

*creando  
nuestro*

**Brand**in  
**ON**line

*Cristina Castellanos Tarancón*

*Co-fundadora y Dircom de Diseño Low Cost S.L.*

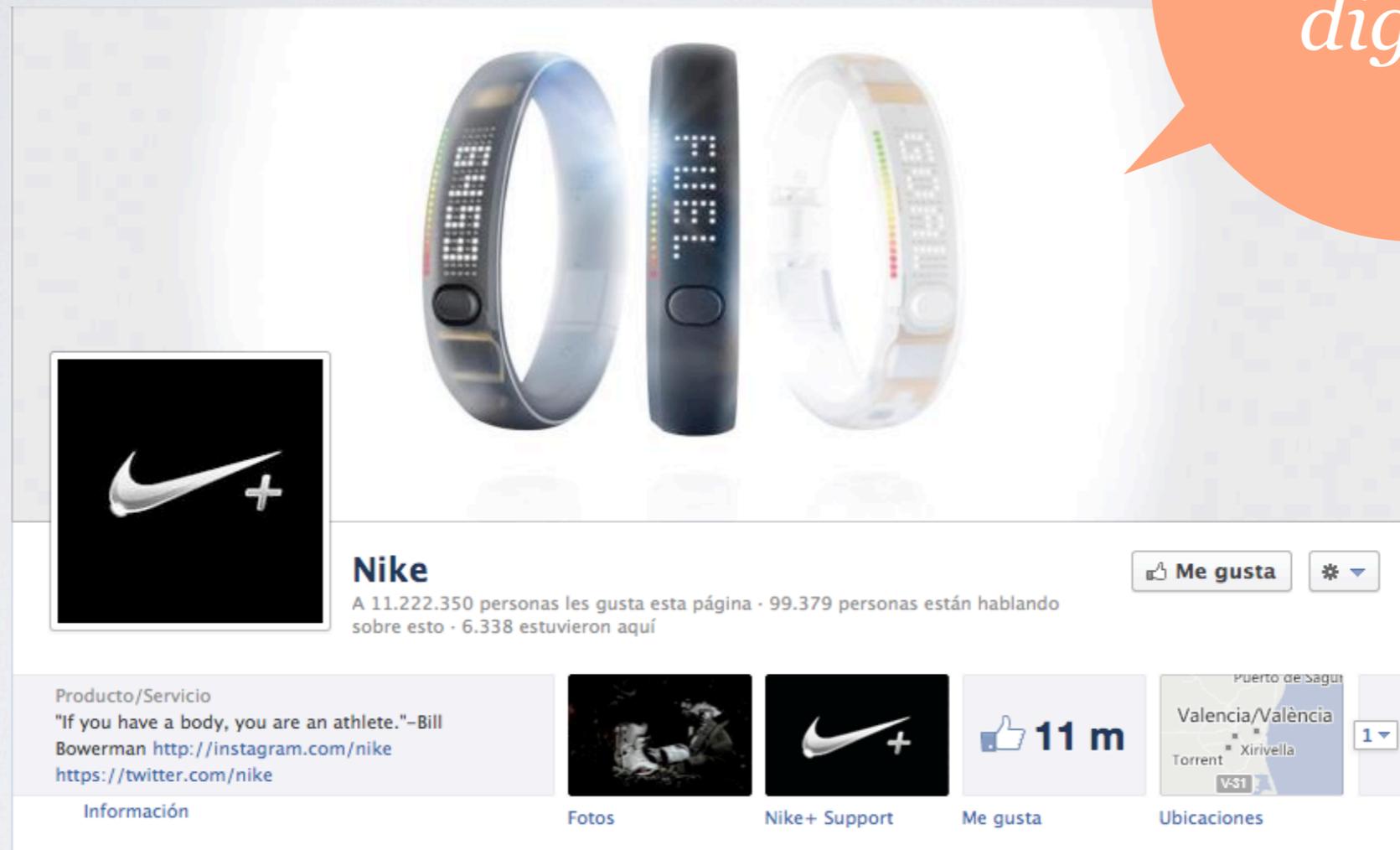
[www.disenolowcost.com](http://www.disenolowcost.com)

*Marca*



*Símbolo o conjunto de símbolos que sirven para diferenciarse visualmente y/o verbalmente en la mente de los demás.*

*Identidad digital*



The image shows a screenshot of the Nike Facebook page. At the top, three Nike+ fitness bands are displayed: a black one, a dark blue one, and a white one. Below the bands is the Nike logo with a plus sign. The page name is "Nike" and it has 11.222.350 likes and 99.379 people talking about it. The page is categorized as "Producto/Servicio" with the quote "If you have a body, you are an athlete." - Bill Bowerman. It also shows a "Me gusta" button with 11 million likes, a location tag for Valencia, and navigation tabs for "Información", "Fotos", "Nike+ Support", "Me gusta", and "Ubicaciones".

*Es el conjunto de **rasgos propios** (personalidad y creencias) y **adquiridos** (talento y profesionalidad) que nos caracterizan en los medios digitales.*

*Reputación*



*Es lo que la gente piensa, opina y valora de algo o de alguien. En el caso de una marca online, es el **feedback***



*Branding*

**JUST DO IT.**

*Es el **proceso** de creación de una marca, de su identificación, desarrollo y posterior mantenimiento, en definitiva es lo que de una marca **dejará huella** en los demás.*

**Branding Online**

**# Nuestra marca en Internet**

EricDesign



*Personal  
Branding*

*Proceso en el que uno se define a sí mismo como una marca comercial, con una personalidad y valores concretos y determinados y que además se muestra y reconoce así ante los demás, ante su público objetivo, online y offline.*



*Posicionarnos ante la multitud*



***Branding Online***

***# Nuestra marca en Internet***

# *¿Cuál va a ser nuestro objetivo?*

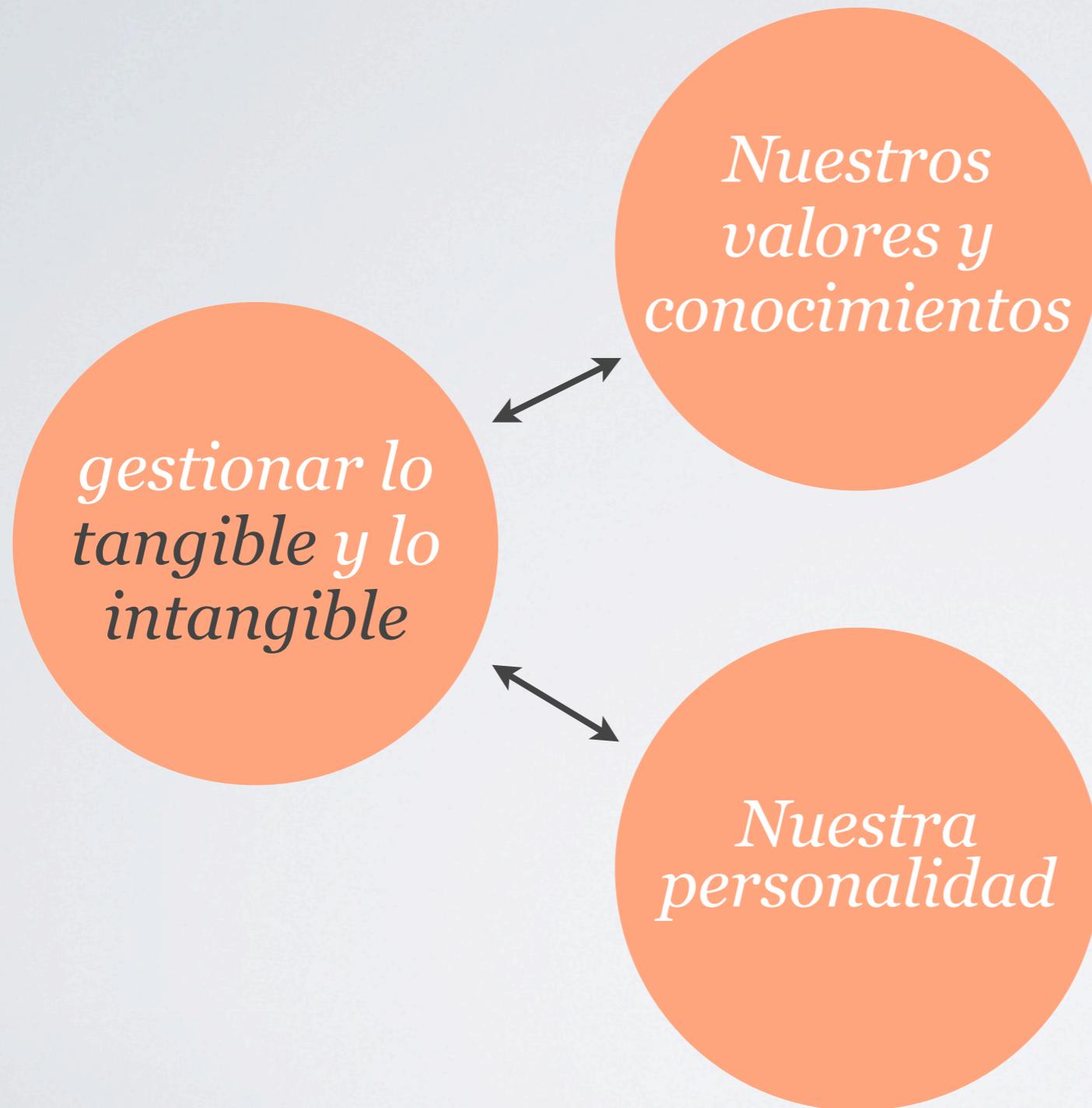
*Dejar huella*



*algo duradero  
en la mente de  
los demás*

*una palabra, una frase, una acción, una imagen...*

*¿Cómo posicionarnos ante la multitud?*



*apliquemos  
marketing a  
nuestra vida*



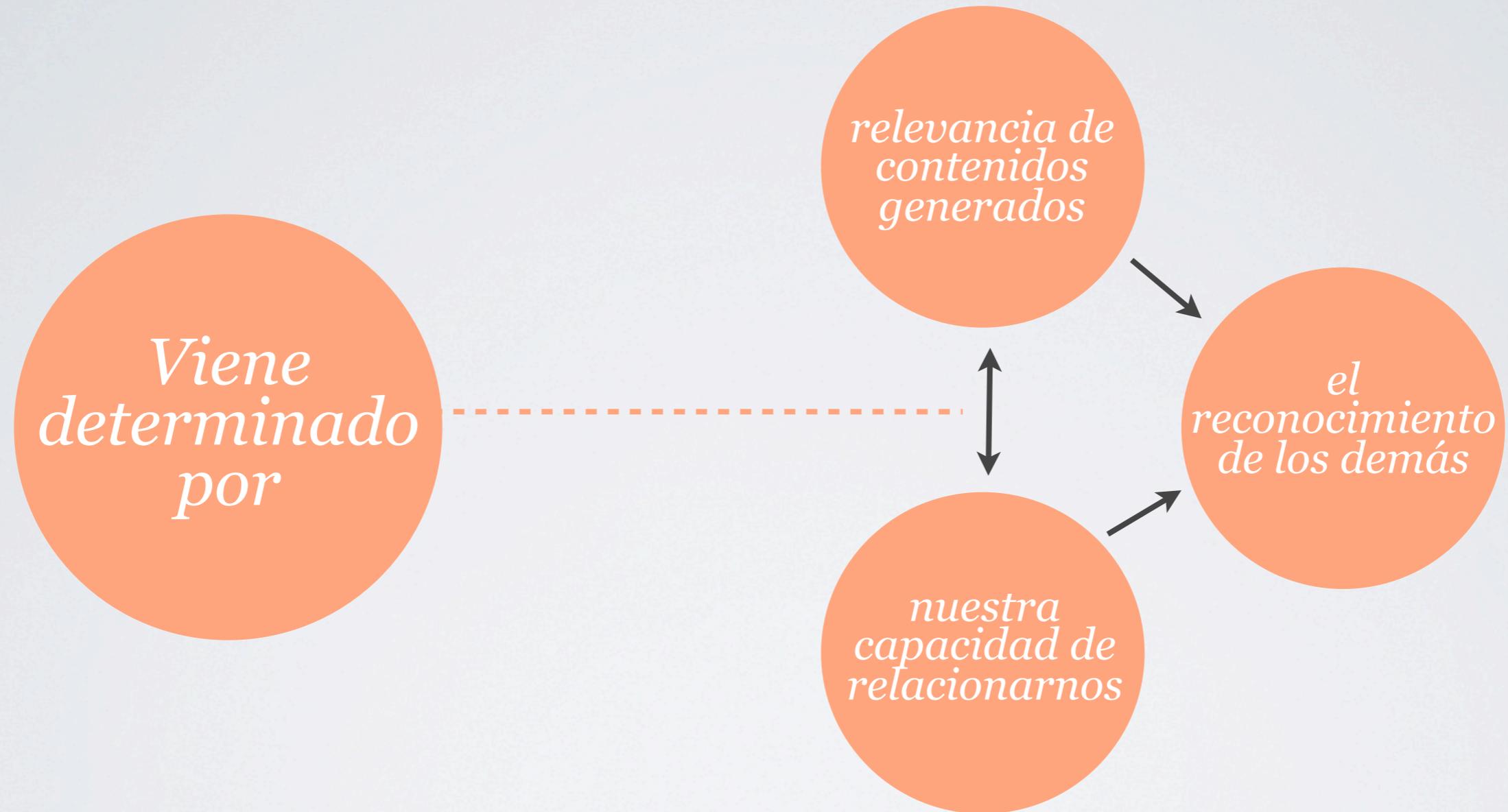
*El valor de nuestra marca*



*Branding Online*

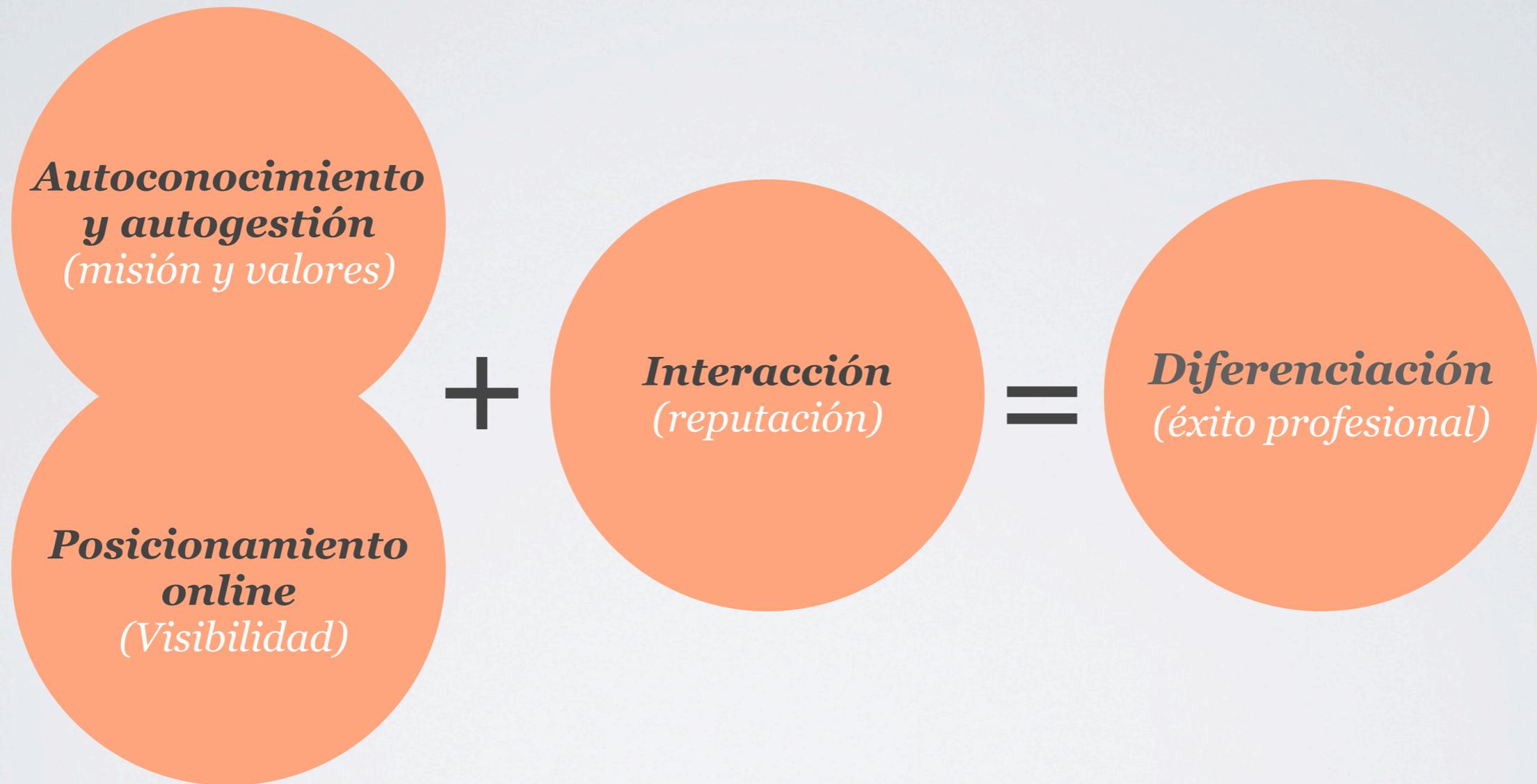
*# Nuestra marca en Internet*

# *El valor de nuestra marca*



*una palabra, una frase, una acción, una imagen*

## *La fórmula secreta del **branding online***



# *Cuestiones esenciales*

## *Autoconocimiento!*

**1**

*¿Cómo  
queremos  
que nos  
vean?*

**2**

*¿Qué es lo  
importante  
para  
nosotros?*

**3**

*¿Cuáles son  
nuestros  
objetivos?*

# *Cuestiones esenciales*

## *Estrategia!*

4

*¿Qué valores personales aplicamos a nuestra marca?*

5

*¿De qué manera los estamos proyectando?*

6

*¿Estamos haciendo lo correcto?*

*Y puntos clave!*



*Tener algo que contar,  
algo que ofrecer*

*Y puntos clave!*

*Que aquello que contemos sea coherente con los valores  
y atributos que queremos promover.*

*Debéis ser auténticos.*

*Y puntos clave!*

*Saber comunicar cuál es vuestra característica única, aquello que hace a tu marca diferente y mejor!*

*Y puntos clave!*

*No busques ser el  
mejor, sino ser  
diferente!*

# *Y puntos clave!*

## *“El mejor negocio eres tú”*

*Es más importante crear una marca personal antes que una marca comercial, no olvides que una gran parte de las relaciones empresariales y la toma de decisiones está fundamentada en las relaciones personales y en el comportamiento humano y que detrás de las grandes marcas comerciales siempre hay una gran marca personal.*

***Reid Hoffman (co-fundador de LinkedIn), “El mejor negocio eres tú” (2012)***

*Y puntos clave!*

*Utiliza todos los medios sociales  
que estén a tu alcance*

*Los Social Media crean marca*

*Recordad siempre que el **branding** es un camino de largo recorrido.*

*Las prisas son malas consejeras, tómate tu tiempo.*

*Ejemplos!*

*El caso*  
**Bankia**

*La banca que se reinventa*

## *Misión de la marca*

*Construir una imagen más sólida. Ganar la confianza perdida*

## *Estrategia*

*Cambio de imagen visual global. Construcción de un nuevo mensaje.*

*- Nuevo logotipo -*



- Naming - nombre corto, 6 letras, fácil de recordar*
- Color de base - Marrón tierra // Significado: firmeza, solidez, salud, calidez, durabilidad, seguridad, confianza, naturalidad, transparencia, apoyo.*
- Color logotipo - Verde limón // Significado: artístico, intrépido, de moda, sorprendente, agudo, penetrante.*

**Bankia**

**Bankia**

**Bankia**

**Bankia**

# Bankia



UN BANCO QUE  
FAVORECE LA  
OBRA SOCIAL

Bankia

A photograph of a man and a young girl smiling at each other, positioned at the bottom of the window display.

## *Acciones*

*Nuevos mensajes publicitarios basados en el reconocimiento de errores. Marketing emocional*

## ES EL MOMENTO DE DAR CUERDA ENTRE TODOS

Tenemos que ponernos en marcha para que todo vuelva a recuperar su ritmo, y conseguir que no se vuelva a detener. Para lograrlo, nada mejor que volver a empezar, pero esta vez, desde los principios.

Empecemos por los principios



*”Es el momento de dar cuerda entre todos, empecemos por **los principios**”*



*”Mejor saber adónde vamos, sin olvidar de dónde venimos”*



*Palabras clave:  
“Compromiso”*

**Bankia**

EMPECEMOS POR  
LOS PRINCIPIOS

## El debe

**1**

DEBE

**2**

HABER

**3**

FUTURO

A veces conviene mirar atrás y hacer balance, más allá de los números.

Dimos créditos que no hemos podido recuperar, e hicimos inversiones que no han salido como esperábamos.

Tras ese balance, hecho desde el realismo, recibimos 17.959 millones de euros en ayudas públicas, con los que **hemos protegido los ahorros** de más de 7 millones de clientes.

[Más información situación de partida](#)



CRÉDITO  
INMOBILIARIO



INVERSIONES NO  
ESTRATÉGICAS



Humildad [www.empecemosporlosprincipios.com](http://www.empecemosporlosprincipios.com)

**Bankia**

EL MECANISMO

DAMOS CUERDA A TUS IDEAS

DAMOS CUERDA A TU NEGOCIO

PROYECTOS EN MARCHA

**10.000**  
MILLONES DE EUROS  
EN CRÉDITOS A PARTICULARES Y EMPRESAS

## EL PRIMER IMPULSO

Damos cuerda a tus proyectos con 10.000 millones de euros en créditos.



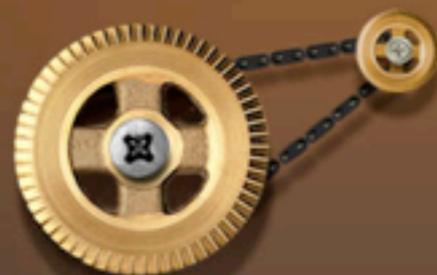
## LÍNEAS ICO

Financiación para empresas y emprendedores



## DA CUERDA A TUS IDEAS

Simula tu crédito y conoce todo lo que necesitas en la guía práctica sobre créditos.



## PROYECTOS EN MARCHA

Datos para entender dónde y cómo está llegando el crédito.



*Transparencia*  
[www.darcuerda.com](http://www.darcuerda.com)

# ES EL MOMENTO DE DAR CUERDA ENTRE TODOS

Tenemos que ponernos en marcha de nuevo.  
Volver a empezar, pero esta vez, desde los principios.

Empecemos por los principios



**Bankia**

**Bankia**

A 8.263 personas les gusta esta página · 196 personas están hablando sobre esto

 Me gusta

Mensaje



 Banco/Servicios financieros  
 902 24 68 10



Fotos

 **8.263**

Me gusta



Principios



Arbitraje

7

Información - Sugerir una edición

## *Errores*

### *Comunicación unidireccional*

- *1 publicación en Facebook ha generado 68 comentarios negativos, Bankia no se ha pronunciado ni defendido en ninguno de ellos*
  - *Ninguna app es de atención al cliente*
- *Tuvieron que abrir un perfil diferente en Twitter sólo para atender quejas y consultas*

***Conclusión: el usuario se siente desatendido***

# *El caso*



*La banca que se reinventa*

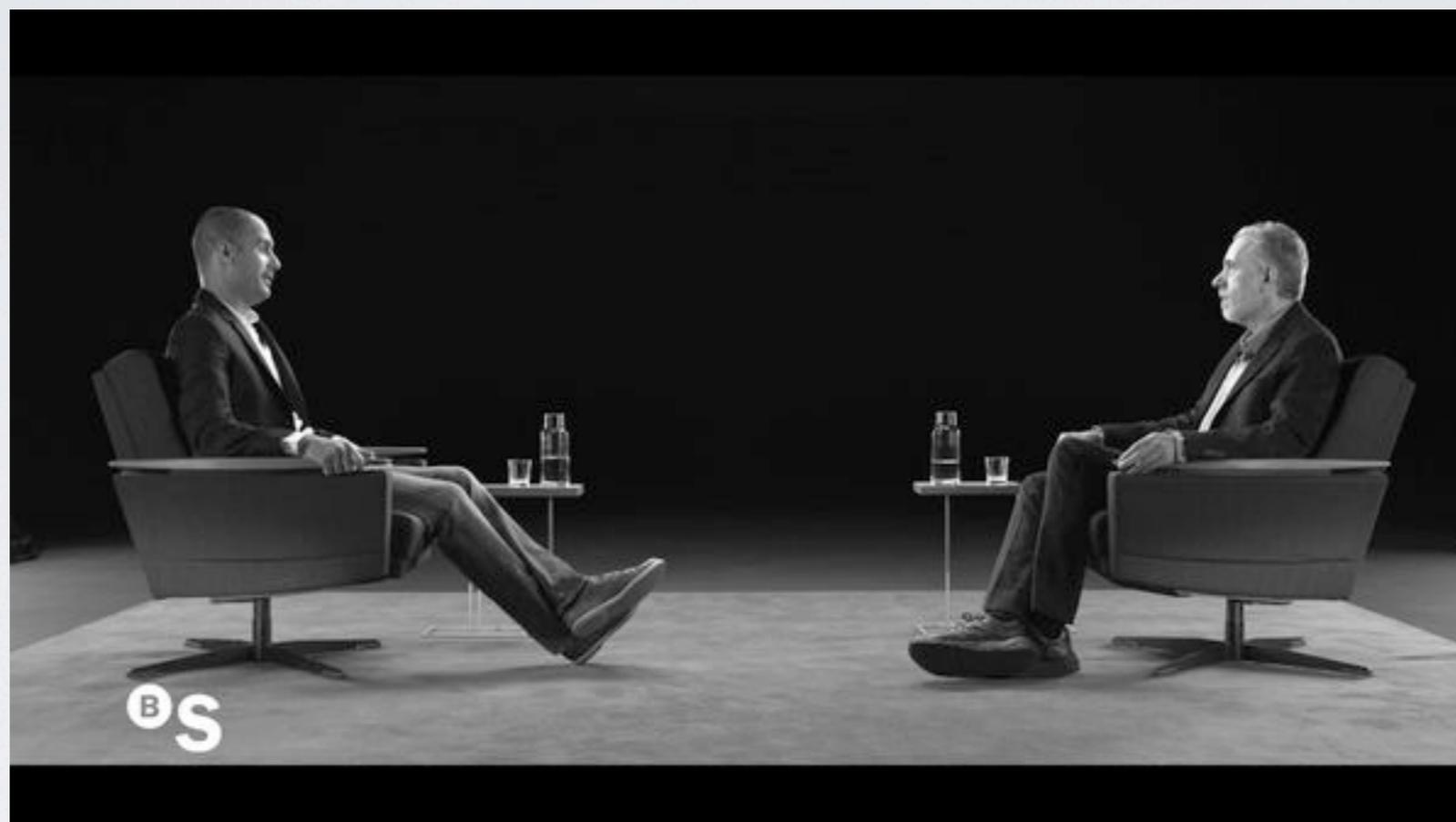


## *Misión de la marca*

*Fidelizar, diferenciarse en la mala reputación  
de la banca en general*



*Estrategia*  
*Marketing emocional*  
*Nueva línea gráfica publicitaria*



*¿Hablamos?*

*El caso*



*¿Hablamos?*



*Conversaciones sobre la Navidad*







*La imagen se convierte en un mensaje en sí mismo*



*Pep Guardiola  
(entrenador con prestigio)*



*Julia Otero  
(periodista)*



*Fernando Trueba  
(director de cine)*



*El caso*

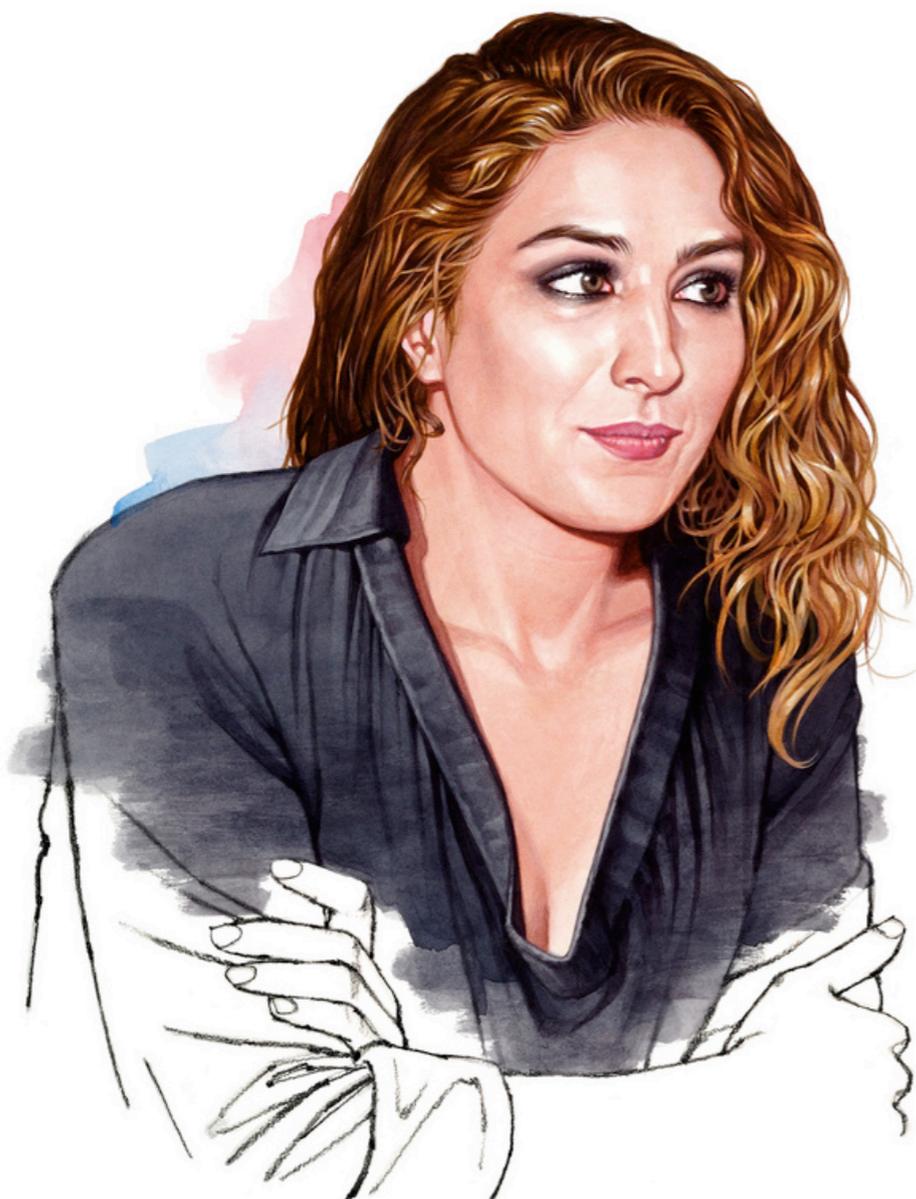


*Luz Casal  
(artista musical)*



*Loquillo  
(artista musical)*





*Estrella Morente  
(artista musical)*

*El caso*



*Inocencio Arias  
(diplomático)*



Los Planes Personalizados de Futuro de Banco Sabadell presentan:



# CONVERSACIONES SOBRE EL FUTURO

Fernando Trueba & Pep Guardiola  
06.09.2011  
BARCELONA

Puedes encontrar la conversación completa, junto con las de Fanny Ardant, Luis Royon, Marisa Paredes, Ariadna Cobo, Lucía Cabello, Gonzalo Gago, José Carlos Rodríguez y Óscar Rodríguez en [banco.sabadell.com/conversaciones](http://banco.sabadell.com/conversaciones)



La conversación completa, en [banco.sabadell.com/conversaciones](http://banco.sabadell.com/conversaciones)



Fernando Trueba, 56 años, director escénico y expresidente de la Academia. No era en Disney, pero vive en Hollywood. Pep Guardiola, 40 años, entrenador, consultor y padre de tres hijos. "El Niño de Sangre".

**FP GUARDIOLA:** ¿Cómo se hacen estas conversaciones?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

¿Qué quieres decir con eso de "liberarse"? ¿Que se liberen de los guiones?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

¿Qué quieres decir con eso de "liberarse"? ¿Que se liberen de los guiones?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

¿Qué quieres decir con eso de "liberarse"? ¿Que se liberen de los guiones?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.

**FP:** ¿Y cómo se preparan?

**FT:** Yo me he acordado de ellas. Siempre he dicho a los actores que se liberen, pero siempre que me lo han dicho.



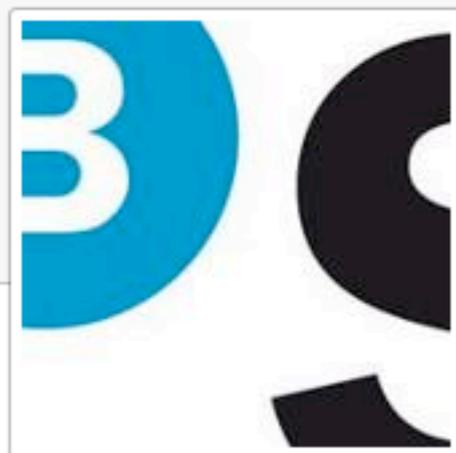
## *Acciones*

- *Apertura de múltiples canales de comunicación*
- *Escucha activa*



Cuenta Expansión de Banco Sabadell.

El cambio para quienes creen que  
ha llegado el momento de cambiar.



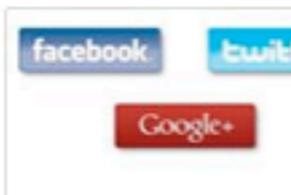
### Banco Sabadell

A 20.852 personas les gusta esta página · 196 personas están hablando sobre esto

✓ Te gusta    Mensaje    # ▼

Banco/Institución financiera  
Estamos a tu servicio, las 24h. todos los días de la semana. (¡También en <http://twitter.com/bancosabadell> y <http://sab.to>)

Información - Sugerir una edición



Fotos



¿Te ayudamos?



Bienvenida



Ideas



## *Conclusiones*

*Crear marca online no es solamente tener un logotipo en Internet y crear perfiles sociales*

*Vuestra marca la consolida el público, que ahora está en la Red, y para que eso ocurra, hay que conocer, escuchar e interactuar con él a diario*

# Consejos

- *Vigilad vuestra identidad digital*
- *Buscad la uniformidad y la coherencia (imagen y acciones)*
  - *Planificar bien vuestra estrategia*
- *Sed constantes en la creación de contenidos y en la interacción con el público*
- *Invierte en SEM, es una herramienta esencial (segmentación)*
  - *Consulta con un experto si no sabes cómo hacerlo*

*Muchas gracias ; )*

*Cristina Castellanos Tarancón*

*Co-fundadora y Dircom de Diseño Low Cost S.L.*

**[www.disenolowcost.com](http://www.disenolowcost.com)**