



Especialización en Mercadeo

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : Y ahora... ¿Quién podrá salvarnos?

ESPECIALIZACIÓN : Mercadeo

PROMOCIÓN : XXV

PALABRAS CLAVES : comunicación, organización, evento, mercadeo.

TEMAS CUBIERTOS : organización de eventos, comunicación interna, logística.

RESUMEN DEL CASO

En un club, después de que la Junta Directiva despidió a la Gerente, las diferentes áreas de la organización, como Alimentos y Bebidas, Mercadeo, Compras, Costos, Recursos Humanos y Contabilidad se sintieron perdidos al no tener a alguien que los pudiera orientar. Estaban tan enseñados a hacer todo lo que la Gerente les ordenara, que eran incapaces de hacer cosas por sí solos. Los eventos del club ya no salían como antes, había mucha desorganización y un clima organizacional tenso entre los colaboradores. Todo recaía en la persona encargada del área de mercadeo, pues era quien llevaba más tiempo laborando en la empresa y tenía más conocimiento sobre la organización de los eventos.

NOMBRE REAL DE LA EMPRESA : Club Colombia

CONTACTO DE LA EMPRESA : Olga Cortes – Jefe de Mercadeo

Especialización en Mercadeo

Y ahora... ¿Quién podrá salvarnos?¹

Un día después de que la gerente del club regresara de vacaciones, la Junta Directiva, conformada por 8 socios y la Presidente del club, se reunieron para discutir el tema del puesto de la gerente. Ya que se habían presentado algunos inconvenientes con su forma de dirigirse a los empleados y su manera de administrar.

Ese martes cuando la gerente llegó, fue recibida por sorpresa en la oficina de gerencia por la presidente y algunos socios.

- **Mabel (La Gerente):** ¡Hoooolaaa! ¿y ese milagro?
- **Socio 1:** Mabelita, cómo me le fue en esas vacaciones, si disfrutó?
- **Mabel:** La pasé delicioso Doctor, unas playas divinas y la ciudad ni que se diga.
- **Dra. Sofía (La Presidente):** Bueno, siéntate Mabel, tenemos que hablar contigo. Mira, sabemos que apenas estas regresando de vacaciones y de pronto es muy brusco lo que vamos a hacer. Pero hemos recibido muchas quejas en cuanto a tu forma de dirigirte a los empleados y últimamente no estás poniendo orden a las cosas. La gente está aburrída y no has hecho nada para mejorar.
- **Socio 2:** Así que hemos decidido buscar otra persona que te reemplace y tenga más experiencia en el manejo de personal.

Caso de grado realizado por Mónica Johana Zapata Montilla para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente. Tutor: Sory Torres. Santiago de Cali – Colombia. Marzo de 2013.

Especialización en Mercadeo

- **Socio 3:** Sabemos que has hecho un trabajo excelente en la organización de los eventos, pero si el talento humano está desmotivado, no hay rendimiento y así no podemos seguir trabajando.

Mabel, quien era una persona con un carácter fuerte se quedó en silencio y no dijo palabra alguna. Todos se pusieron de pie para despedirse de ella y de inmediato abandonaron la oficina. **(Ver anexo 1 y 2)**

Al día siguiente, la Dra. Sofía reunió a todo el personal en el Salón Auxiliar para informarles lo que había pasado y ofreció dar todo su apoyo a las diferentes áreas del club para que los eventos se sigan llevando a cabo con éxito.

Algunos tomaron la noticia sorprendidos, como los jefes de cada área. Otros, como el personal de servicio y cocina, se alegraron y dieron las gracias a la presidente porque al fin los habían escuchado y se estaba haciendo lo correcto.

En esa semana, Ofelia la jefe de mercadeo estaba revisando el cronograma de los eventos y vió que dentro de ello ya se acercaba el evento del día del padre y ninguna área había preguntado por él. Ni el director de alimentos y bebidas, (Gerardo) que era el encargado de organizar los eventos.

Entonces llamó a Gerardo...

- **Ofelia:** Hola Gerardo, no sé si tienes presente que dentro de nuestro cronograma, tenemos para el 17 de junio el evento del día del padre.
- **Gerardo:** Si yo lo sé, a mí no me tiene que recordar nada. La Dra Sofía, anda de viaje y tenemos que esperar que ella llegue. Para definir el menú y lo que se piensa hacer.

Especialización en Mercadeo

- **Ofelia:** Pero Gerardo, debemos reunirnos lo más pronto posible con todas las áreas, la Dra. Sofía se demora en llegar y el evento ya está cerca. Además a mi me toca hacer la promoción y no se sabe si se van a mandar a hacer boletas, afiches o pendones.
- **Gerardo:** Olga esto es un desorden y todo por qué... porque nos dejaron sin gerente.

Mientras Ofelia trataba de aguantarse las pataletas del Señor Gerardo por teléfono, iba entrando a la oficina la jefe de compras, Fanny.

- **Fanny:** Hola Ofelia, ¿qué más?
- **Ofelia:** Bien hija, aquí preocupada.
- **Fanny:** ¿y eso, qué te pasó?
- **Ofelia:** Pues ese evento del día del padre, que no se tiene nada. Yo tengo que empezar a promocionarlo desde ahora a los socios. Y llamo a Gerardo y me dice muy tranquilo que tenemos que esperar a que la doctora llegue para definir todo. ¿Usted ya tiene los patrocinadores?
- **Fanny:** Ay juemichica! Yo no me acordaba de eso, ahora todo es un desorden estando sin gerente. Pues tocará llamar a los mismos del día de la madre, dejame yo hago un par de llamadas y te aviso.
- **Ofelia:** Por favor Fanny, eso tiene que estar listo cuanto antes porque yo tengo que enviar el comunicado a todas las áreas.

En eso, estaba llamando al teléfono la jefe financiera a Ofelia...

Especialización en Mercadeo

- **Lina:** Ve Ofelia, ¿ya pasaste la cuenta de cobro de los cantantes que van a venir al día del padre?, aún no me han dicho cuánto presupuesto necesitan para el evento.
- **Ofelia:** Lina, Lina... usted muy bien sabe que no nos hemos reunido para hablar acerca del evento, ni sabemos a qué hora será. Todo el mundo anda muy tranquilo y pues si quieres preguntale a Gerardo si ya tiene pensado que cantantes va a traer.
- **Lina:** Mmm ya, bueno ahora lo llamo. Gracias!

Mientras tanto, Ofelia decidió convocar por medio de un correo electrónico a los miembros del comité de eventos para hablar todo lo del día del padre. Este comité estaba conformado por 5 socios, la presidente, el jefe de alimentos y bebidas y la jefe de mercadeo.

El teléfono suena de nuevo...

- **Gerardo:** Ofelia hablé con la Dra. Sofía y le comenté lo que hablamos y me dijo que ella no puede estar para el comité de mejoramiento del próximo martes, entonces que lo hagamos sin ella. Pero que para el comité de eventos si puede asistir para que ultimemos detalles del día del padre.
- **Ofelia:** Ok, listo Gerardo hablaré con Gabriel (Líder de Calidad) para que se encargue de citarlos a todos.

Enseguida Ofelia llama a Gabriel y le comenta.

Al día siguiente, un socio llama a Ofelia para preguntarle sobre el evento del día del padre.

Especialización en Mercadeo

- **Socio:** Buenas Tardes, era para preguntar si se van a celebrar el día del padre? Como no he visto publicidad ni nada, ni en la revista... **(Ver anexo 3)**
- **Ofelia:** Buenas Doctor, claro que sí. El evento será el 17 de junio. Sino que hemos tenido unos inconvenientes con los avisos y por eso no hemos mandado correos electrónicos ni publicado en las carteleras.
- **Socio:** Ah ya, pero ojo que les está cogiendo como la tarde! Ya muchos están preguntado. ¿Ve y qué artistas vienen?
- **Ofelia:** Ya hoy nos confirman quiénes vienen doctor. No se preocupe, que en cuanto sepa yo lo llamo.
- **Socio:** Listo, que esté muy bien!

Ofelia después de haber recibido la llamada se preocupó mucho y se dirigió a la oficina de alimentos y bebidas.

- **Ofelia:** Hola Gerardo, que pena venir hasta acá sin avisar pero es que acabo de recibir una llamada del Dr. Holguín (miembro de la Junta Directiva) preguntándome sobre lo del día del padre. Que no ha visto publicidad por ningún lado y que estamos demorados. Ah! y hasta me preguntó por los artistas.
- **Gerardo:** Ofelia, no se le extrañe que llame el Dr. Holguín, él siempre está preguntando por todo. En cuanto a los artistas, acuérdesese que en el anterior comité de eventos, el Dr. Moreno quedó en buscarlos. Me imagino que este jueves ya nos dirá quiénes. Sin embargo llámelo y le pregunta para que salga de dudas. Y sobre el menú ya tengo algo en mente, esperemos que los demás miembros lo aprueben.

Especialización en Mercadeo

- **Ofelia:** Ah bueno Gerardo, eso me tranquiliza un poco. Pero para empezar a hacer el aviso del día del padre y que salga en la revista del mes de junio, necesito saber la hora del evento y en qué salón se va a realizar.
- **Gerardo:** Bueno, igual que el evento del día de la madre, pues se va a realizar una misa al medio día y de ahí que ya se queden a disfrutar en el Gran Salón. Ok?
- **Ofelia:** Listo!

Ofelia se contactó con su diseñador para empezar a elaborar las piezas publicitarias del evento. Y también aprovechó para enviar un email a la Dra. Sofía preguntándole si se iban a vender boletas para mandarlas a hacer y cuáles serían los precios de socios e invitados. En seguida, revisó el correo de quiénes asistirían al comité de eventos, donde 4 de cinco socios dijeron que no podían, que estaban por fuera de la ciudad y que se aplazara para dentro de ocho días, dentro de eso estaba el Dr. Moreno quien no le gusta que lo llamen cuando está de viaje. Este correo fue reenviado a los otros miembros del comité. **(Ver anexo 4)**

En la primera semana de junio ya estaba rotando la revista en todo el club con el aviso del día del padre y muchos socios llamaban a preguntar si se iban a vender boletas para el evento, ya que no veían precios en el afiche ni se mencionaban los artistas que iban a asistir.

Al día siguiente se hizo el comité de mejoramiento en el Salón Verde, con todos los jefes de departamento y sin la Dra. Sofía, como ella lo había sugerido.

- **Ofelia:** Aprovechando que estamos todos los jefes de área reunidos, quiero que revisemos el check list del día del padre.

Especialización en Mercadeo

- **Libardo (Jefe de costos):** ¿Cómo así Ofelia, eso no lo hablan en el comité de eventos?
- **Ofelia:** Libardo, pero de una u otra forma todos estamos involucrados en la organización de los eventos. Esto es un trabajo de equipo, no sólo es del área de mercadeo y de alimentos y bebidas, cada área debe estar pendiente de lo que le toca aportar para el evento. Y si no hacemos esto ahora, creame que esto va a ser un caos total.
- **Libardo:** Si yo sé, pero es que aquí no se puede hacer nada sin el consentimiento de Doña Sofia.
- **Ofelia:** La Dra. dijo que hiciéramos la reunión sin ella, entonces podemos tomar decisiones y en el comité de eventos ella las revisa y nos da su visto bueno. Por ahora, no me ha confirmado si se van a vender boletas pero supongo que sí ya que en el día de la madre se vendieron. De todas formas ahora me pongo en eso con el diseñador y usted mientras tanto Libardo puede ir creando los códigos de las boletas para que cuando registren en la caja no sea un desorden.
- **Jean Carlos (Auditor):** Sí eso te iba a decir Ofelia, que por favor esas boletas tengan un código para que el que esté en la caja le quede más fácil registrar y también me quede fácil cuando esté haciendo la auditoria. Porque para el día de la madre fue un completo desorden.
- **Libardo:** Listo ahora me pongo en eso. Y los precios de las boletas?
- **Ofelia:** Pues eso sí está en manos de ella porque aún no se sabe qué artistas vienen y dependiendo de eso se les da un valor. El Dr. Moreno es el encargado de conseguirlos.

Especialización en Mercadeo

- **Lina:** Bueno señores, entonces siendo así se entregará una base de \$500.000 a cada caja para el manejo de las boletas. Jean Carlos ya queda en tus manos revisar esto. Y queda pendiente lo de los artistas para empezar a hacer el contrato.
- **Fanny:** Ve Ofelia, ¿te acuerdas que tú me preguntaste por los patrocinadores? Pues te cuento que Altipal quiere unirse al evento con \$1'000.000 y dan una degustación de Buchanans 12 años. Ah! y Praco Didacol está por confirmar una playa de ventas para ese día.
- **Ofelia:** Ok Fanny, esa información envíamela por favor al correo electrónico para ir complementando el comunicado de eventos. ¿Y quiénes te van a colaborar en las rifas?
- **Fanny:** Aún no sé, está muy difícil nadie quiere colaborar.
- **Angélica (Jefe de recursos humanos):** Ofelia entonces desde una vez voy a programar a los meseros que van a estar colaborando ese día.
- **Ofelia:** Gracias Angélica. ¿Y tú Gerardo tienes algo por decir?
- **Gerardo:** Pues ya tengo unas opciones de buffet para mostrárselos a la doctora, porque usted muy bien sabe que a ella le gusta escoger eso. Por otro lado, el evento empezaría con una misa, luego abre el buffet con el cantante o grupo que vaya a estar, después se harán las rifas ¡que no pueden faltar! Y cierra con la presentación de otro grupo. Todo esto se tiene pensado hacer en el Gran Salón, esperemos que los del comité de eventos estén de acuerdo.
- **Ofelia:** Listo, yo creo ya lo del día del padre está más claro y podemos pasar a otro tema...

Especialización en Mercadeo

Después de que terminó la reunión, Ofelia regresó a su oficina y efectivamente la Dra. Sofía le había contestado el correo confirmándole que hiciera las boletas para el evento, pero que no definía los precios hasta ver qué artistas iban a asistir. Mientras se dedicaba con el diseñador a elaborar las boletas, le entró una llamada de Praco Didacol, quienes estaban interesados en poner una playa de ventas para el día del padre.

- **Praco Didacol:** ¿Ofelia?
- **Ofelia:** Sí con ella habla
- **P.D:** Mucho gusto, habla con la jefe de mercadeo de Praco Didacol. Nosotros estamos interesados en poner una playa de ventas para el día del padre. Yo ya había hablado con Fanny y me comentó que para ese día tienen evento. ¿Verdad?
- **Ofelia:** Sí, así es. Ella ya me había comentado y que ustedes estaban por confirmar.
- **P.D:** ¡Claro! queremos que los socios conozcan el nuevo Peugeot 508 y esta es nuestra oportunidad. ¿Qué posibilidades hay de poder extender los días de la playa de ventas?
- **Ofelia:** Lo máximo que puedo extenderlo es a tres días, osea que quedaría 17, 18 y 19 por valor de \$2.500.000 y como contraprestación le damos dos días de email marketing. Es lo que normalmente manejamos acá.

Especialización en Mercadeo

- **P.D:** Me parece perfecto Ofelia, es lo que estábamos buscando. Yo les estaré enviando en los próximos días el aviso del Peugeot y que no se hable más, dígame que tengo que hacer... **(Ver anexo 5)**

Al otro día, Ofelia se dirigió a la oficina de Fanny para preguntarle sobre las rifas, ya que el comité de eventos era en un día y los miembros preguntarían por eso.

- **Ofelia:** Hola Fanny, me preocupan esas rifas. ¿Ya tienes algo?
- **Fanny:** Jum Ofelia, he tenido una mano de trabajo y no me ha quedado tiempo de llamar.
- **Ofelia:** Pero ya mañana es el comité y es tu responsabilidad conseguir las rifas. Así fue lo mismo con el día de la madre y yo terminé buscándolas.
- **Fanny:** Ve no te preocupés por eso. Si algo yo hablo con la doctora y le comento los inconvenientes que he tenido con esas rifas.
- **Ofelia:** Es que las cosas no son así, ya la otra semana es el evento y todos están muy tranquilos. ¿Y quién lleva del bulto? ¡Yo!
- **Fanny:** Tranquilízate, cuando tenga algo te llamo.

Ofelia salió muy enojada de la oficina, pues siempre era el mismo problema con todos. Ella sabía que si no iba a preguntar a cada uno lo que le tocaba hacer, no salían con nada. En el camino se encontró con Libardo.

- **Ofelia:** Hola Libardo, ya la doctora me confirmó lo de las boletas entonces si se deben crear los códigos...

Especialización en Mercadeo

- **Libardo:** Ya eso está listo Ofelia. Pero me preocupa que Gerardo no me ha pasado el menú y él dijo en la reunión de ayer que ya tenía el buffet y yo no voy a estar detrás de él para que me lo pase.
- **Ofelia:** Pues me imagino que te lo pasará mañana porque quiere que primero la Dra. Sofía lo escoja.
- **Libardo:** Bueno usted sabe que ese señor no habla con nadie solo con usted. Y cuando me lo ha pasado por el correo, hemos tenido problemas porque él no se hace entender. Más bien mañana después del comité me haces el grandísimo favor de pedírselo y me lo pasas para sacar el costo.
- **Ofelia:** Nooo, qué vaina con esto. Aquí nadie tiene voluntad de hacer las cosas y esas diferencias entre áreas afectan el ambiente del club... Bueno lo dejo porque tengo que adelantar el trabajo de alguien.

Ofelia regresó a su oficina y se puso a adelantar lo de las rifas. Recordó que Recamier había colaborado con unas anchetas para el día de la madre y se aseguró de contactarlos de nuevo para el evento. Igualmente se comunicó con una gran amiga suya, la jefe de mercadeo del Hotel Hilton de Cartagena para que también le colaborara, e hizo un par de llamadas a la platería 0900 y por último se encargó de hablar con los de Altipal y Del Alba para completar las rifas. Por parte del club, el centro de estética y salud se encargó de regalar unos bonos de regalo para los socios. Con todo esto se logró tener un buen número de rifas para el evento. **(Ver anexo 6)**

El jueves día del comité de eventos, la Dra. Sofía fue la primera en llegar a la oficina de la gerencia donde normalmente se hacía y poco a poco fueron llegando los demás.

Especialización en Mercadeo

- **Dra. Sofía:** Buenos días, señores miembros del comité. Pido disculpas por mi ausencia, pero estaba de viaje en Miami con el arquitecto viendo algunos proyectos de piscina que se tiene pensado hacer para la nueva área del club. Supe que el pasado jueves no se realizó el comité porque muchos de ustedes estaban por fuera de la ciudad o no podían por compromisos laborales y es aceptable. Pero bueno, a lo que vinimos... Ofelia muéstrame la revista, quiero ver cómo quedó y como salió el aviso.
- **Ofelia:** Dra. Sofía, mírela. ¡Ah! y el pendón del día del padre me lo traen más tarde.
- **Dra. Sofía:** Mmm...-¡No, No y No!- No me gusta para nada el aviso del día del padre. Ese papá que aparece ahí no se identifica con nuestros socios y además el diseño no es atractivo. La gente mira eso y no le dan ganas de venir al evento. Necesitamos algo más impactante, que tenga un poco más de información, como los nombres de los artistas, el valor de las boletas... ¿Me hago entender?
- **Ofelia:** Sí doctora Sofía yo la entiendo, pero es que ya faltaba una semana para que saliera la revista y el aviso tenía que estar listo como fuera, sólo teníamos la fecha, el lugar y la hora. En cuanto a los artistas, eso está a cargo del Dr. Moreno quien estuvo de viaje y no le gusta que uno lo llame cuando está viajando. ¿O me equivoco doctor?
- **Dr. Moreno:** Ofelia usted tiene toda la razón, además ni tenía el dato, que pena con ustedes. Ahora hablamos de eso, prosiga.
- **Ofelia:** Gracias doctor. Y en cuanto a las boletas doctora, usted me dijo que teníamos que esperar qué artistas vienen para definir los precios, por eso no se colocó nada. Y en cuanto al diseño, discúlpeme fue en algo que yo

Especialización en Mercadeo

fallé porque debí mandárselo al correo para que lo aprobara. Sino que con la Dra. Mabel la mayoría de las veces, yo hacía el diseño a mi gusto. Pero no volverá a pasar. De igual forma a mí me parece que el diseño es agradable porque es un papá alegre que sale con su hijo. La verdad estaba muy difícil de escoger, no sabíamos qué poner con el diseñador.

- **Dra. Sofía:** Ofelia entiendo lo que usted dice. Pero debemos cambiar ya mismo y para mañana es tarde, el diseño del aviso con todo lo que falta. Ya hoy en este comité se define todo.
- **Ofelia:** Pero doctora, el aviso salió en todas las revistas y los socios ya lo vieron.
- **Dra. Sofía:** no importa, vamos a hacer un nuevo aviso y lo sacaremos como pendón, que esté en la entrada del club para que los socios lo vean. Cancele el otro pendón. Tenemos que sacar muchos volantes para repartir en las mesas de los comedores y poner otros en la recepción. Y cuando tenga el aviso nuevo, empiécelo a promocionar por el correo electrónico, ya no mande el viejo.
- **Ofelia:** Listo doctora, entonces ¿qué sugieren que vaya en el nuevo aviso?
- **Dra. Sofía:** No sé, ¿ustedes qué dicen? ¿Sacamos a un socio de aquí con su familia?
- **Luz Amparo (Socia):** Nooo, pero quién se va a atrever, además de aquí a que uno lo busque, le tome la foto, se demora mucho. Yo pienso que podemos poner la foto de uno de los cantantes y punto. ¿O qué dice Moreno?

Especialización en Mercadeo

- **Dr. Moreno:** No es tan mala idea me gusta, aprovecho entonces para comentarles lo que tengo hasta ahora. Hay una chica que se llama Sandra Hernández, canta boleros y música variada. Ella se presentó en el Club El Lago y le fue muy bien. También está Roberto Gómez, que ya se ha presentado acá y Gerardo Cedeño.
- **Dra. Sofía:** Pues la verdad, yo nunca he escuchado de Sandra Hernández pero si estuvo en El Lago es porque es buena. Y a los socios les gusta ese tipo de música, ¿y ella es joven?
- **Dr. Moreno:** Sí es una muchacha muy bonita y lo mejor es que tiene un repertorio de 45 piezas. Esperate le digo que me mande una foto y se las enseño.
- **Dra. Sofía:** Ah bueno, entonces que ella sea la imagen y si ponemos una mujer en el aviso, llama más la atención. Y que la acompañen los otros dos artistas que ya los hemos tenido en nuestro club y sabemos que son buenos.
- **Luz Amparo:** ¿Y de cuánto estamos hablando?...
- **Dr. Moreno:** ¡Barato! con 2'000.000 salimos de eso. Además si quieren para no molestarlos con el diseño del aviso, yo me encargo con la agencia de hacer eso. Y también saco los volantes y el pendón. Pero ahí si le pido un favorcito a Ofelia que me mande el texto que quieren que vaya en el aviso.
- **Ofelia:** Claro que sí doctor y gracias por su ayuda.

Especialización en Mercadeo

- **Dra. Sofía:** Moreno pero tenés que mostrarnos las fotos que ella te envíe para escoger la mejor. Aunque sugiero que vaya una donde se vea como cantando o de una presentación que ella haya tenido.
- **Andrés (Socio):** Bueno, entonces definamos los precios de las boletas y cuántas se van a mandar a hacer. Que ya todos están preguntando por eso.
- **Dra. Sofía:** Sí Andrés, pero antes miremos ¿Cuántos vinieron al evento del día de la madre?
- **Gerardo:** Doctora vinieron casi 250 personas, se hizo en el Gran Salón y no se llenó mucho. Y hay que tener en cuenta que el próximo fin de semana es festivo y muchos socios se van de viaje. Así que pienso que no vengan más de 200 personas.
- **Dra. Sofía:** ¡Dios Santo! Ya me preocupé, no habíamos contado con ese pequeño detalle. Y la verdad pienso que vengan 150 personas.
- **Luz Amparo:** Sí yo también pienso. Entonces que se manden a hacer 200 boletas no más.
- **Dra. Sofía:** Ofelia para no complicarnos, apóyese del diseño de las boletas del día de la madre, cobremos por el buffet. Entonces que salga un talonario de 200 boletas para el menú de socios e invitados y otras 30 boletas para el menú infantil. ¿Les parece?
- **Andrés:** Sí, a veces no vienen muchos niños. Y pensaría que para las rifas se manden a hacer 100 boletas, porque sólo participan padres socios o invitados.

Especialización en Mercadeo

- **Ofelia:** ¿Doctora entonces se va a dejar el mismo precio que el del día de la madre?
- **Dra. Sofía:** Sí Ofelia, \$52.000 para el menú adulto y \$25.000 para el menú infantil. Y por favor que en las boletas vaya una nota que diga: *incluye buffet, no incluye bebidas*. Y desde este fin de semana tienen que estar listas las boletas para su venta en la recepción.
- **Gerardo:** ¿Doctora entonces le parece si hablamos sobre el buffet?
- **Dra. Sofía:** Sí claro Gerardo, ¿dónde tienes pensado ponerlo?
- **Gerardo:** En el salón auxiliar doctora para tener más orden, igual los socios sólo tienen que desplazarse hacia la parte de atrás y allí estará el buffet. Dentro de las opciones tenemos: ternera a la brasa, carré de ternera, langostinos de ajillo o medallones de lomo de res. Acompañado de: arroz de almendras, pinchos de verduras y ensalada capris.
- **Dr. Moreno:** Me gustan más los medallones de lomo de res.
- **Todos los miembros:** Sí estamos de acuerdo.
- **Dra. Sofía:** ¿Gerardo y ya le pasaste el menú a Libardo?
- **Gerardo:** Sí señora... se me había olvidado preguntarle, si ¿al fin va a contratar al grupo de planta para el evento?
- **Dra Sofía:** ¡Ay verdad! Ellos tocan buenísimo, que abran el evento entonces.
- **Ofelia:** Doctora quería comentarle que para ese día, conseguí una playa de ventas con Praco Didacol por \$2'500.000 y se van a extender hasta el

Especialización en Mercadeo

martes. Como contraprestación le vamos a dar dos días de email marketing.

- **Dra. Sofía:** ¡Excelente Ofelia!, ¿y las rifas?
- **Ofelia:** Logré conseguir varias de Altipal, Platería 0900, Recamier, Hotel Hilton de Cartagena y bonos de regalo que va a obsequiar el Aqua Spa.

Las cosas parecían tener sentido y Ofelia se sentía más tranquila porque en el comité habían podido aclarar todos los inconvenientes y dudas que habían al respecto. **(Ver anexo 7 y 8)**

Al terminar el comité, Ofelia se dirigió hacia Gerardo para preguntarle si era verdad que ya había pasado el menú a costos, pues Libardo le había dicho lo contrario. Este le respondió que no porque aún no se tenía el menú elegido y ya se lo enviaría por correo. Sin embargo, ella no quiso preguntar más por ese asunto y lo dejó así.

Llegó a su oficina para terminar el comunicado de eventos y lo envió a todas las áreas del club. También aprovechó para redactar el acta del comité de eventos y lo envió a todos los miembros. **(Ver anexo 9 y 10)**

A los 5 minutos de haber enviado el comunicado, llamó Fanny muy preocupada preguntando por las rifas, pues vio que Ofelia ya las había conseguido y de una u otra forma se sentía culpable por no haberlo hecho.

También recibió una llamada de la jefe financiera un poco alterada, diciendo que no había mucho presupuesto para el evento y que le parecía muy exagerado traer tres artistas más un grupo musical, comparado con el de la madre que sólo fue un grupo de marichis. A lo que Ofelia contestó que no era decisión de ella, sino del

Especialización en Mercadeo

comité de eventos. Entonces que hablara con la Dra. Sofía porque ella sólo cumplía con su trabajo.

Y las llamadas siguieron... La jefe de recursos humanos muy enojada le dijo a Ofelia que ella por ningún motivo iba a vender boletas el día del evento ya que estaría con su padre celebrando. Ofelia le recordó que todos debían colaborar y que cada uno de los jefes de área rotaba y ese domingo le tocaba a ella.

Ese fin de semana, antes del evento se vendieron sólo 6 boletas del menú adulto. Los recepcionistas que estaban a cargo dijeron que los socios se estaban quejando por el valor de las boletas. Otros decían que la cantante no era conocida y no les llamaba la atención.

Unas boletas se regalaron por parte de la Dra. Sofía a unos socios amigos de ella, a otros se les rebajó el precio. A lo que el auditor preocupado por la venta manifestó que todo había sido un desorden, “empezando desde la misma presidente”, dijo.

Finalmente el día del padre llegó, asistieron aproximadamente 40 socios y 8 niños, noticia que no era muy agradable para la Dra. Sofía y Gerardo. Las boletas las vendió Ofelia con su asistente porque la Jefe de recursos humanos no apareció. En vez del buffet se cambió a la carta, ya que los ingredientes no estaban completos. Y el Peugeot 508 fue el que robó la atención de los invitados, más que la presentación de los artistas...

Anexo 1: Carta de despedida a socios.

Santiago de Cali, mayo 22 de 2012

Apreciados socios:

Me permito comunicarles que atendiendo nuevos retos profesionales, hasta el día de hoy presto mis servicios en el Club AyB.

No quiero retirarme sin agradecerles toda la colaboración que recibí siempre por parte de ustedes y desearles que disfruten de los nuevos espacios que ya están en proceso de reforma.

Cordial saludo,

MABEL ECHEVERRY
Gerente

Anexo 2: Carta de despedida a los colaboradores

A TODO EL PERSONAL

Por medio de la presente les comunico que a partir del día de hoy he presentado renuncia irrevocable de mi cargo.

Espero que el Club continúe con el mejoramiento continuo que hemos llevado a cabo en este tiempo, se terminen con éxito las obras de remodelación y se cumplan las metas y objetivos trazados en el Plan de Desarrollo.

Ante la imposibilidad de despedirme personalmente de cada uno de ustedes lo hago por este medio, y aprovecho para agradecerles toda la colaboración recibida durante el año y medio que estuve vinculada al Club como Gerente, y manifestarles que siempre los llevaré en mis recuerdos y en mi corazón.

Cordial saludo,

MABEL ECHEVERRY
Gerente

Santiago de Cali, mayo 22 de 2012

Anexo 3: Revista del Club

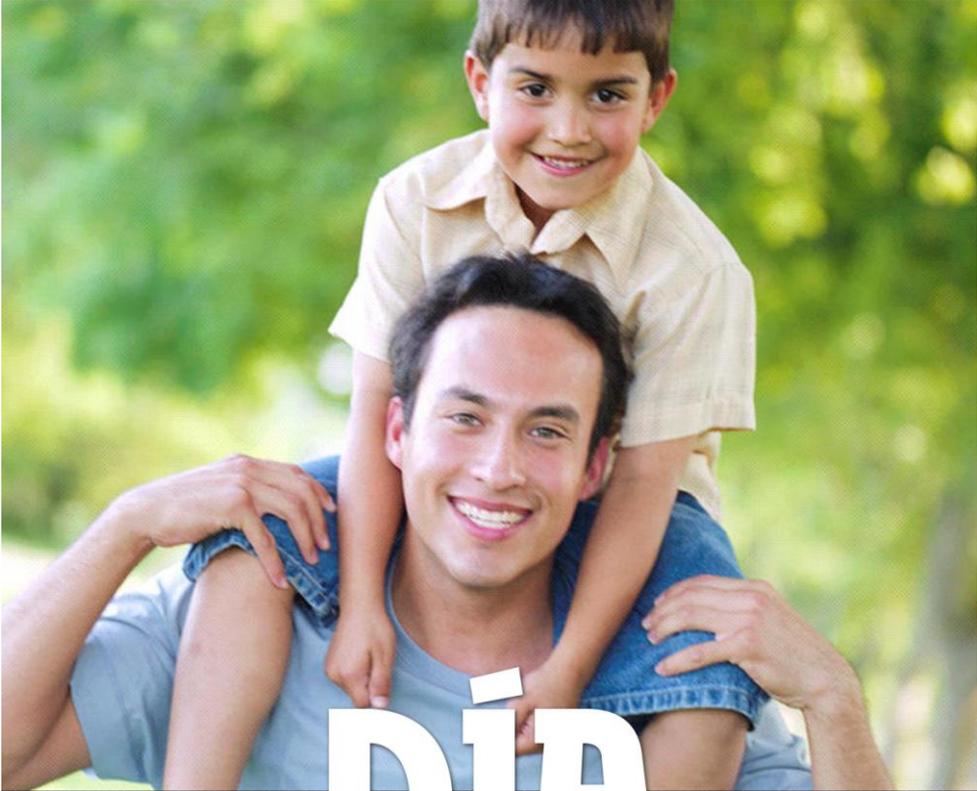
REVISTA DEL CLUB

La revista del Club AyB es una edición mensual, que llega a aproximadamente 800 socios quienes se encuentran en los estratos 5 y 6. También le llega a proveedores y empresas pautantes de la revista, entre los cuales están: Colegios y universidades, clubes a nivel nacional, centros médicos, medios de comunicación, agencias de publicidad y constructoras.

La revista cuenta con 32 páginas y en ella se publican recetas, artículos de opinión, fotos de los eventos del club, avisos de los eventos del mes, pautas, felicitaciones, que es donde se muestran las cartas o comentarios que hacen los socios por el servicio recibido y fundación, que es donde se publican las noticias para los colaboradores. También se encuentran los paquetes y promociones que tiene el centro de estética, la peluquería y el gimnasio para los socios.

Anexo 4: Afiche día del padre

CELEBREMOS JUNTOS EL



DÍA
DEL PADRE
17 JUNIO
GRAN SALÓN
MÚSICA Y SORPRESAS
EUCARISTÍA 12 M.

Anexo 5: Aviso de Praco Didacol "Nuevo Peugeot 508"

peugeot.com.co

TE INVITAMOS A CONOCER EL PEUGEOT 508
EN LAS INSTALACIONES DEL CLUB
EL 17, 18 Y 19 DE JUNIO DE 2012



Fabricado en Francia - Motor Peugeot BMW 1.6 Turbo + 156 HP - Airg Bags x 6 - Computador abordo - Cambios con paletas en el timón - Bluetooth - Aire Acondicionado Electrónico Bi Zona - Frenos ABS + AFU - ESP Control de Estabilidad - Rin 17" - Exploradoras + luces diurnas con LED.

PEUGEOT GARANTÍA DE 2 AÑOS O 50.000 Kms.*
*Aplica para todos los modelos Peugeot nuevos facturados desde el 1 de Enero del 2012. La foto es de referencia y los accesorios pueden variar de acuerdo a la versión elegida por el cliente.

PEUGEOT 508

MOTION & EMOTION



PEUGEOT

Anexo 6: Bono de regalo centro de estética y salud

*En este día tan especial quiero brindarte bienestar y
descanso.*

BONO DE REGALO

*Una sesión de ultralipo más drenaje linfático
(El premio es intransferible)*

Nombre: _____

Ángela Sánchez

Cita previa: Teléfono 6857600 ext. 216

Anexo 7: Nuevo Aviso del Día del padre



*En el día
del* **Padre...**

**GRAN SHOW DE
SANDRA HERNÁNDEZ**
Acompañan: Roberto Gómez y Gerardo Cedeño

ORQUESTA GRUPO RIVERSAY
¡Los esperamos!

Menú Socios e Invitados: \$52.000
Menú Infantil: \$25.000

Anexo 8: Boletas

DÍA DEL PADRE

SOCIO

No.DE ACCIÓN

INVITADO

C.C. DEL INVITADO

\$ 52.000 INCLUYE BUFFET
NO INCLUYE BEBIDAS

DÍA DEL PADRE

DOMINGO 17 DE JUNIO
GRAN SALÓN

CELEBRACIÓN SANTA MISA 12M

\$ 52.000 INCLUYE BUFFET
NO INCLUYE BEBIDAS

DÍA DEL PADRE
MENÚ INFANTIL

SOCIO

No.DE ACCIÓN

\$ 25.000

DÍA DEL PADRE

DOMINGO 17 DE JUNIO
GRAN SALÓN

CELEBRACIÓN SANTA MISA 12M

\$ 25.000 MENÚ INFANTIL

DÍA DEL PADRE
RIFA No.
SOLO PARTICIPAN PADRES
SOCIOS Ó INVITADOS

DÍA DEL PADRE
RIFA No.
SOLO PARTICIPAN PADRES
SOCIOS Ó INVITADOS

Anexo 9: Comunicado de eventos Día del Padre

Fecha: junio 14 de 2012

DIA DEL PADRE	
Fecha	domingo, 17 de junio
Lugar	Gran Salón
Hora	12 m
Descripción	<p>Artistas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sandra Hernández, acompañada por Roberto Gómez y Gerardo Cedeño. (Estas personas no realizan prueba de sonido)• Grupo de Planta Orquesta Riversay <p>Orden de Salida:</p> <p>12 m. Eucaristía - Mezanine, acompaña un integrante del grupo de planta.</p> <p>12:30 p.m. Se abre el buffet, acompaña el grupo de planta</p> <p>2 p.m. 3 ó 4 rifas antes de empezar a cantar Sandra Hernandez (acompaña Roberto Gómez y Gerardo Cedeño), 5 canciones (40 minutos). Intermedio más rifas y otras al finalizar el show.</p> <p>3:00 p.m. Cierra el grupo de planta</p> <p>Menú:</p> <p>Se elaboraron talonarios con su consecutivo, para la venta del menú adultos (200 boletas), Menú infantil (30 boletas). Buffet en el salón auxiliar.</p> <p>\$52.000 IVA incluido, Menú socios e invitados (incluye buffet, no incluye bebidas). Código 1650</p> <p>\$25.000 IVA incluido, Menú Infantil, válido para niños hasta 12 años. Código 1684</p> <p>Venta boletería:</p> <p>Antes del evento en la Recepción. El día del evento de 11 a.m. A 2 p.m., se asigna personal del área administrativa:</p>

- Angélica Sandoval, (encargada de coordinar la venta de boletería y tendrá una base de \$100.000)
- Johana Zapata
- Ofelia Chacón

Después de las 2 p.m., continúa la venta en la recepción.

Nota: Los recepcionistas y personas que se asignen a la venta y recibo de boletas, deben tener esta instrucción clara. Los jefes son responsables de comunicar claramente las responsabilidades.

Puntos de pago:

Se ubicarán dos (2) POS en el Salón Auxiliar.

Se entregará una base de quinientos mil pesos mcte. (\$500.000) a cada caja.

Patrocinios:

- **Altipal** \$1.000.000 (nota crédito)
Degustación Buchanans 12 años
Hosting (Julian)
15 gifts de domino y/o naipes Buchanans por compra de Producto.
- **Praco Didacol** \$2.500.000, contraprestación: Playa de venta, con exposición de Peugeot 508, los días 17, 18 y 19 de junio (el vehículo ingresa el domingo 17 a las 9 a.m. y se retira el martes 19 a las 3 p.m.) y tres asesores (mesa y 4 sillas), Email Marketing, envió el 12 y 15 de junio.

Rifas: 100 boletas (4 talonarios) color amarillo, Sólo participan padres socios o invitados se entrega una por persona.

Hotel Hilton Cartagena \$1.600.000

Platería 0900 \$200.000

Recamier \$800.000

Altipal \$140.000

Del Alba \$160.000

Rifas y entrega de premios a cargo de Olga Lucía Cortés.

Recreacionistas: Juego Libre – 312 854 2753 (dos recreadores, materiales recreativos y programa de actividades), Mezanine Valor \$240.000

Anexo 10: Acta comité de eventos

Fecha de realización del comité: 07 de junio de 2012

Comité de: Eventos

Acta No.:011-12

PARTICIPANTES:

NOMBRE	CARGO
SOFÍA GÓNIMA	PRESIDENTE
JOAQUIN MORENO	MIEMBRO COMITÉ
LUZ AMPARO ARBELAEZ	MIEMBRO COMITÉ
ANDRÉS SALCEDO	MIEMBRO COMITÉ
OFELIA CHACÓN	JEFE DE MERCADEO
GERARDO CARDONA	JEFE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

COMPROMISOS GENERADOS:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA	Ejecutado	
			SI	NO
<p>DÍA DEL PADRE, El menú se cambió y ya se pasó a costos, afirma Gerardo Cardona.</p> <p>La Dra. Sofía y miembros del comité, creen que para el evento asistan 150 personas.</p> <p>La Dra. Sofía da la aprobación para que se presente El Grupo de planta "Orquesta Riversay" para el show.</p> <p>El Dr. Moreno sugiere que se contrate a Sandra Hernández, ya que tiene un repertorio de 45 piezas, entre ellas música alegre y variada. Y también que la acompañen artistas como: Roberto Gómez y Gerardo Cedeño.</p> <p>La Dra. Sofía sugiere que se cambie el diseño del pendón por una foto de Sandra Hernández para que sea más atractivo y le interese al público.</p>				

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA	Ejecutado	
			SI	NO
<p>Dr. Moreno obsequia los volantes y se encarga del diseño y de conseguir la foto de la cantante principal para mandar a hacer el pendón.</p> <p>Los miembros del comité proponen que el menú tenga el mismo precio como el del Día de la Madre.</p> <p>Altipal patrocinará el evento con un coctel de bienvenida, afirma Gerardo Cardona.</p>				
<p>Publicidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VOLANTES, patrocina Lith Impresores. • Hacer el texto para los volantes y el pendón • Elaborar talonario de boletas y de rifas, apoyándose en el diseño que tenían las del día de la Madre (color, precios, tamaño): <p>Menú Socios e Invitados \$52.000 Menú Infantil \$25.000</p>	MERCADEO			