**Formatos y registros frecuentes (MARKETING)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procedimiento** | **CLAVE**  MKT – 03.00 | | **ÚLTIMA REVISIÓN:**  Mayo 2012 | | **SUSTITUYE:**  Enero 2010 | |
| **DIRIGIDO A:** | Franquiciatarios, cabinistas y operadores | | | | |  |
| **OBJETIVO:** | Dar a conocer los diferentes elementos de difusión de nuestra marca, sus formatos y aplicaciones. | | | | | |
| RECURSOS | Todos los enumerados en este procedimiento y los casos en que aplica (imágenes, plantillas de hojas, videos, audio grabaciones, tipografías y presentaciones) fueron entregados en formato electrónico para su explotación. | | | | | |
| DESCRIPCIÓN | Para mantenernos organizados y ofrecer una imagen profesional al exterior, la Franquicia Grúas Gorilas ha diseñado elementos gráficos, multimedia y auditivos.  Junto con los manuales de la Franquicia, te entregamos un archivo electrónico donde podrás ubicarlos. Inciatus S.A. de C.V. y su red de Franquicias tienen autorización para usarlos y explotarlos. | | | | | |
| PASO | ACCIONES A LLEVAR A CABO | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN, NOMBRE Y MUESTRA** | | **FORMATO DISPONIBLE** | | **USO** | | |
| **Logotipo**  Nombre: **Grúas Gorilas** | | http://3.bp.blogspot.com/_5rxf02s_gUc/TCZWJeIpUHI/AAAAAAAAANY/uSe5MIlSDQU/s320/jpg.jpg  Electrónico (JPG en \*resolución 300 DPI/PPP)  \*DPI = +PPP  \*Dots per Inch  +Puntos por Pulgada | | Para uso interno o externo, producción de todo tipo de elementos gráficos, impresiones en papel incluido gran formato. | | |
| **Nota:** Para conseguir la exactitud de nuestros colores corporativos, las siguientes son las claves:  En dispositivos electrónicos utilizamos el modelo de color basado en la síntesis aditiva conocido como **RGB** (***Red, Green, Blue***). Para conseguir nuestros colores tenemos las siguientes combinaciones.  R255, G255, B255  R0, G0, B0  **R255, G0, B0**  **R249, G189, B39**  Para el caso de tintas e impresión, utilizamos ***Pantone Matching System****.* De su “paleta”, los colores que a nosotros corresponden son los siguientes.  **PANTONE 136 c**  **PANTONE**  **Rojo 032**  **PANTONE**  PANTONE COOL GRAY 9c  **Gris claro**  **Pantone 5455c**  **Gris obscuro**  **Pantone 7543c**  Para pintura automotiva, la única aplicación que tenemos es “amarillo”, ya que todo lo demás es impresión gran formato (utiliza los pantones) o vinil recortado.  La fórmula se consigue con las tintas del catálogo de **STANDOX** en sistema Standocryl 2k (Esmalte). La siguiente fórmula está hecha para pesar un mínimo de 300 gramos (1/4 de litro aproximadamente), para los casos en que se necesita producir más, hay que hacer la conversión a la cantidad deseada.   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **MIXES** | **STANDOCRYL 2K** | **CANTIDAD (gramos)** | **PORCENTAJE** | | 522 | *AMARILLO OSCURO MIXES* | 200 | 67% | | 611 | *SCHWRZTONER BLACK TONER* | 60 | 20% | | 530 | *NARANJADO* | 10 | 3% | | 015 | *WEISS HP WHITE HP* | 30 | 10% |   Advertencia: Siempre existirán variaciones de percepción entre un color en un monitor, un papel impreso o una aplicación de esmalte automotivo, aún en casos que se hayan respetado las combinaciones establecidas si se tratan de obtener producciones sin utilizar el catálogo correspondiente. Un ejemplo sencillo de ésto es querer “igualar” pintura automotiva llevando un catálogo Pantone. | | | | | | |
| **Logotipo**  Nombre: **Logo Negro** | | http://www.gettyicons.com/free-icons/153/cute-file-extension/png/256/gif_256.png  Electrónico (GIF)  Dimensiones 984 x 887 \*pixeles  \*Puntos que conforman una imagen, a mayor número de pixeles mejor calidad de imagen. | | Para uso interno o externo, producción de todo tipo de elementos gráficos, principalmente \*tirajes largos de impresiones de formatos de control o internos.  \*Al estar producido en negro el costo de impresión no se eleva. | | |
| **Logotipo**  Nombre: **Logo Gris *Con (PLECA)***  Logo Gris con  Nota: Con significa que la grúa está posada sobre el piso; es útil para marcar el inicio de un documento. | | http://www.gettyicons.com/free-icons/153/cute-file-extension/png/256/gif_256.png  Electrónico (GIF)  Dimensiones 984 x 887 \*pixeles  \*Puntos que conforman una imagen, a mayor número de pixeles mejor calidad de imagen. | | Para uso interno o externo, producción de todo tipo de elementos gráficos, principalmente \*tirajes largos de impresiones de formatos de control o internos, creación de algún membrete o fondo de agua. La diferencia principal con el logo negro es que, al ser de tonos “más bajos”, es utilizado e impreso como fondo de agua, encabezado o pie de página sin robar la atención sobre el documento (nuestra hoja membretada gris es una muestra de ésto).  \*Al estar producido en negro el costo de impresión no se eleva. | | |
| **Logotipo**  Nombre: **Logo Gris *Sin (PLECA)***    Nota: Sin significa que la grúa no tiene piso, está flotando. | | http://www.gettyicons.com/free-icons/153/cute-file-extension/png/256/gif_256.png  Electrónico (GIF)  Dimensiones 984 x 887 \*pixeles  \*Puntos que conforman una imagen, a mayor número de pixeles mejor calidad de imagen. | | Para uso interno o externo, producción de todo tipo de elementos gráficos, principalmente \*tirajes largos de impresiones de formatos de control o internos, creación de algún membrete o fondo de agua. La diferencia principal con el logo negro es que, al ser de tonos “más bajos”, es utilizado e impreso como fondo de agua, encabezado o pie de página sin robar la atención sobre el documento (nuestra hoja membretada gris es una muestra de ésto).  \*Al estar producido en negro el costo de impresión no se eleva. | | |
| **Hoja membretada**  Nombre: **Membretada Color** | | Electrónico, puede ser tamaño carta, legal y de orientación vertical u horizontal. | | Recomendada para utilizarse en la elaboración de documentos que requieran máxima presentación, presentaciones, presupuestos y cartas.  Instrucciones de impresión: En propiedades, elegir “texto e imágenes” o una calidad superior. | | |
| **Hoja membretada**  Nombre: **Membretada Gris** | | Electrónico, puede ser tamaño carta, legal y de orientación vertical u horizontal. | | Recomendada para utilizarse en la elaboración de documentos extensos. Su impresión en blancos y negros la hacen de costo accesible.  Instrucciones de impresión: En propiedades, elegir “texto e imágenes”. | | |
| **Logotipo**  Nombre: **Asociación Mexicana de Franquicias** | | http://3.bp.blogspot.com/_5rxf02s_gUc/TCZWJeIpUHI/AAAAAAAAANY/uSe5MIlSDQU/s320/jpg.jpg  Electrónico (JPG en \*resolución 300 DPI/PPP)  \*DPI = +PPP  \*Dots per Inch  +Puntos por Pulgada | | Para uso interno o externo, producción de todo tipo de elementos gráficos, impresiones en papel incluido gran formato.  Para aplicarse en cualquier documento en el que deseemos sustentar que somos socios activos de la AMF, da confianza y credibilidad. | | |
| **Tipografía para descargar**  Nombre: **AdLib BT**  Versión: 1.01 emb4-OT  Disposición firmado digitalmente, True Type Contornos | | Fonts Icon  Fuente para instalar en PC | | Cuando en una pieza publicitaria o en nuestro logo escribimos:  Traslado de vehículos  Usamos esta fuente. | | |
| **Tipografía para descargar**  Nombre: **Arista**  Versión: 1,000 2007 initial relase  Disposición Open Type, True Type Contornos | | Fonts Icon  Fuente para instalar en PC | | Para uso interno o externo.  Cuando en una pieza publicitaria o en nuestro logo escribimos:  Gorilas,  Usamos esta fuente. | | |
| **Tipografía para descargar**  Nombre: **Verdana**  Versión:  Disposición, True Type Contornos | | Fonts Icon  Fuente para instalar en PC | | Para uso interno o externo.  Fuente utilizada para escribir documentos y textos, (estos manuales están escritos con Verdana). | | |
| **Tipografía para descargar**  Nombre: **Cosmic**  Versión: Contornos | | Fonts Icon  Fuente para instalar en PC | | Para uso interno o externo.  Alternativa de fuente para texto en promociones y en documentos de Grúas Gorilas. | | |
| **Video**  Nombre: **LOGO LOCO** | | http://ohgoodthevoicesareback.files.wordpress.com/2009/11/mp4_icon.png?w=500  Electrónico  MPEG-4 Movie (mp4)  Se abre con Quick Player | | Útil para cortinillas de entrada o salida en presentaciones.  Video multimedia que presenta nuestro logotipo animado con música de fondo. | | |
| **Video**  Nombre: **Pax - TC** | | http://ohgoodthevoicesareback.files.wordpress.com/2009/11/mp4_icon.png?w=500  Electrónico  MPEG-4 Movie (mp4)  Se abre con Quick Player | | Puede utilizarse a bordo de nuestros equipos para promocionar nuestros servicios a nuestros clientes o para capacitación de nuestros operadores.  (Duración 7:31) | | |
| **Video**  Nombre: **clientes** | | http://ohgoodthevoicesareback.files.wordpress.com/2009/11/mp4_icon.png?w=500  Electrónico  MPEG-4 Movie (mp4)  Se abre con Quick Player | | Video con locución, puede utilizarse en la promoción de nuestros servicios con flotillas o para capacitación de nuestros operadores. | | |
| **Video**  Nombre: **pros 1** | | http://ohgoodthevoicesareback.files.wordpress.com/2009/11/mp4_icon.png?w=500  Electrónico  MPEG-4 Movie (mp4)  Se abre con Quick Player | | Video sin locución que muestra el “espíritu” de Grúas Gorilas, puede utilizarse en la promoción de nuestros servicios con flotillas o para capacitación de nuestros operadores. | | |
| **Audio**  Nombre: **Phone horario**, | | http://www.veryicon.com/icon/png/File%20Type/TransFile%20for%20iTunes/iTunes%20mp3.png Electrónico  Layer (mp3)  Se abre con iTunes | | Ejemplo No utilizable en un mensaje para contestar el teléfono si estamos cerrados, requiere personalización. | | |
| **Audio**  Nombre: **Phone anuncio** | | http://www.veryicon.com/icon/png/File%20Type/TransFile%20for%20iTunes/iTunes%20mp3.png Electrónico  Layer (mp3)  Se abre con iTunes | | Anuncio de SERVICIOS PROGRAMADOS. Útil para poner en “espera” a los clientes al teléfono. | | |
| **Audio**  Nombre: **Phone Bienvenida** | | http://www.veryicon.com/icon/png/File%20Type/TransFile%20for%20iTunes/iTunes%20mp3.png Electrónico  Layer (mp3)  Se abre con iTunes | | Anuncio para llamada entrante a teléfono, requiere personalizar conmutador. | | |
| **Audio**  Nombre: **vineyard-on-the-coast** | | http://www.veryicon.com/icon/png/File%20Type/TransFile%20for%20iTunes/iTunes%20mp3.png Electrónico  Layer (mp3)  Se abre con iTunes | | Fondo musical que puede estar como respaldo de los mensajes telefónicos. | | |
| **POWER POINT**  Nombre: **Presentación GG** | | http://tutoriales.conalepqro.edu.mx/ROSITA/Templates/powerpoint2010.png  Electrónico  Power Point | | Presentación Power Point para la revelación de nuestra empresa y nuestros servicios.  Hay presentadores que acostumbran integrar el logotipo de la empresa que visitan, Grúas Gorilas no recomienda ésto en lo absoluto.  Nota: Esta presentación es editable y debe personalizarse y actualizarse según las necesidades del momento. | | |
| **POWER POINT**  Nombre: **PLANTILLA** | | http://tutoriales.conalepqro.edu.mx/ROSITA/Templates/powerpoint2010.png  Electrónico  Power Point | | Diapositiva Power Point para desarrollo de POSTALES, se pueden crear firmas de correo electrónico. Ver procedimiento CREAR UNA POSTAL.  Nuestras postales son una manera de enviar un mensaje rápido, de forma estandarizada y con aspecto, por demás, profesional.  Imagina cuántos PRESUPUESTOS enviarás en un mes y que cada vez que lo envíes lo tengas que redactar, nosotros los enviamos como firma en los correos electrónicos y aumentamos nuestra eficiencia drásticamente. Adelante algunos ejemplos. | | |
| **POWER POINT**  Nombre: **FIRMAS** | | http://3.bp.blogspot.com/_5rxf02s_gUc/TCZWJeIpUHI/AAAAAAAAANY/uSe5MIlSDQU/s320/jpg.jpghttp://tutoriales.conalepqro.edu.mx/ROSITA/Templates/powerpoint2010.png  Electrónico (JPG en \*resolución 96 DPI/PPP) y en Power Point. | | Ejemplos de POSTALES recurrentes, requieren personalización, te las presentamos para que conozcas su objetivo y puedas tomarlas como ejemplo de plantillas disponibles y desarrolles las propias. | | |
| **Nombre de la postal** | | | | **Usada para:** | | |
| **RFC** | | | | Para cuando te soliciten tu RFC, tú ya tendrás una postal con toda la información fiscal que te reconoce. | | |
| **Factura 2** | | | | Esta postal es un mensaje que pregunta a nuestros clientes si ya recibieron su factura. La aprovechamos para obtener retroalimentación ya que también preguntamos cómo le atendimos. | | |
| **Dirección** | | | | Eventualmente un cliente, proveedor o amigo nos visita. En lugar de dictar las instrucciones y dibujar un croquis en cada ocasión, hemos diseñado esta postal que contiene todos los elementos para que nos visiten sin la frustración de extraviarse. | | |
| **LA DEL HONOR** | | | | Ésta es una muestra de cómo puedes aprovechar para enviar una promoción (por el momento está en desuso). | | |
| **¿QUÉ PASÓ?** | | | | Esta diapositiva la utilizamos para dar seguimiento a nuestros presupuestos. Cuando hayas enviado uno sin obtener una respuesta, esta postal te permitirá demostrar a tu cliente que en verdad quieres hacer negocio con él. | | |
| **ANTICIPO** | | | | Esta postal te disminuirá tiempo y posibilidades de que tu cliente deposite un anticipo en otra cuenta de banco y después te responsabilice con “usted así me lo dictó”. | | |
| **GRACIAS** | | | | Gracias, una palabra poderosa, nosotros utilizamos esta postal después de cualquier SERVICIO FORÁNEO, y ocasionalmente con algunos locales y particulares (es común que de ellos no tengamos correos electrónicos), pero cuando los tenemos los explotamos. Ésta es una manera sencilla de enviar una carta de presentación. | | |
| **PRESUPUESTOS** | | | | Cuando algún miembro del equipo envía un presupuesto, los demás pueden estar enterados y tener precisión de lo convenido. Se establece el Km a recorrer, datos del vehículo, precio acordado, fecha de realización y mucha más información que requeriremos para una correcta atención de los clientes. | | |
| **Nota:** Las postales incluidas en el archivo PLANTILLA en su mayoría requieren personalización para que tú las puedas usar. Te las presentamos para proporcionarte ideas y despertar tu creatividad de dónde más podrías utilizarlas. Recuerda que te darán una aspecto profesional, consistencia, reducirán el riesgo de error al transmitir información precisa y reducirán mucho tiempo. | | | | | | |
| **Muestra**  *Agregar muestras…* | | | | | | |
| PREGUNTAS FRECUENTES | * No estoy muy familiarizado con las computadoras y me gustaría saber qué significan cada uno de las figuritas que aparecen en esta tabla. R: Empecemos por llamar a cada figurita un ICONO. En el campo de la informática, un icono es un pequeño gráfico en pantalla que identifica y representa a algún objeto (programa, comando, documento o archivo), usualmente con algún simbolismo gráfico para establecer una asociación.   http://3.bp.blogspot.com/_5rxf02s_gUc/TCZWJeIpUHI/AAAAAAAAANY/uSe5MIlSDQU/s320/jpg.jpg*Joint Photographic Experts Groups*, el nombre del grupo que creó este formato. JPG es un formato de compresión de imágenes, tanto en color como en escala de grises, con alta calidad (a todo color). Este formato es de los más comunes y utilizados por los impresores (habitualmente en tamaño de 300 dpi) por sus características: las imágenes no pierden definición o nitidez. Cuando quieras imprimir algo, utiliza preferentemente figuras “creadas” en este formato.  http://www.gettyicons.com/free-icons/153/cute-file-extension/png/256/gif_256.png GIF *Graphics Interchange Format*, es un formato gráfico utilizado ampliamente en la *World Wide Web*, tanto para imágenes como para animaciones. Las diferencias principales que Grúas Gorilas encuentra entre JPG y GIF, es que éste último puede tener menor definición y nitidez a la hora de imprimir (evítalo), sin embargo, para usarse en páginas web es mejor porque “pesa menos”, además, puede utilizarse en animaciones. Por ejemplo, nuestro Gorila sumergido en un barril rodeado por tiburones, imposible hacerlo con JPG (imágenes fijas) por lo que se realiza en GIF.  Fonts Icon Fuente para instalar, con estos iconos decimos que existen archivos para instalar en tu computadora. Ésto quiere decir que algunas de las tipografías que utilizamos quizás no estén instaladas en tu máquina, por lo que el diseñador o impresor a quien encomiendes un trabajo no podrá hacerlo pues no tiene “esa letra” (imagina que te pedimos iluminar una hoja en amarillo y tú no tienes el lápiz de color amarillo). Estos archivos se instalan en tu máquina (en segundos) y se suman al catálogo de tipos de letras alternativas con las que tu máquina viene.  Nota: No utilices AdLib BT, Arista, Cosmic en presentaciones donde no vayas a utilizar tu propia máquina (PC) o en correos electrónicos, ya que, al abrir pueden cambiar a otra tipografía o incluso salir “deformadas”. Con Verdana habitualmente no debes experimentar ningún error.  http://ohgoodthevoicesareback.files.wordpress.com/2009/11/mp4_icon.png?w=500 MP4 o MPEG 4. *Moving Picture Experts Group*, Este es un formato creado para almacenar videos.  MP3 o MPEG 3. *Moving Picture Experts Group*. Es un formato de audio comúnmente usado para música tanto en computadoras como en reproductores de audio portátil. La calidad del audio es extraordinaria.  Otros iconos relacionados con informática y utilizados en estos manuales son: http://tutoriales.conalepqro.edu.mx/ROSITA/Templates/powerpoint2010.png Microsoft Power Point, (*Presentaciones*) [File:Microsoft Word Icon.svg](http://upload.wikimedia.org/wikipedia/en/f/fd/Microsoft_Word_Icon.svg) Microsoft Word (*Procesador de palabras*) y http://images.wikia.com/scienceandmathacademy/images/4/4b/Microsoft_Excel_Icon.png Microsoft Excel (*Hoja de cálculo*). | | | | | |
| DIAGRAMA  DE FLUJO |  | | | | | |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | | | | | |