio Total, ya que cada vez los consumidores se involucran más con la empresa. En la actualidad y en particular en las redes sociales, los consumidores invierten de manera activa en la comunicación, dando su opinión, comentario, recomendación, etc. La participación de los clientes es de suma importancia, ya que cuenta como herramienta de mejora.

## **9.3 PEER TO PEER**

Frio Total sabe que los consumidores confían más en las sugerencias y recomendaciones de otros consumidores que en la misma publicidad, por esta razón la empresa trata de generar confianza en los consumidores si facilita la compartición de información y socializa los mensajes de marketing.

## **9.4 PREDICCIÓN**

La empresa dispone de herramientas de monitorización online donde puede medir todo lo referente a sus productos y servicios, y su interrelación con los usuarios para obtener datos valiosos de la audiencia y así poder crear modelos futuros.

## **10. PAGINA WEB**

El problema es que el 44% de las Empresas Mexicanas, según Qualcomm de la Sociedad de la Innovación (QulSI) no están conectadas a Internet y no cuentan con una página web, no se dan cuenta del impacto positivo que estas pueden crear en su empresa.

Frio Total formaba parte de ese 44% de esas empresas, y por esa razón deciden crear una Página Web ahora siendo parte de E-commerce que consiste en la distribución, venta, compra, marketing y suministro de información de productos y/o servicios a través de internet

De esta manera la empresa puede crear una correcta presentación de su oferta, es decir, planificar correctamente una presencia de manera intensa de la oferta de los productos y servicios que ofrecen creando una publicidad efectiva de esta manera el cliente puede contactarlos en el momento adecuado, ya que la posibilidad de que un cliente potencial se ponga en contacto con la empresa ya teniendo página web es sumamente alta.

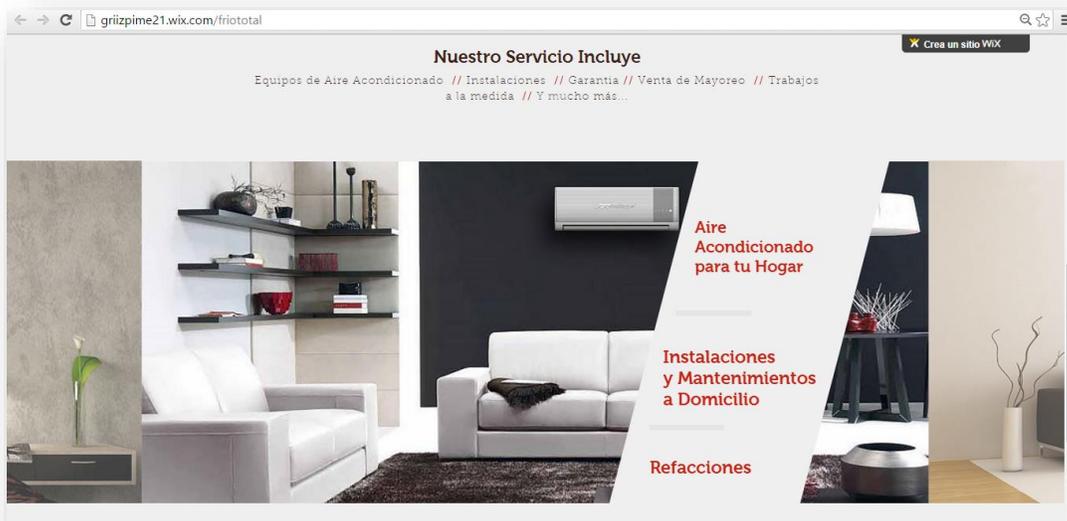
Otro aspecto positivo de e-commerce es que los clientes los recuerdan de manera más fácil, ya que si el producto y servicio es bueno, sus clientes recordaran con toda seguridad y serán recomendados, además en la página les ayuda a llegar a la empresa de la manera más práctica con toda la información y mapa que maneja una página.

Y es fundamental en la Página Web de Frio Total la tienda Online que maneja, es la parte más importante porque de un solo golpe la cantidad de clientes potenciales del Estado y en el mejor caso el país puede ir incrementando de manera positiva.

La Página Web fue creada con un ambiente familiar y a la vez elegante, en la que pueden apreciar que los equipos de aire acondicionado que vende la empresa van de la mano en cualquier lugar donde se instale. También va dirigido a la venta de mayoreo y menudeo, para toda empresa, oficina, escuela, hotel, familias, etc.

Contiene un menú con seis encabezados, donde se muestra “Inicio”, “Nosotros”, “Aires Acondicionados”, “Servicios”, “Contacto” y “Tienda Online”.

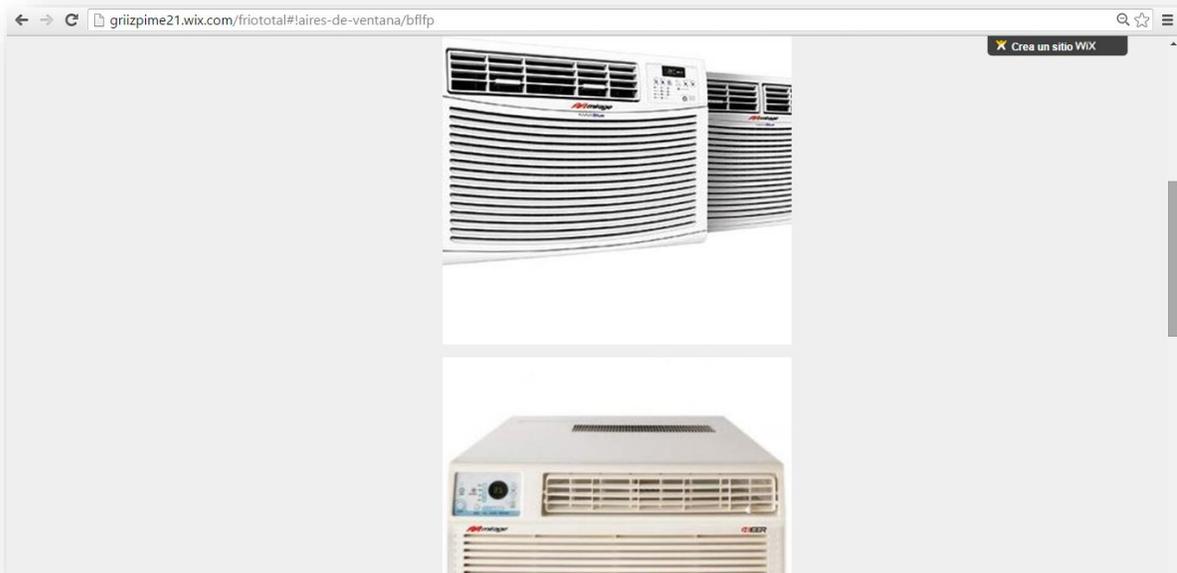
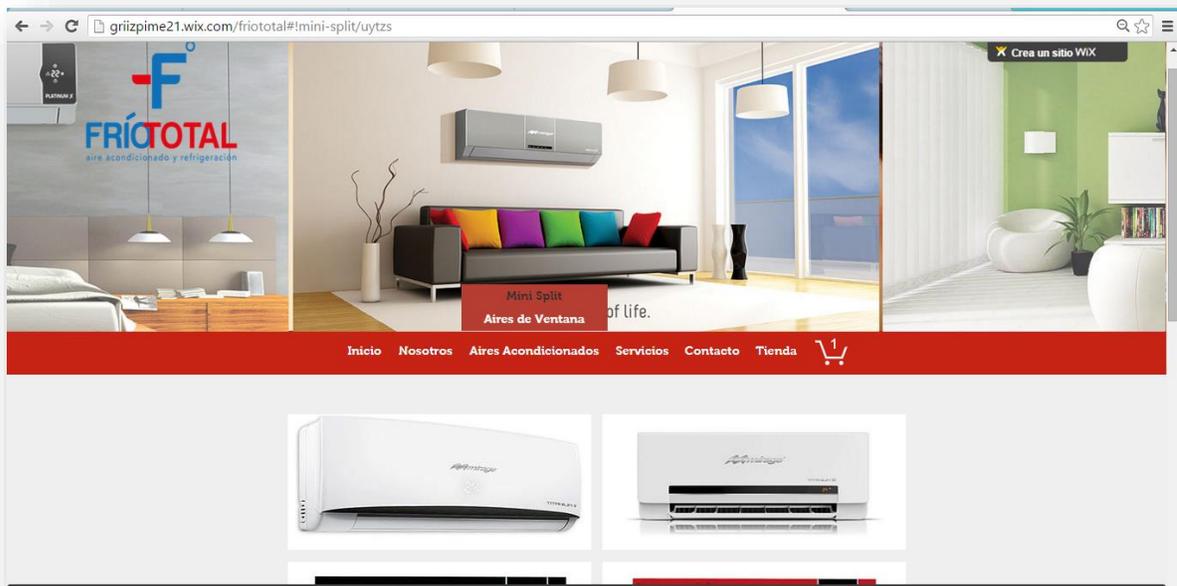
En la Página de Inicio se muestra el nuevo logo de la Empresa con un ambiente familiar mostrando la marca estrella de la empresa.



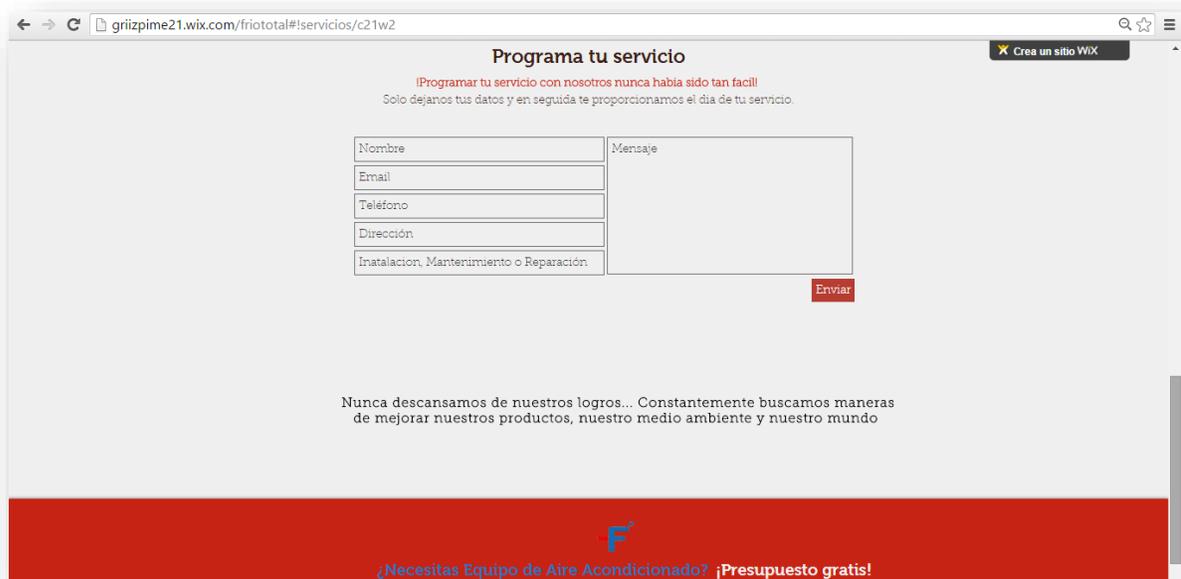
En el menú donde se encuentra Nosotros, se puede apreciar la historia de los inicios de la empresa, así como su misión, visión y que es una Empresa Socialmente Responsable.



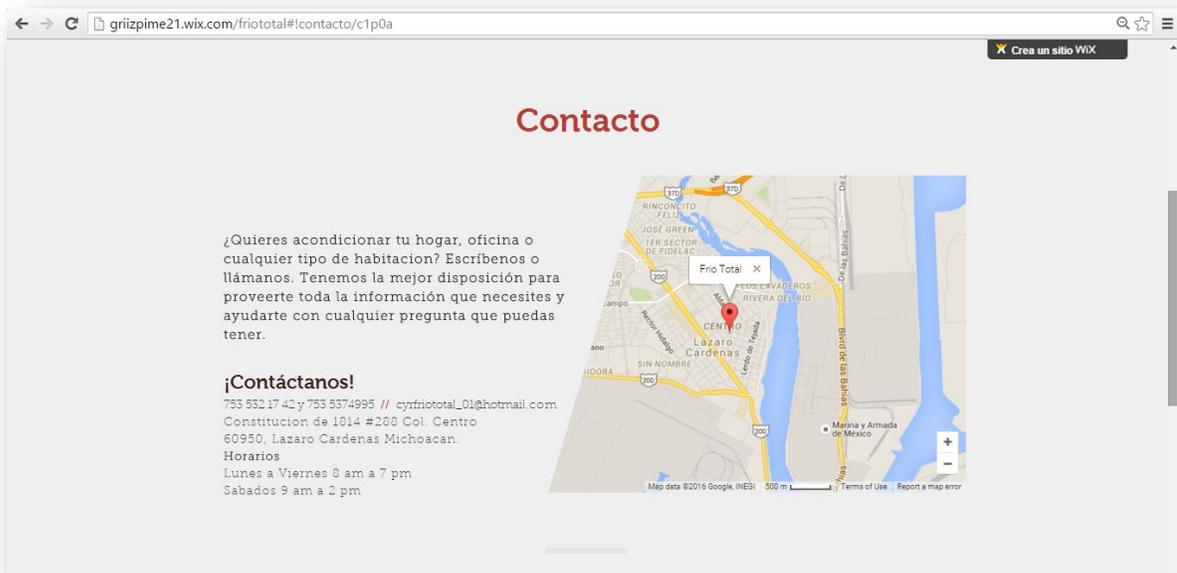
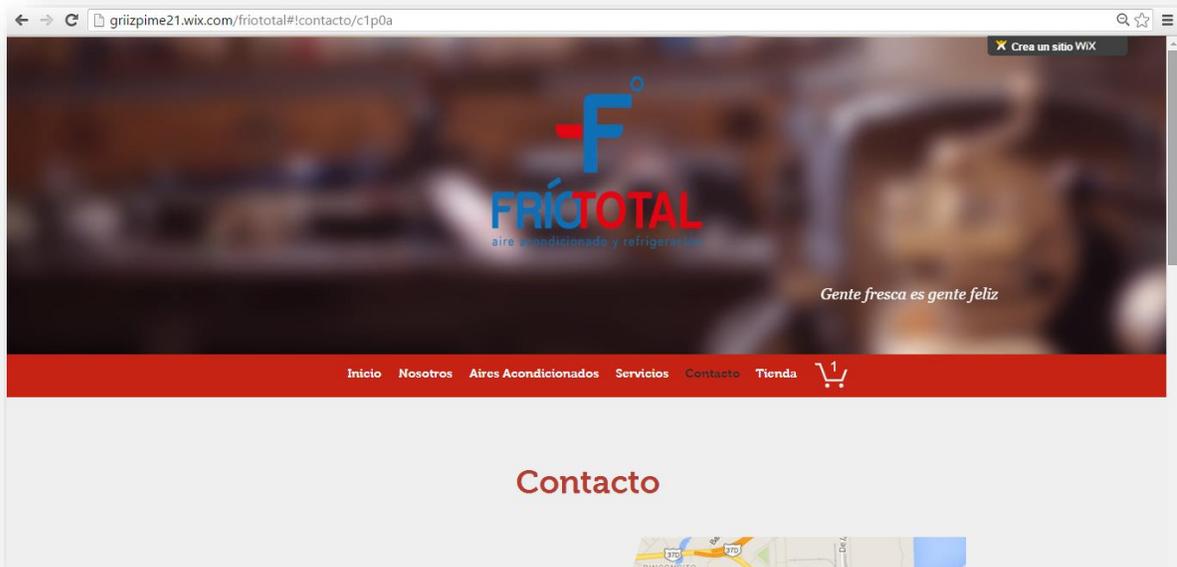
En el Menú, también se encuentra “Aires Acondicionados” donde se despliegan los mini Split y aires de ventana disponibles en la empresa.



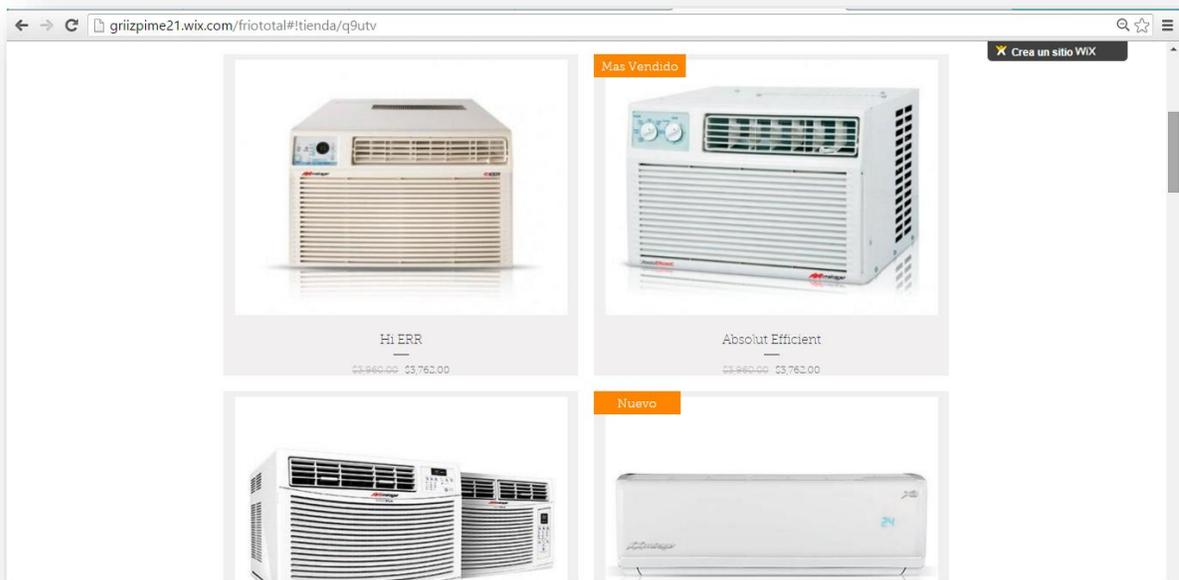
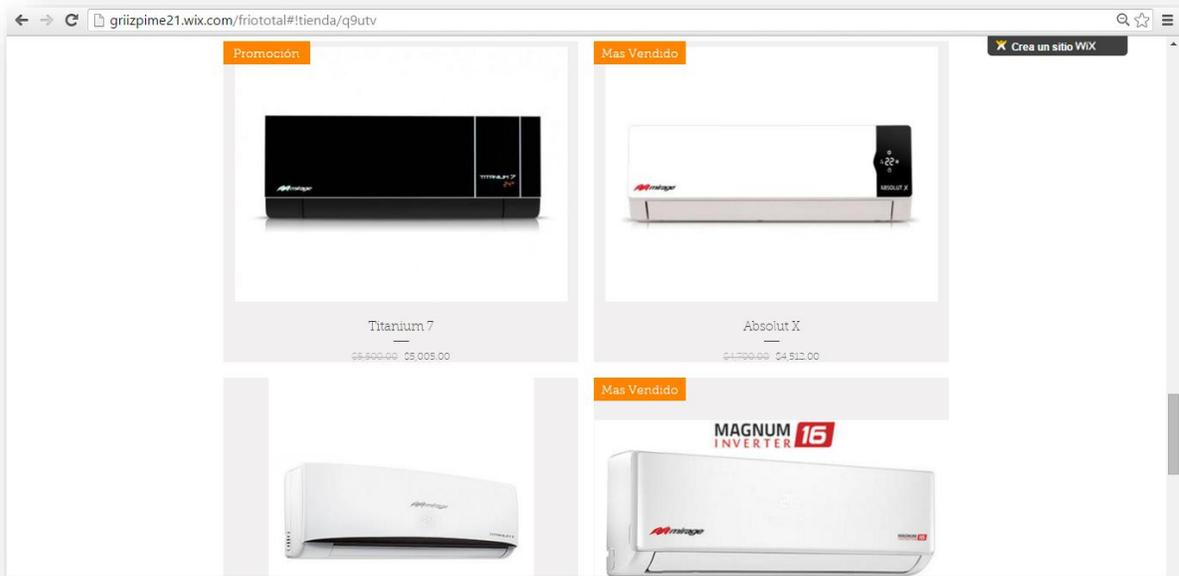
En “Servicios” ofrece los servicios disponibles de la empresa, así como la nueva forma de programar un servicio Vía Online.



En “Contacto” se encuentra la información de la empresa, en cuanto a ubicación con mapa, correo electrónico, teléfonos, etc.



En “Tienda” es uno de los menús más importante, ya que son todos los productos con promociones que manejan en la página.



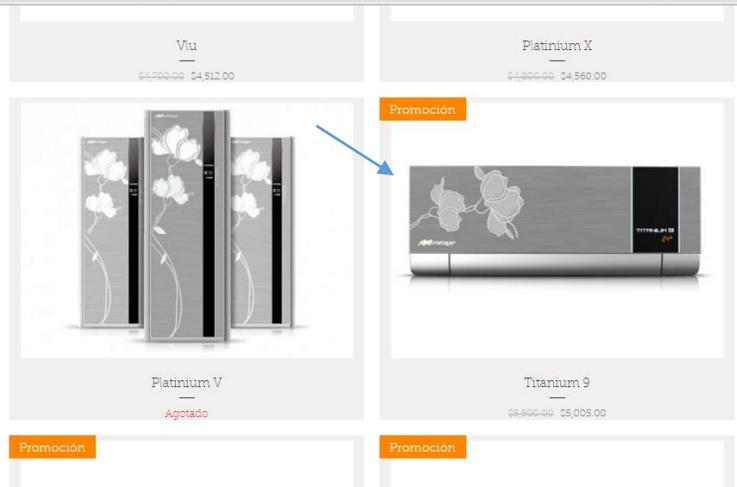
## 10.1 Tienda en Línea

La Página Web de Frio Total, fue creada para darse a conocer ante otros clientes potenciales ampliamente y sobre todo para crear ventas vía Online, ya que hoy en día esta forma de comercializar un producto e incluso un servicio es de las más eficientes.

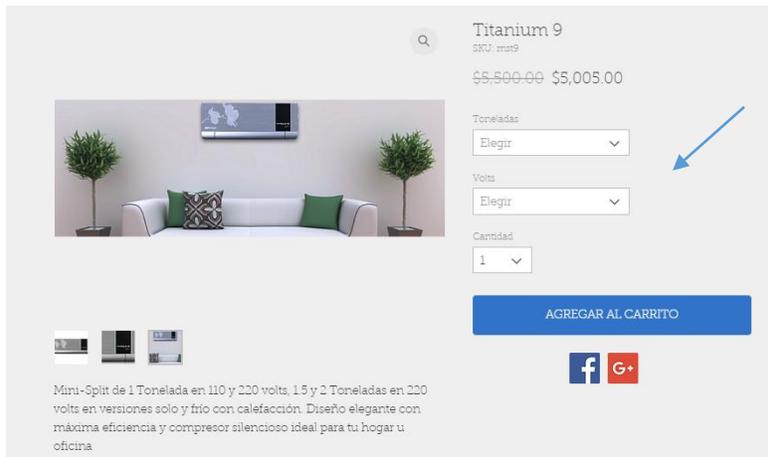
Cuenta con todas las características de los equipos de aire acondicionado que están a la venta, incluso cuentan con sus respectivos descuentos y descripciones para ayuda de los clientes, esta les ayuda en clasificar los más vendidos, las mayores promociones y como sería su aspecto ya instalado para brindarles confort y elegancia donde se encuentren.

La manera de adquirir un aire acondicionado y con la mejor calidad es muy fácil solo se tiene que realizar los siguientes pasos ingresando a “Tienda”

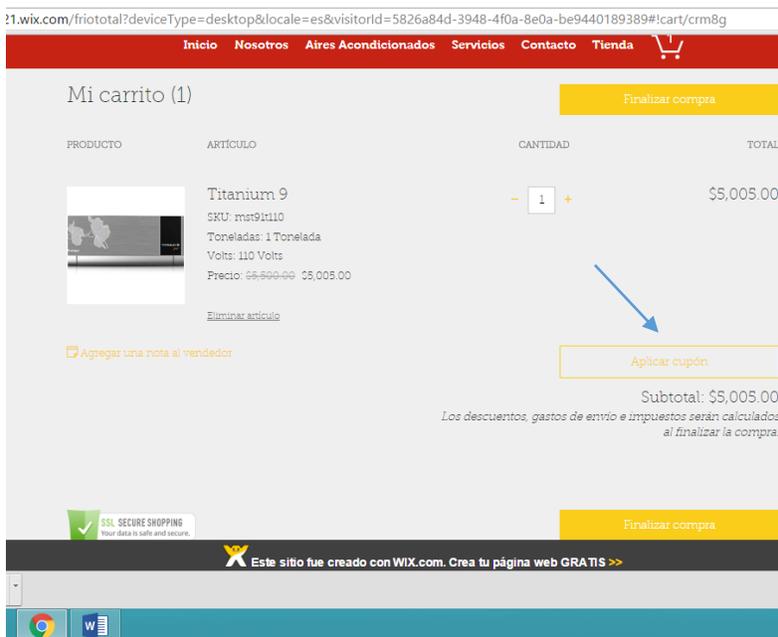
ix.com/friototal?deviceType=desktop&locale=es&visitorid=5826a84d-3948-4f0a-8e0a-be9440189389#tienda/q9utv



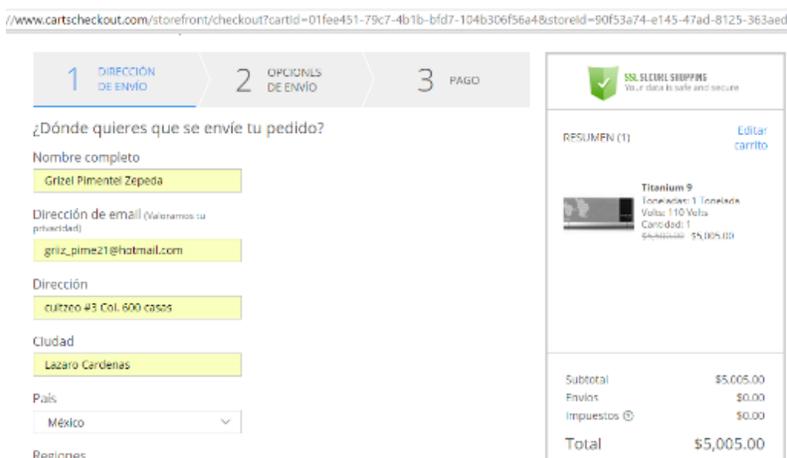
Se selecciona el equipo de interés, del cual indica el nombre del Equipo y el Precio anterior y el precio actual con descuento.



Enseguida aparece la descripción del equipo y la opción de elegir las Toneladas y Volts se requiere el equipo, así mismo como la cantidad



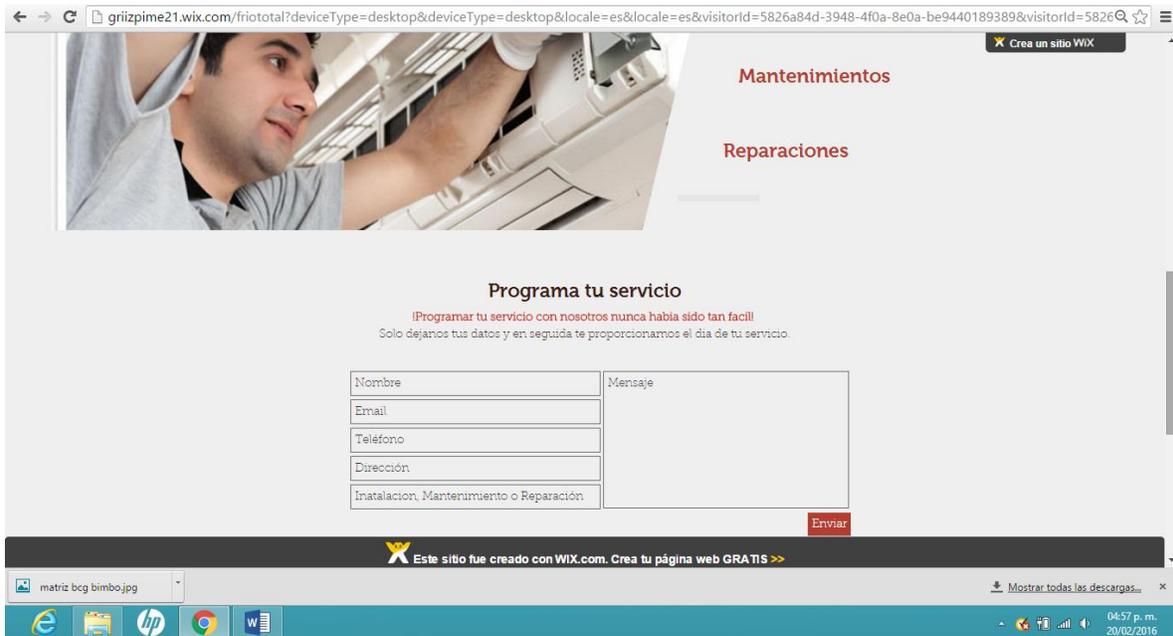
Una Vez seleccionada la información y la cantidad de aires deseados, este se agrega a carrito, del cual te da la opción de en caso de tener un cupón de descuento lo puedas ingresar



Se ingresan los datos del cliente para que llegue hasta la puerta de su casa y se efectúa el pago. Y listo se ha creado una compra.

## 10.2 Programación de Servicios

Derivado de lo que se ha mencionado anteriormente de la ineficiencia del área de Servicios en la empresa, se ha creado una forma más fácil y eficiente de programar un servicio vía Online, donde solo se necesita llenar los datos del servicio que desee



← → C griizpime21.wix.com/friototal?deviceType=desktop&deviceType=desktop&locale=es&locale=es&visitorId=5826a84d-3948-4f0a-8e0a-be9440189389&visitorId=5826

✖ Crear un sitio WIX

Mantenimientos

Reparaciones

**Programa tu servicio**

!Programar tu servicio con nosotros nunca había sido tan fácil!  
Solo dejarnos tus datos y en seguida te proporcionamos el día de tu servicio.

Nombre	Mensaje
Email	
Teléfono	
Dirección	
Instalación, Mantenimiento o Reparación	

Enviar

Este sitio fue creado con WIX.com. Crea tu página web GRATIS >>

matriz bcg bimbo.jpg

Mostrar todas las descargas...

04:57 p. m.  
20/02/2016

Una vez llenado los datos requeridos, llegara al correo del cliente una confirmación de la programación del servicio con la hora y fecha asignadas.

Un día antes o el mismo día antes de la hora del servicio se les llamara de Frio Total para confirmación del servicio y cualquier otra cuestión que tenga el cliente, todo esto con la finalidad de agilizar el servicio y sea mucho más cómodo para el cliente sin tener la necesidad de ir hasta el establecimiento.

Y de esta forma se ha programado un servicio Vía Online desde la Página de Frio Total.

### 10.3 Cupones

Se sabe que una de las formas que los clientes siempre sean fieles es dándoles el mayor servicio, los mejores precios y sobre todo los mejores descuentos, por esta razón Frio Total ha desarrollado un forma de promoción para los clientes de Vía Online.

Una vez realizada una compra en la Página de Frio Total, su correo quedara guardado en la base de datos de la empresa del cual le obsequiara un cupón de descuento o de envío que le llegara a su correo que cuentan con fecha de expiración.

Esta promoción solo se realizara a los clientes más frecuentes, como agradecimiento de Frio Total por sus compras y preferencias.

Los cupones cuentan con un código que se ingresara a la hora de estar realizando una compra en “Tienda” en el área de “Mi carrito” y se haga el descuento requerido



Mi carrito (1)
Finalizar compra

PRODUCTO	ARTÍCULO	CANTIDAD	TOTAL
	Magnum 13 SKU: msm131tn110 Toneladas: 1 Tonelada Volts: 110 Volts Precio: <del>\$7,000.00</del> \$7,566.00 <a href="#">Eliminar artículo</a>	- <input style="width: 30px; text-align: center;" type="text" value="1"/> +	\$7,566.00

Agregar una nota al vendedor

▶
Aplicar cupón

Subtotal: \$7,566.00

*Los descuentos, gastos de envío e impuestos serán calculados al finalizar la compra.*

## 11. FICHA TECNICA

<b>FICHA TECNICA</b>	
<b>Nombre de la Empresa</b>	Clima y Refrigeración Frio Total
<b>Nombre Comercial</b>	Frio Total
<b>Año</b>	06 de Enero de 1997
<b>Actividad</b>	Comercialización de Aires Acondicionados y refacciones, Servicios de instalación, reparación y mantenimientos
<b>Sector</b>	Refrigeración
<b>Ventajas</b>	Distribuidor Autorizado
<b>Localidad</b>	Lázaro Cárdenas, Michoacán
<b>Dirección</b>	Constitución de 1814 # 288
<b>Teléfono</b>	753 532 17 42 y 753 537 49 95
<b>Código Postal</b>	60950
<b>Web</b>	<a href="http://www.friototal.com">www.friototal.com</a>
<b>e-Mail</b>	<a href="mailto:Cyrfriototal_01@hotmail.com">Cyrfriototal_01@hotmail.com</a>
<b>Reseña</b>	Frio Total es una empresa con más de 18 años de experiencia dedicada a la venta de mayoreo y menudeo de aires acondicionados y sus refacciones, así como realiza los servicios de mantenimientos, instalaciones y reparaciones.

## 12. CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación presentada Frio Total es una empresa con mucho potencial, que aún le queda mucho por crecer, por crear nuevas sucursales e incluso tiene el potencial y capital suficiente para ingresar nuevos productos de la mano y nuevas marcas.

Es evidente que han tenido problemas en el área de servicios, pero ya tienen las herramientas suficientes para lograr mejorarlos y así los clientes siempre sean fieles a ellos. Por esta razón la empresa debe invertir constante mente en capacitaciones del personal.

Por otro lado al compararse con su competencia, lleva de una gran ventaja competitiva gracias a su variedad de productos, así como todas las refacciones necesarias para los equipos.

Los Aires Acondicionados, ya no son un lujo más, ya se ha convertido en una necesidad, ya que ahora es casi imposible estar en un lugar sin Aire Acondicionado y te permite relajarte y hacer todos tus actividades cómodamente. Esta parte es la que aprovecha la empresa, ya que hoy en día deben estar al alcance de todos, por lo que se maneja de manera económica, dependiendo del producto, y así pueden satisfacer las necesidades de todos los clientes.

Cuentan con la ventaja de disponer con un gran almacén de productos, como empresa mayorista y minorista, y con una gran variedad de modelos, de los cuales siempre tienen lo necesario y último en tecnología para sus clientes.

Es una empresa que ha crecido más que nada de boca en boca y ha ignorado casi todos los métodos de marketing necesarios para ser unas empresas exitosas, por lo que no habían realizado un estudio FODA adecuado y no estaban conscientes de lo que deberían mejorar, más que nada estaban a disposición de que lo que el cliente pida.

Ahora que se han realizado estos tipos de análisis, nos hemos dado cuenta que la empresa ha marchado bien, pero su gran debilidad es el servicio a la hora de instalar y/o reparar un equipo.

También carecía de Imagen, es decir en el logo, fue cambiado de una manera que el consumidor pueda recordar fácilmente y tenga la confianza de que es una empresa seria y también accesible al público.

Fue creada una Pagina Web en la que constantemente será actualizada para que los consumidores puedan ver de manera muy sencilla todos los equipos disponibles así como sus características, inclusive para mejorar el servicio se creó una nueva forma de programar un servicio desde el lugar donde se encuentren sin ninguna dificultad, también se encuentra una tienda Online donde pueden adquirir los productos en cualquier parte del estado e incluso de la república.

Debido a esto se puede concluir que Frio Total es una empresa que solo necesitaba el impulso adecuado para crecer, que ya cuenta con las herramientas suficientes para abrir nuevas sucursales en lugares estratégicos y así no solo brindar los productos si no con el servicio completo que la empresa ofrece y también contar con una mejor distribución.

Con ayuda del e-marketing podrá crecer de la manera deseada y obtener nuevos clientes potenciales. Por lo que también puede requerir de nuevas marcas a la página que cada vez los consumidores van requiriendo y siempre crear un marketing digital efectivo.