



**vodafone**



# Campana mayo 07

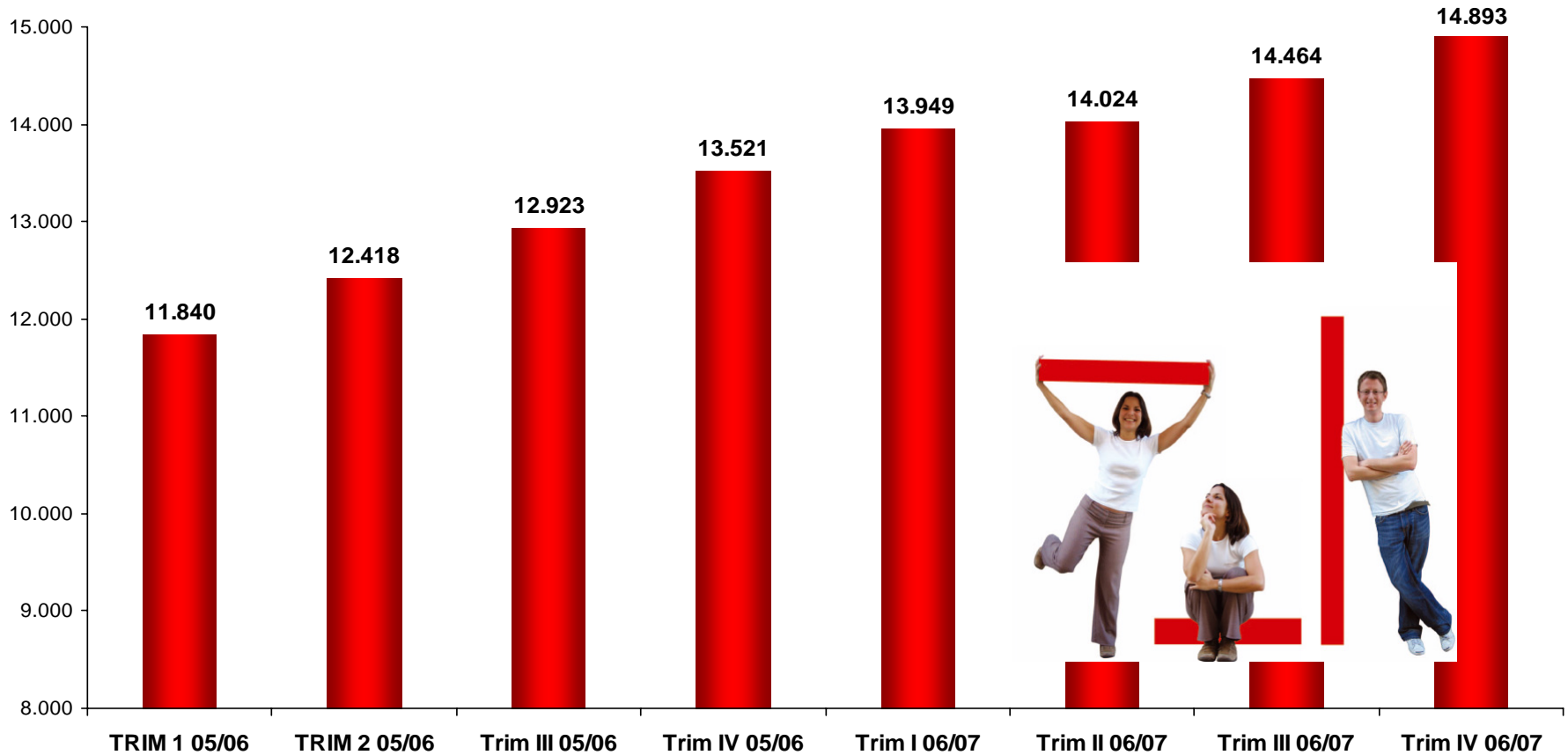
## "Gracias a ti"

**Concha Serrano**  
**Manager de Comunicación Interna Vodafone España**  
**Abril 2008**



## Momentos previos y algunos detalles.

- En mayo de 2007 Vodafone España alcanzó la cifra de 15.000.000 de clientes en España.



## Momentos previos y algunos detalles.

- Vodafone informa trimestral y anualmente a todos sus empleados de los principales indicadores de negocio...



Año fiscal 2006-2007  
**Resultados**

**VODAFONE PRESENTA HOY LOS RESULTADOS DEL AÑO FISCAL 2006-2007**  
(1 de abril 2006 a 31 de marzo 2007)

En el menú de la derecha encontrarás toda la información sobre los resultados, tanto de Vodafone España como de Vodafone Grupo. Pinchando en la imagen podrás ver un video en el que nuestro Consejero Delegado, Paco Román, hace balance de los resultados.

**Principales conclusiones:**

- Resumen de resultados
- Recortable
- Diccionario

**Notas de Prensa:**

- Vodafone España
- Vodafone Group

**Comunicado de Arun Sarin:**

- Arun's Corner

**Mensajes multimedia:**

- Vodafone TV
- Podcast



15 millones de clientes merecen un protagonismo especial

Momentos previos y algunos detalles.

**"Gente normal trabajando en equipo,  
consigue resultados extraordinarios"**

## ¿Que queremos lograr?

- Dar **relevancia** a la noticia. Destacarla sobre tantas!
- Hacer sentir a los **empleados parte imprescindible** de la noticia
- **Agradecerles** su involucración y contribución

**“Sin ti no hay clientes”**

## ¿Que queremos lograr?

- **Nuestro Foco en Cliente**
- **La creatividad**
- **El “momentum”, la oportunidad**

**“Tratar a cada cliente como si fuera el único”**

**¿Que tenemos en cuenta? ... Siempre**

¿Que tenemos en cuenta? ... Siempre

**La misión de Comunicación  
Interna;-)**

**“Los empleados son  
la parte vital del negocio”**



**Hacer que nuestros  
empleados se sientan:**

**“Orgullosos de  
trabajar en Vodafone”**

**“Comprometidos  
con el proyecto  
Vodafone”**

**“Embajadores de  
Vodafone”**

¿Que tenemos en cuenta? ... Por supuesto

# **Cómo es nuestra compañía y nuestros empleados**

# Vodafone y sus empleados



La idea...

**Un día muy especial**

## Historia de un día especial (en la oficina)



Martes 29 de mayo 2007. 09:00h.



Vodafone realiza una **rueda de prensa** para presentar sus resultados anuales a los medios

Martes 29 de mayo 2007. 12:00h.



Los **medios digitales** comienzan a dar cobertura a los resultados.

La **noticia empieza** a ser publicada...

Martes 29 de mayo 2007. 13:00h:



# Los empleados reciben el tradicional e-mail de resultados

Año fiscal 2006-2007  
**Resultados**

**VODAFONE PRESENTA HOY LOS RESULTADOS DEL AÑO FISCAL 2006-2007**  
(1 de abril 2006 a 31 de marzo 2007)

En el menú de la derecha encontrarás toda la información sobre los resultados, tanto de Vodafone España como de Vodafone Grupo. Pinchando en la imagen podrás ver un video en el que nuestro Consejero Delegado, Paco Román, hace balance de los resultados.



**Principales conclusiones:**

- Resumen de resultados
- Recortable
- Diccionario

**Notas de Prensa:**

- Vodafone España
- Vodafone Group

**Comunicado de Arun Sarin:**

- Arun's Corner

**Mensajes multimedia:**

- Vodafone TV
- Podcast

**Martes 29 de mayo 2007. 16:00h:**



Los empleados reciben un e-mail con título sugerente y link a un medio digital, “Cinco Días on-line”

Martes 29 de mayo 2007 16:00h:

“Sales en la prensa”



Martes 29 de mayo 2007 16:01h:



!!! Su nombre aparece en la portada!!!



Al acceder al medio, los empleados descubren que como titular se recoge la noticia de que Vodafone ha logrado 15 millones de clientes y..

Martes 29 de mayo 2007 17:00h:



**“Hay noticias para imprimir y enmarcar”**

- Sobre sus mesas una nueva sorpresa: un marco de fotos con un curioso mensaje:

Al día siguiente



**30 de mayo 2007**



**El edificio se hace eco de la noticia...**

30 de mayo



“Y gracias a ti,  
ya somos 15 millones de  
clientes”

## Las sedes

- Al día siguiente, en cada sede, al llegar, descubrirían que en la fachada de cada edificio se había instalado una lona gigante de 180m2 con.. !!! Los nombres de los 4.177 empleados de Vodafone!!!, acompañados de un titular:

30 de mayo



## Las lonas:

Cada nombre, los reales de todos los empleados, escritos en el orden en que forman equipos, departamentos, areas, sedes...



“los nombres de los 4.177 empleados decoraban el autobús”

## El Bus:

Los empleados que utilizan “lanzadera” para desplazarse, descubrieron que los microbuses también se hacían eco de la noticia..

30 de mayo



Cada empleado, “responsable”, protagonista y orgulloso del logro de todos

30 de mayo



**“Ya somos 15 millones:  
3.750 clientes por cada empleado”**

### **La Entrada:**

- Al acceder a las recepciones, encontraban tres ejemplos para “asimilar” la dimensión del éxito alcanzado

30 de mayo



Ya somos 15 millones de clientes en España



“Nuestros Clientes puestos en fila recorrerían la distancia entre Cádiz y Copenhague”  
“Más clientes que todos los habitantes de Noruega, Irlanda y Singapur juntos. Felicidades”

Gracias a todos,  
gracias a ti



- La dimensión del éxito: cada cliente como si fuera el único

30 de mayo: Aún hay más



## Centro de Documentación Vodafone:

Envía a todos los empleados, cada mañana, las noticias de Vodafone y del sector publicadas ese día

# Ese día también en el “Informe de Prensa”



RV: INFORME DE PRENSA 1ª EDICIÓN - Mensaje (Texto enriquecido)

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Acciones Tabla ?

Responder Responder a todos Reenviar 100%

De: Jimenez, Jonathan, VF-ES (jjimener) Enviado el: martes 29/04/2008 12:11

Para: Serrano, Concha, VF-ES (cserran)

CC:

Asunto: RV: INFORME DE PRENSA 1ª EDICIÓN

**INFORME DE PRENSA MIÉRCOLES DÍA 30 DE MAYO DE 2007**

**Gracias a sus empleados, Vodafone España supera los 15 millones de clientes** Vodafone España anunció ayer los resultados de su año financiero 2006-07 (1 de abril de 2006 a 31 de marzo de 2007). La facturación total alcanzó los 6.637 millones €, un 13,3% más que el año anterior. Los ingresos totales por servicios crecieron un 13,1% hasta los 5.992 millones €. De esta cantidad, 5.067 millones € correspondieron a los ingresos por servicios de voz (un 11,8% más), 561 millones € a los ingresos por mensajería (un 16,8% más) y 364 millones € a los ingresos por servicios de datos (un 27,5% más). Paco Román, comentó "El sólido crecimiento de los ingresos por servicios se debió tanto al fuerte incremento de la base de clientes, como a la gran aceptación de nuevos servicios de voz y de datos, como *Oficina Vodafone* o *Navega y Habla*. Por otra parte, el crecimiento de la cartera de clientes se ha mantenido en el comienzo del nuevo año fiscal y, a lo largo de mayo de 2007, se ha superado ya el hito de los 15 millones de clientes". CINCO DÍAS-PORTADA

**Vodafone España impulsa el crecimiento del grupo tras elevar un 15% su beneficio** Recorta cuota a Telefónica al compensar con el incremento del uso del móvil la caída de los precios durante el último año. Internet y los mensajes crecen un 27% y aportan el 16% de las ventas. [EXPANSIÓN 4](#) / [CINCO DÍAS 12](#) / [LA GACETA 20](#) / [EL PAÍS 75](#) / [EL MUNDO 45](#) / [ABC 46](#) / [LA RAZÓN 55](#) / [LA VANGUARDIA 57](#) / [EL ECONOMISTA, 12](#) / [ELPERIÓDICO, 64](#)

**Vodafone apuesta por la reventa como la primera opción para ofrecer ADSL** Vodafone se ha quedado sin Ya.com, la filial de banda ancha de Deutsche Telekom en España. Pero la operadora no renuncia a dar servicios de ADSL a sus clientes nacionales, una asignatura pendiente que la compañía quiere dejar resuelta en un año. Ése es el plazo que acaba de fijarse la empresa para materializar una adquisición en el mercado español -«si las opciones son favorables», matizó ayer el consejero delegado, Francisco Román-. O bien, para desplegar su red propia y combinar esa opción con la oferta del operador mediante un acuerdo con Telefónica. La oferta de la compañía no renuncia a dar servicios de ADSL a sus clientes nacionales, una asignatura pendiente que la compañía quiere dejar resuelta en un año. Ése es el plazo que acaba de fijarse la empresa para materializar una adquisición en el mercado español -«si las opciones son favorables», matizó ayer el consejero delegado, Francisco Román-. O bien, para desplegar su red propia y combinar esa opción con la oferta del operador mediante un acuerdo con Telefónica.

Inicio 10 Microsoft... 7 Microsoft... Gracias a ti\_v2 PresentaciónR... Gracias a ti\_v2 Vodafone Intr... 12:13

30 de mayo: Aún hay más



## Portada periódico papel

- Tirada real de 4.500 ejemplares con un titular: “Gracias a sus empleados, Vodafone supera los 15 millones de clientes”.
- Cada empleado recibió un ejemplar de este periódico al entrar en la oficina
- Al titular le acompañaban noticias reales de Vodafone España

**30 de mayo: Aún hay más**



## **Interior del periódico**

- “A doble página, los nombres de los 4.177 empleados y el titular de agradecimiento”
- Los empleados llevaron el periódico a sus casas para enseñarlo y lo conservan en sus lugares de trabajo

## 30 de mayo: el recuerdo



**Un recuerdo inolvidable de un día  
y un éxito inolvidable.**

## Imprimir y recordar

- El empleado imprimió la portada histórica y conserva el marco que recibió.

## Algunos aprendizajes

- Un solo mail!
- Hacer protagonista al empleado
- Innovar en el canal de comunicación (Muchas veces el canal es el mensaje)
- Comunicar en el momento adecuado.
- Es posible hacer cosas que gusten a todos!

## Nuestro recuerdo

- Pasarlo bien mientras trabajas, imprescindible para el éxito!
- Conseguir que sea lo más comentado del día: el mejor recuerdo.



**vodafone**