

La comunicación, palanca de cambio estratégico del sector

27/5/2016

Francisco Enríquez

Presidente de la Comisión de
Comunicación de Panasef

FUNERARIO



Víctor Humanes

Director de marketing de Grupo
ASV y Seguros Meridiano



José Vicente Aparicio

Subdirector General de
Funespaña. Miembro Comisión
de Comunicación de Panasef



Yolanda Cruz

Directora del Festival de cine
Visualízame

Comisión de Comunicación Panasef



Francisco Enríquez



José Vicente Aparicio



Josep Ventura



Fernando Sánchez



Mª Ascen García
de Andoín



Alfredo Gosálvez



Reyes Aguilar

Objetivos de esta mesa redonda

1. **Presentar la estrategia de comunicación de Panasef**
2. **Presentar el video "La enorme responsabilidad de ser funerario"**
3. **Aprender de los recientes casos de éxito de comunicación en el sector**

Punto de partida

“ La imagen del sector funerario está **desajustada** de la realidad”

¿Por qué?



Le preguntamos
a un experto



ESADE
Business School

Investigación de la
percepción de la
categoría “servicios
funerarios” en España

El origen

+ La muerte (**tabú**).



+ **Empresas y empleados** adoptamos “**perfil bajo de comunicación**” para no molestar.



+ Sólo **trascienden los problemas**

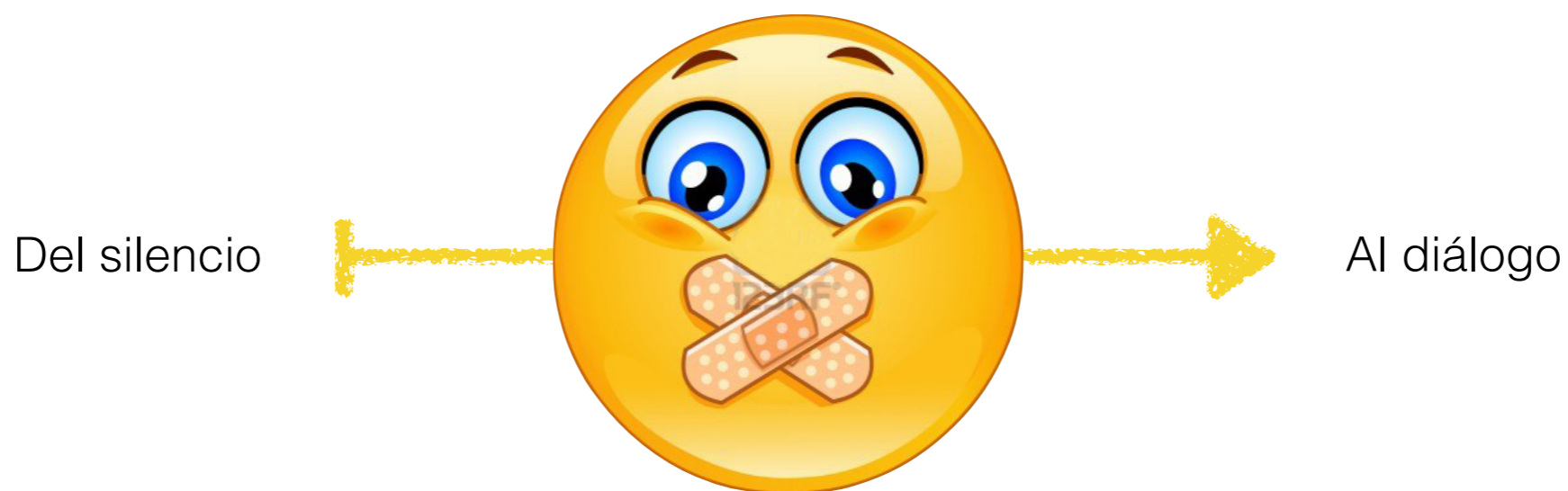


+ **Situaciones particulares se generalizan** a todo el sector

¿Qué hacemos?

- 1. Derribar el tabú**
 - + Comunicación proactiva
- 2. Redefinir el concepto de servicio funerario**
 - + Nunca en términos de producto
 - + En términos de beneficios y valor que aportamos al cliente
- 3. Estilo del mensaje**
 - + En clave emocional
 - + En clave personas

¿Cómo derribamos el tabú?



Hablando de la muerte:

- + Con **naturalidad**
- + Con **elegancia**

→ Campaña
“Te acompañamos
en tu camino”

¿Cómo pasamos del desconocimiento al prestigio?



Hablando de:

Spot
“La enorme
responsabilidad de
ser funerario”

- + **Profesionales funerarios** (profesionalidad y valor aportado)
- + **Oficio** (beneficios)
- + **Datos sectoriales**
- + **Acciones de RSC** (Responsabilidad Social Corporativa)

¿Cómo pasamos de la opacidad a la transparencia?



Sometiéndonos a:

+ Código deontológico

+ Derechos de los consumidores
+ Dignificar la profesión (ética)

Solicitando:

+ Legislación sectorial

¿Cómo generamos adhesión intrasectorial?

Individualismo



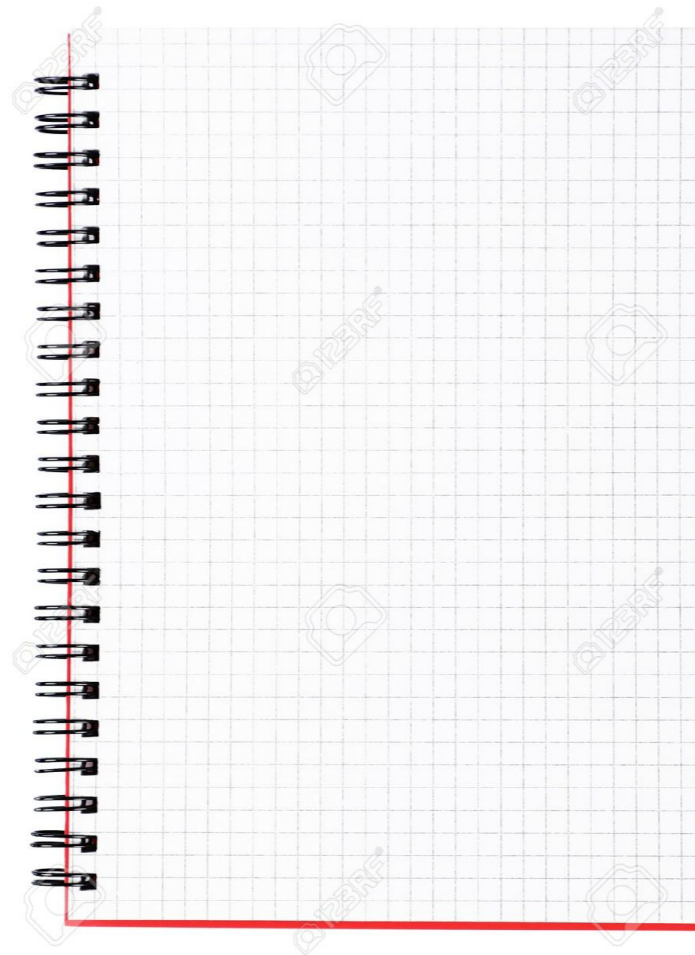
Adhesión

Ofreciendo:

- + **Información y explicaciones transparentes y en tiempo real**

Plataforma de
comunicación
online

¿Cómo pasamos de la teoría a la práctica?



¿Cómo nos enfrentamos a esa enorme hoja en blanco?

Ejemplos

Disponible en web
Panasef

Vídeo “La enorme responsabilidad de ser funerario”

Vídeo “Te acompañamos en tu camino”

Vídeo “El mejor hasta siempre”

Revista Adiós

Concurso de cementerios

Cortometraje “Teatro”