

Apresentação / Dossiê Informativo de ICC

(A partir da informação disponível em www.icc-marketing.com)

ÍNDICE	PAGINA
0. Serviços para as principais empresas e instituições em Canárias..	3
1. História.....	4
2. Os servicios de ICC.....	5
2.1. ICC monitorização de meios. 2 milhões de notícias sobre Canárias desde 1998.....	6
2.1.1. Monitorização de Televisão.....	6
2.1.2. Monitorização de Rádio.....	8
2.1.3. Monitorização de imprensa.....	9
2.2. ICC Centro de Chamadas e Marketing Telefónico.....	11
2.2.1. Atenção telefónica em espanhol, inglês e alemão.....	12
2.2.2. O Centro de Chamadas de ICC: 24 horas de serviço, 365 dias ao ano.....	12
2.2.3. Os Serviços do Centro de Chamadas de ICC.....	12
2.3. ICC Campanhas Promocionais e de Venda	13
2.3.1. ICC vende aproximadamente 2,4 milhões de euros em 45 dias, através de uma campanha para o grupo Saba.....	13
2.3.2. Canárias 7 confia a ICC a logística de suas promoções em Canárias.....	14
2.3.3. ICC é a consultora da campanha de divulgação do Euro	
2.3.4. Em 1998, a campanha de REF.....	15
2.4. ICC Investigação de Mercados.....	15
2.4.1. ICC Investigação Qualitativa.....	16
2.5. Internet.....	20
2.6. Consultoria e Outros Serviços.....	21
2.6.1. Outros Serviços.....	22
2.6.2. Edição 00/01 do Guia de Comunicação.....	23
3. Amostras e Seminários.....	24
3.1. As novas ferramentas de venda para as empresas. Vender no mercado regional. Novas tendências de comercialização.....	24
3.2. Aplicação da Internet no Departamento Comercial e de Marketing. O impacto da Internet nos outros departamentos da empresa.....	26
3.3. II Amostra de Meios de Comunicação e Conteúdos Informativos Canários.....	27

4. As Garantias de ICC.....	27
4.1. Todos os serviços tem garantia, por contrato.....	27
4.1.1. A garantia econômica.....	27
4.1.2. A garantia da experiência.....	27
4.1.3. A garantia dos clientes.....	28
5. Os Clientes de ICC.....	28
5.1. Uma resposta para cada empresa e organização.....	28
5.1.1. Empresas privadas.....	28
5.1.2. Órgãos Públicos.....	31
5.1.3. Associações e Organizações.....	32
6. Alianças e Desenvolvimento Empresarial.....	34
6.1. Alianças.....	34
6.2. Acordos de colaboração comercial.....	34
6.3. Áreas de desenvolvimento de ICC.....	35
Sucursal em Madrid.....	35
7. Filosofia e Método de Trabalho.....	35
8. Consultores Associados.....	36
8.1. Deseja fazer negócios dentro de ICC? Quer converter-se em Consultor Associado de ICC?.....	36

Serviços para as principais Empresas e Instituições de Canárias

ICC Consultoria

Internet, Telecomunicações, Meios de Comunicação e Assessoria de Imagem de líderes políticos e sociais são algumas das principais áreas de actuação de ICC.

ICC Comércio Eletrónico e E-Business

O impacto da Internet em todas as áreas da empresa (e-business) e desenho de estratégias globais para que sua organização venda através da Rede (e-commerce).

ICC Monitorização de Meios

Conheça como os meios de comunicação ([televisão](#), [Rádio](#) e [Imprensa](#)) das Ilhas Canárias refletem na presença informativa da sua organização ou empresa, ou de um determinado setor de actividade. Banco de dados com mais de 2 milhões de notícias.

ICC Campanhas Promocionais e de venda

Experiência em campanhas de venda e promoções nos principais setores de atividade, nas 7 ilhas.

ICC Centro de Chamadas:

Um avançado *Call Center* Privado que já atendeu mais de 250.000 chamadas.

ICC Investigação de Mercados

Canárias é um mercado com diversas peculiaridades, fruto da distância e insularidade. ICC o estuda e analisa mediante a investigação quantitativa e [qualitativa](#).



Outras atividades e alianças de ICC



ICC participa no [Projecto Europeu Proteleuses](#)

ICC conta com uma [Consultoria em Marketing Político](#)



ICC participa no portal da [Reserva de Inversões de Canárias](#)

ICC é representante em Canárias dos serviços de Audiotex e linhas 906 de [Halcor Telecomunicações](#)



ICC e a Agência Interativa [Triple Digital](#) desenvolveram um acordo de colaboração para o impulso de atividades conjuntas no mercado canário.

ICC participa na consultora [EmprendedoresCanarios.org](#)



1. HISTÓRIA

1992/2002: 10º Aniversário

No início da década de noventa profissionais com uma ampla experiência no mundo da comunicação fundaram ICC (Iniciativas de Comunicação de Canárias), depois de detectar no mercado regional as seguintes necessidades:

A possibilidade de incorporar as mais novas e avançadas técnicas de marketing: investigação de mercados, marketing telefónico, marketing promocional, organização de eventos, relações públicas e assessoria de imprensa, e nos últimos anos, Internet.

As dificuldades que as principais instituições e empresas possuíam de conhecer com exatidão as notícias e a imagem que elas difundiam através dos programas informativos das rádios e televisões canárias, ou a dificuldade para contar com um dossiê de Imprensa Regional e Nacional as 8h30min da manhã em qualquer lugar do arquipélago, devido a insularidade. Seus dirigentes e gabinetes de imprensa difundiam notícias, mas necessitavam dos métodos de controle de sua repercussão nos meios de comunicação como o rádio e a televisão e, portanto, em diversos âmbitos da sociedade.

ICC nasceu para responder a tais demandas, aplicando uma especial filosofia e metodologia de trabalho.

Durante estes anos trabalhamos para:

Aproximar nossos clientes, com abertura de sedes em Tenerife, Gran Canária e uma Sucursal em Madrid.

Outorgar autênticas garantias sobre a qualidade e a fiabilidade de seus serviços.

Reforçar o volume e qualificação dos nossos profissionais (trabalhadores fixos e Consultores Associados)

Desenvolver uma constante política de investimento em tecnologia.

Gerar uma abundante comunicação corporativa, tal como se reflete no nosso Dossiê de Imprensa (notícias em jornais regionais e nacionais protagonizadas pela ICC durante todos esses anos) o nosso Boletim de Notícias "Respostas ICC".

Gerar novos e exclusivos serviços que respondam as mudanças diárias das necessidades das empresas canárias: vender, comunicar através de novos caminhos, sem descuidar os que já mostraram sua eficácia.

Assumir o compromisso que uma empresa possui como agente social, desenvolvendo a iniciativa ICC Solidária.

A vocação de ICC, desde o princípio, foi aportar criativas respostas em marketing e vendas, o que proporcionou um especial esforço de inovação.

Hoje, ICC é uma empresa de [serviços especializados](#) em marketing, muitos deles exclusivos em Canárias, preparada para dar uma resposta integral às necessidades que as empresas e organizações possuem em seus diversos [setores](#).



Enrique G. Fárez,
presidente de ICC

2. OS SERVIÇOS DE ICC

- **ICC Clipping de Meios**
 - www.canariasesnoticia.com: a única web de Canárias que dá acesso a 2 milhões de títulos de notícias difundidas desde 1998 pelos meios de comunicação das ilhas, atualizados diariamente.
 - [Clipping de Imprensa](#)
 - [Clipping de Rádio](#)
 - [Clipping de Televisão](#)
- [ICC Centro de Chamadas e Marketing Telefónico](#)
- [ICC Campanhas Promocionais e de Venda](#)
- [ICC Investigação de Mercados](#)
 - Investigação Quantitativa
 - [Investigação Qualitativa](#)
- [Internet :](#)

Desenho de estratégias globais para que sua organização esteja presente na Rede. Desenho, programação e marketing.
- [ICC Consultoría e Otros Servicios :](#)

ICC presta uma variada gama de serviços especializados e principalmente em Marketing, Comunicação e Vendas. Descreva-nos sua necessidade e nossa equipe de profissionais avaliará e desenhará um Plano de Intervenção.

2.1. ICC Monitoração de Meios. 2 milhões de notícias sobre Canárias desde 1998

www.canariasesnoticia.com é a base de dados mais completa existente em Canárias sobre as notícias difundidas na Imprensa, Rádio e Televisão do arquipélago.

Tu podes efectuar buscas por:

- Data
- Suporte / meio de informação
- Palavra chave para o título
- Protagonista

Igualmente, sua empresa, organização ou instituição pode prestar um serviço de título a partir de sua própria página web, por isso www.canariasesnoticia.com é também um provedor de conteúdos para:

- Webs empresariais
- Webs institucionais
- Webs corporativas
- Webs profissionais
- Páginas pessoais

A partir de sua própria página podes oferecer também um serviço de inscrição via internet para que seus visitantes recebam alertas e títulos em seu correio eletrônico ou telemóvel.

Para utilizar os serviços de www.canariasesnoticia.com somente tens que abonar, a partir de 10 euros por mês. Para fazê-lo, podes:

- Telefonar para 902 123 111, de 8 a 15 horas, de segunda a sexta-feira.
- Escrever para icc@icc-marketing.com

2.1.1. Monitorização de Televisão

A Televisão é, com grande diferença, o meio de comunicação que mais influência exerce sobre os cidadãos, dado que mais de 90% da população acede a este meio diariamente.

Por isso, um acompanhamento adequado das informações diferentes das que as cadeias televisivas emitem converteu-se no mecanismo mais eficaz de análise de como os cidadãos percebem a realidade com a qual sua organização pode contar.



Serviços na área de Monitorização de Televisão.

Acesso Online aos títulos das notícias de Televisão

Acesso atualizado em tempo real das notícias de televisão com opção de busca por data, emissora ou programa, com o título e duração de cada notícia que faça referência ao objecto de monitorização.

Alertas imediatos ou comunicados

A disponibilização imediata da informação é o elemento fundamental que possibilita uma rápida reacção diante das notícias emitidas. Com a contratação deste serviço, o cliente recebe a relação de notícias referentes a seu objecto de monitorização e no final recebe os informativos via fax.

Estes comunicados contem data, emissora, programa, título e duração de cada notícia que faça referência ao objecto de monitorização.

O envío destas alertas (comunicados) é produzido as 10h30min, 16h30min e as 21 horas.

Vídeo mensal/semanal

Sua organização recebe mensal ou semanalmente nas suas dependências um vídeo em sistema VHS informando de todas as imagens das notícias que fizeram referência aos temas objecto de monitorização.

A disponibilidade de um arquivo seguido com as imagens é de grande utilidade para a análise da imagem da instituição, a elaboração de informes, preparação de documentos audiovisuais, etc.

Transcrições

ICC efectua transcrições das notícias de âmbito regional relativas ao objecto de monitorização.

Estas transcrições se realizam literalmente, indicando o locutor, o programa e a emissora onde a notícia foi divulgada.

Ranking de Protagonistas na Televisão

Informe mensal de carácter regional onde se recolhem dados quantitativos sobre a presença em televisão de instituições, organizações e empresas comparando sua presença informativa através de sua quantificação por segundos.

Inclui lista de títulos e gráficos comparativos.

Análise Online dos Protagonistas na Televisão

Informações através da Internet de carácter regional onde se realiza uma análise qualitativa dos dados recolhidos através do Ranking de Protagonistas na Televisão. Aqui se avalia se a informação teve um carácter positivo, negativo ou neutro para os protagonistas da informação.

Inclui dados comparativos, principais notícias do mês, etc.

Base de Dados Online desde 1998

Acesso as notícias emitidas desde 1998, através de Internet, com buscas por diferentes variáveis (data, programa, cadeia, protagonista, tema, etc).

Ranking de Notícias Quentes

O Ranking de Notícias Quentes e Prioridades de Informação formam um informe diário, fornecido ao cliente antes das 9 horas, com uma relação completa das principais notícias do dia, classificadas pelo número de pessoas que leram, escutaram ou viram.

ICC resume cada noticia (que apareceram em diversos meios) em um único título e soma as audiências de cada um dos meios através dos quais se difundiram.

Âmbito dos clipping

CANÁRIAS

O acompanhamento se realizará sobre as seguintes emissoras:

- Televisão Espanhola em Canárias
- Antena 3 Tenerife
- Antena 3 Las Palmas
- Televisão Autónoma de Canárias

- Canal 6 (Gran Canária)
- Canal 9 (Gran Canária)
- Teidevisión (Tenerife)
- Azul Televisión (Tenerife)
- Tele 21 (Tenerife)
- Canal 7 (Tenerife)

PENÍNSULA (ESPAÑA)

Informativos, revistas, programas de debate, etc. de cobertura nacional nas seguintes emisoras:

TVE 1

- TVE 2
- Antena 3
- Tele 5
- Canal Plus
- Autônomas
- Circuitos regionais de TVE nas comunidades onde existe televisão autônoma.

2.1.2. Clipping de Rádio

O Rádio foi um meio que tradicionalmente escapava do controle dos Gabinetes da Imprensa das empresas devido a grande complexidade de controle das emissões radiofônicas regionais.

Entretanto, sua importância é igualmente chave. Em Canárias, 52% da população acede diariamente a Rádio e é, portanto, a segunda via básica de obtenção de informação.

Portanto, a disponibilidade deste serviço supõe uma novidade de grande interesse em uma comunidade como a nossa, onde os índices de audiência revelam a grande importância informativa deste meio.

Serviços da área de Clipping de Rádio

Acesso Online aos títulos das notícias de Rádio

Acesso atualizado em tempo real das notícias de rádio com opção de busca por data, emissora ou programa, com o título e duração de cada notícia referente ao objeto de acompanhamento.

Alertas imediatos ou comunicados

O alerta é a relação de informações de seu interesse que apareceram nos informativos canários das principais emisoras regionais, que acataram mais de 70% da audiência (CADEIA COPE, CADEIA SER, RNE, ONDA ZERO). Estas informações serão emitidas via fax, possibilitando o conhecimento totalmente actualizado e a possibilidade de reacção imediata.

Envío de alertas (comunicados) as 10h30min, 14h, 16h e 20h30min

Base de Dados Online desde 1998

Acesso às notícias emitidas desde 1998, através da Internet, com buscas por diferentes variáveis (data, programa, cadeia, protagonista, tema, etc).

Âmbito do Clipping

CANÁRIAS

O acompanhamento se realizará sobre as seguintes emissoras de Rádio:

- RNE (Radio Nacional de Espanha)
- Rádio Club Tenerife
- Teide Rádio-Onda Zero
- COPE Tenerife
- SER Las Palmas
- Canal 28-Onda Zero
- COPE Las Palmas

PENÍNSULA (ESPAÑA)

Os informativos, revistas, programas de debate, etc. de cobertura nacional de:

- SER
- RNE
- COPE
- Onda Zero

2.1.3. Clipping de Imprensa

A imprensa escrita foi o meio que recebeu maior atenção por parte das Assessorias de imprensa, devido ao interesse e características da informação que transmitem, onde 32% dos cidadãos acedem diariamente.

A utilização de um serviço profissionalizado e especializado permite uma maior rigorosidade na seleção de notícias, assim como maior rapidez na disponibilidade das mesmas, já que os jornais canários não se distribuem na península.

Nossos serviços de Clipping de Imprensa

- São proporcionados por profissionais com ampla experiência nos meios de comunicação escrita.
- As notícias são recebidas antes das 8h30 da manhã.
- Permitem contar com toda a informação obtida, que apareceu na imprensa do dia no começo da jornada.
- Liberam recursos humanos para o desenvolvimento de tarefas efetivas de Assessoria de Imprensa.
- São elaboradas em formato digital, o que permite a recuperação documental de notícias, frente ao suporte em papel, onde a elaboração de um informe ou dossiê retrospectivo é lento e cansativo.

Desta forma, o dossiê se encontra nas dependências do cliente na hora em que, as instituições iniciavam sua elaboração, até a criação deste serviço por parte de ICC, em um processo que finalizava entre as 10 e as 11 horas, quando um dossiê de imprensa já carece de sentido.

Serviços da Área de Imprensa

Leitura, seleção e envio antes das 8h30min.

Realizado em todos os jornais diários de Canárias: Diário de Avisos, O Dia, A Gazeta de Canárias, A Opinião, A Província/DLP, e Canárias 7.

Este serviço compreende:

- Leitura dos jornais objeto de monitoração.
- Seleção de notícias de interesse para o cliente.
- Fotocópia das notícias.
- Digitalização da notícia de interesse para o cliente.
- Envio diário através de correio electrónico, antes de las 8h30min da manhã.

Base de Dados Online desde 1998

Acesso às notícias publicadas desde 1998, através de Internet , atualizadas diariamente, com buscas por diferentes variáveis (data, programa, cadeia, protagonista, tema, etc).

Ranking Online de Protagonistas em Imprensa

Informe acessível através da Internet onde se recolhem dados quantitativos sobre a presença em imprensa dos diferentes protagonistas informativos.

Âmbito de Clipping

CANÁRIAS

A monitoração se realizará sobre os seguintes jornais:

A Província/DLP	Diário
Canárias 7	Diário
Diário de Avisos	Diário
O Dia	Diário
Jornada	Segunda - Feira
A Opinião de Tenerife	Diário
A Gazeta de Canárias	Diário

PENÍNSULA (ESPANHA)

Todas as notícias que se referem a Canárias em mais de 250 jornais e revistas de âmbito nacional.

2.2. ICC Centro de Chamadas e Marketing Telefônico



2.2.1. *Atenção telefônica em espanhol, inglês e alemão*

Canárias é uma Comunidade que deve estar permanentemente aberta ao exterior. O Centro de Chamadas ICC dá resposta às instituições e organizações que promovem Canárias no estrangeiro.

Desta forma, não importa desde onde nem com que idioma, Canárias já pode dar uma resposta, às 24 horas, nos 365 dias do ano.

As campanhas de promoção poderão incluir agora números de telefones de resposta, com a segurança de que sempre serão atendidos.

2.2.2. *O Centro de Chamadas de ICC: 24 horas de serviço, 365 dias por ano.*

ICC dispõe de um Centro de Chamadas privado com a tecnologia mais avançada do arquipélago (ACD, CCS), com uma capacidade para emitir ou receber 1.500 chamadas por dia e atender durante as 24 horas, nos 365 dias do ano.

O Centro de Chamadas ICC foi desenhado para dar resposta às principais instituições canárias. Aquelas que:

- Desejam manter uma linha de atenção ao público (cidadão, cliente, contribuinte) em um horário mais frequente possível.

- Necessitam complementar ou substituir com recursos externos seus serviços de atenção próprios ou atuais, graças às novas prestações da Rede de serviços Inteligentes de Telefônica (linhas das séries 900, 901 ou 902).
- Desejam uma ampla informação estatística automatizada, em tempo real, sobre as chamadas entrantes: número, tipologia, duração segundo a tipologia, etc.

2.2.3. Os Serviços do Centro de Chamadas ICC

Informação estatística em tempo real.

Atenção telefônica personalizada as 24 horas do dia.

365 dias de atenção ao ano.

Atenção em espanhol. Inglês e alemão.

Serviços de Informação Pública, Linhas de Atenção, etc.

Serviços externos ou serviços mistos (internos/externos).

Organização e criação de Departamentos Internos de Atenção.

Linhas 900, 901 ou 902.

Emissão de chamadas.

Venda por telefone.

Pesquisas Telefônicas.

Consultoria Integral em Telecomunicações.

ICC é representante em Canárias de Halcor Telecom, em serviços de Audiotex e atenção automatizada (linhas 906, 902...).

2.3. ICC Campanhas de Venda e Campanhas Promocionais

ICC desenvolveu campanhas de venda e promoções nos principais setores de actividade do arquipélago:

- Automóveis
- Transporte
- Imobiliário e construção
- Meios de Comunicação
- Telecomunicações
- Hotelaria e Turismo
- Energia
- Setor Público

Para isso, conta com escritórios próprios em Tenerife e Gran Canária e uma rede de colaboradores nas outras 5 ilhas.

2.3.1. ICC vende aproximadamente 2,4 milhões de euros em 45 días, através de uma campanha para o grupo Saba

Em princípios de 1999 foi inaugurado o estacionamento Praça de Espanha, cuja comercialização foi confiada a ICC.

O Grupo Saba, líder nacional no setor de aluguel de estacionamentos, foi o adjudicatário Em 1997 do projeto de construção de um novo estacionamento subterrâneo na Praça de Espanha, centro neurálgico da capital Grancanária, onde investe 4,7 milhões de euros.

Saba contratou em março de 1997 a ICC para a venda das 177 vagas que compõe o estacionamento Praça de Espanha, que ICC vendeu em 45 dias. O estacionamento está localizado na Avenida de Chil e o projecto prevê dois andares de garagem subterrânea, com acesso e saída na superfície pela Avenida Mesa y López na altura da Praça de Espanha.



Como empresa encarregada da pré-venda e venda das novas vagas de garagem, ICC, baseou sua campanha publicitária (cujo slogan é 'Não dê mais voltas') nas inquietudes recolhidas entre vizinhos da zona e as razões conduzidas para comprar uma vaga de garagem, através de diferentes formas de investigação qualitativa (grupos de debate) efetuadas nas semanas prévias ao início da compra.

ICC incorporou a esta campanha publicitária modernas e inovadoras técnicas, como telemarketing e marketing direto, pela primeira vez na venda de um produto com estas características. Inclusive, se encarregou das ações de relações públicas e contatos com os meios de comunicação.

Saba contratou em março de 1997 a ICC para a venda das 177 vagas que compõe estacionamento Praça de Espanha, que ICC vendeu em 45 dias.

Para esta ação foram desenhados folhetos, cartazes e out doors e instalou-se um escritório de informações e venda na Avenida Mesa y López (em frente ao MC Donalds). Finalmente, ICC seleccionou e formou os vendedores de Saba para esta intervenção, supervisionando suas ações de negociação e venda aos clientes.

Nesta campanha de marketing, ICC disponibilizou um total de 18 pessoas, entre equipes de direção, desenvolvimento, desenho, publicidade, vendas, etc.

2.3.2. Canárias 7 confia a ICC a logística de suas promoções



ICC desenvolve a logística de distribuição das promoções de Canárias 7 em todo o arquipélago desde julho de 1997. Desde então, ICC é quem faz a entrega aos leitores deste jornal dos brindes: jogos de talheres, cristais, jogos de jantar, jogos de café, jogos de toalhas para mesa, etc..

Para isso, ICC mobiliza uma média de 125 pessoas, em um processo de trabalho que dura aproximadamente 30 dias para cada promoção. ICC se apoia em seus escritórios de Gran Canaria e Tenerife, assim como em uma rede de colaboradores nas outras 5 ilhas.

Canárias 7 confia igualmente em ICC para a atenção de seu Telefone de Coleccionadores, uma linha 902 onde os leitores deste jornal podem efetuar consultas em relação aos diferentes aspectos da promoção: cupons, entrega de cartilhas, recolhida da promoção, horários...

2.3.3. ICC é a consultora da campanha de divulgação do Euro em Canárias

Por incumbência da Secretaría de Fazenda do Governo de Canárias, ICC desenvolveu a campanha de divulgação do Euro nas 7 ilhas

ICC é a empresa consultora que desenhou, e implementou, a campanha de divulgação do Euro que a Secretaría de Economía, Fazenda e Comércio do Governo de Canárias desenvolveu nas 7 ilhas.

A campanha consta de duas fases:

Fase I: Divulgação entre pequenas e médias empresas

Os EuroAssessores de ICC visitaram a 5.000 pequenas e médias empresas para efetuar uma ação formativa-divulgativa em si, sobre aspectos básicos que as empresas canárias devem saber frente a sua adaptação ao Euro.

Esta fase se desenvolve no primeiro semestre de 2001 na província de Las Palmas (Gran Canaria, Lanzarote e Fuerteventura). Nesta fase, o cliente esteve em todo momento informado, em tempo real, sobre a evolução ação, assim como o número e identificação das empresas visitadas, através de uma [intranet/extranet](#) desenvolvida para este efeito.

Fase II: Formação de Formadores em grandes empresas e organizações

Uma segunda fase de formação para grandes empresas e organizações, através de formação de formadores, consiste em 500 ações formativas em Tenerife, La Palma, Gomera e El Hierro, no segundo semestre de 2001.

2.3.4. Em 1998, a campanha de REF (Regime Econômico e Fiscal de Canárias)

Desta forma, ICC continua sua colaboração com a Secretaría de Economía, Fazenda e Comércio do Governo de Canárias, que iniciou-se em 1998 com outra campanha divulgativa de REF entre 40.000 empresas canárias, utilizando-se então cartas e telefone como via de comunicação com os empresários.

2.4. ICC Investigação de Mercados

Canárias é um mercado com enormes peculiaridades, fruto da distância e insularidade. ICC estuda e analisa mediante técnicas de investigação

- Quantitativa:
 - Pesquisas Pessoais
 - Pesquisas telefônicas
 - Pesquisas de campo
 - Pesquisas nos pontos de venda
 - Painéis: de consumidores, de venda a retalho, de audiências
- Qualitativa:
 - Grupos de debate
 - Entrevistas detalhadas
 - Observação participativa
 - Técnicas projetadas

A chave do trabalho de ICC é a metodologia em:

- A eleição da técnica a ser aplicada.
- A seleção da amostra.
- A planificação do trabalho de campo.
- A análise dos dados e o tratamento da informação.

Os profissionais de ICC possuem uma intensa experiência em diferentes [setores](#) e com uma ampla relação de [clientes](#).

ICC introduziu recentemente a técnica de investigação por [Internet](#).

[Hotelaria e imobiliária](#) utilizam cada vez mais a Investigação de Mercados

2.4.1. ICC Investigação Qualitativa

Aqui encontrarás o melhor sistema jamais inventado para conhecer o que opinam seus clientes (e os de sua competência) sobre sua empresa

ICC Investigação Qualitativa utiliza o melhor sistema de investigação de mercados e da opinião pública existente: **escutar activamente a seus clientes**

- [Em que consiste uma Investigação Qualitativa?](#)
- [Por que è usada a técnica de grupo de debate?](#)
- [ICC Investigação Qualitativa Específica \(AD HOC\)](#)

- [ICC Investigação Qualitativa Compartida \(OMNIBUS\)](#)
- [Descubra o que pensam seus clientes sobre...](#)
- [Descubra as motivações dos que ainda NÃO são seus clientes ou os de sua concorrência](#)
- [ICC oferece a seus Clientes:](#)
- [Calendário de Investigação](#)
- [Tipos de estudo](#)

¿Em que consiste uma Investigação Qualitativa?

Esta atitude, a de real e profunda escuta, é a que se emprega através do método de Investigação Qualitativa, consistente em seleccionar amostras representativas da população e realizar investigações de opinião mediante grupos de debate. Se diferencia da investigação quantitativa (a pesquisa tradicional), já que esta, utiliza como metodologia e análise, técnicas estatísticas.

¿Por que se usa a técnica de grupo de debate?

As atitudes, os pontos de vista relativos a produtos, serviços ou programas de desenvolvimento parcialmente em interacção com outras pessoas. Somos um produto de nosso entorno e estamos influidos pelas pessoas que nos rodeiam. A investigação mediante grupos de debate permite com a supervisão adequada criar um clima idóneo cujo resultado final é uma fiel reprodução dos pontos de vista de seu cliente ou usuário de seus serviços e/ou produtos.

ICC Investigação Qualitativa brinda-lhe com duas fórmulas para conhecer melhor a seus clientes (e os de sua concorrência)

ICC Investigação Qualitativa Específica (AD HOC)

Mais intensiva e profunda

As Investigações Qualitativas Específicas (ad hoc) consistem na realização de entre 6 e 12 grupos de debate, como média, ainda que a extensão da investigação e o número total de grupos marca finalmente o cliente. Cada grupo está composto entre 6 e 8 pessoas. Estas pessoas são eleitas a sorte, ainda que sejam similares entre si. A natureza de tal homogeneidade virá determinada pelos propósitos do estudo.

ICC Investigação Qualitativa Compartida (OMNIBUS)

Menor custo

Os OMNIBUS são grupos de debate patrocinados por vários clientes (normalmente 2 ou 3) de diferentes sectores, nos que se distribui homogeneamente o tempo, utilizando as mesmas amostras de indivíduos. Se dividem as amostras de indivíduos de acordo com sua afinidade nos objectivos das investigações. Para investigações não muito profundas ou nas que se quer investir mais moderadamente.

Tipos de estudos

Tanto a Investigación Qualitativa Específica (Ad hoc) como a Investigação Qualitativa Compartida (Omnibus) servem para a realização dos mesmos tipos de estudos.

Para empresas

- Diagnóstico qualitativo das percepções dos consumidores canários diante de um produto ou serviço.

- Diagnóstico qualitativo das percepções dos consumidores canários mediante uma marca de empresa. Não medimos somente atribuições de imagem, se não percepções, a interiorização, e o sistema de valores, ou seja, a convivência emocional da marca por parte dos consumidores.
- Diagnóstico qualitativo pré lançamento de um novo produto ou mediante variações do mesmo. Adiantamos a reacção do consumidor.
- Diagnóstico qualitativo sobre a imagem geral percebida sobre uma empresa.
- Diagnóstico qualitativo sobre a motivação dos clientes actuais na hora de fazer uma compra.
- Diagnosticar qualitativamente as bases sobre as que se sustenta a decisão de compra de um cliente.
- Estudos de reposicionamento de produtos existentes.
- Estudos de criação de nomes e marcas.
- Funções de moderação e análise de grupos criativos formados pelo pessoal da própria empresa.
- Estudos qualitativos de opinião.
- Estudos qualitativos de hábitos de consumo.
- Estudos específicos para clientes.

Para instituições ou/e organizações

- Estudos dirigidos aos cidadãos, contribuintes, eleitores.
- Análise da percepção sobre a gestão política e/ou pública.
- Análise da imagem de líderes institucionais, políticos, sociais...

Descubra o quê pensam seus clientes sobre...

1. **Motivação do comprador**
Descubra as profundas motivações de compra do seu produto ou serviço
2. **Imagem de marca**
Conheça como os clientes vêem seu produto ou serviço
3. **Qualidade de serviço ou produto oferecido**
Como percebem a qualidade e em que parâmetros se medem (o que é importante para o cliente)
4. **Publicidade**
Antes, durante ou depois da difusão de sua publicidade, analisamos seu real impacto
5. **Preço**
Como influi o preço na percepção de seu produto ou serviço
6. **Atenção telefônica**
Como os seus clientes analisam a atenção telefônica de sua empresa

7. Atencão ao cliente

Como os seus clientes analisam a atenção ao cliente de sua empresa

Descubra as motivações dos que ainda NÃO são seus clientes ou os de sua concorrência

1. Conhecimentos das distintas marcas, produtos e/ou serviços oferecidos por sua empresa e/ou a concorrência
2. Aspectos positivos e negativos que os clientes valorizam de sua concorrência
3. Aspectos de sua empresa que os consumidores não conhecem (e que se conhecessem os motivaria a serem seus clientes)
4. O que melhorarias em sua empresa ou em seus produtos (imagem, marca, publicidade...)

ICC oferece a seus Clientes

- Adaptarse às suas necessidades.
- Seriedade; cumprimos os prazos determinados
- Transparência nos processos
- Dedicção: conhecimento profundo do cliente.
- Serviço: resposta rápida.
- Profissionalidade. Temos a estrutura e os meios necessários.
- Comunicação: abertos às sugestões dos clientes.
- Conhecimento: da realidade do mercado Canário.
- A nossa referência de clientes actuais.

ICC pede a seus Clientes

- Claridade.
- Honestidade nos prazos solicitados.
- Uma relação comunicativa fluída e envolvimento por sua parte.
- Definitivamente estabelecemos uma relação recíproca com exigências mútuas :
 - Responsabilidade
 - Comunicação
 - Seriedade
 - Profissionalismo

As mudanças que surgem actualmente no mercado dos consumidores de hoje são uma realidade. Estudaremos como poderás adaptar-se a eles.

Calendário de Investigação

Serviços de Investigação Qualitativa Específica (AD HOC)

- São serviços de investigação à medida do cliente. Entretanto, solicite-o quando necessite.
- Os prazos de realização da investigação são os seguintes (a partir da assinatura do contrato):

6 grupos de debate:

- 10 dias úteis para a preparação e localização de participantes
- 8 dias úteis para a realização dos grupos de debate
- 6 dias úteis para a realização do informe

8 grupos de debate:

- 10 dias úteis para a preparação e localização de participantes
- 10 dias úteis para a realização dos grupos de debate
- 6 dias úteis para a realização do informe

12 grupos de debate:

- 15 dias úteis para a preparação e localização de participantes
- 16 dias úteis para a realização dos grupos de debate
- 8 dias úteis para a realização do informe

Para investigações mais extensas (mais de 12 grupos) solicitar calendário de trabalho.

Serviços de Investigação Qualitativa Compartida (OMNIBUS)

- ICC desenvolve 3 repasses anuais em seus estudos Omnibus.
- Os repasses são em fevereiro, junho e outubro de cada ano.
- Cada repasse está compuesto por 6 grupos de discussão.
- Portanto, a investigação conta com 18 amostras de indivíduos diferentes.
- Os prazos de execução do serviço são os seguintes:

6 grupos de debate:

- 10 dias úteis para a preparação e captação de participantes
- 8 dias úteis para a realização dos grupos de debate
- 10 dias úteis para a realização do informe

2.5. ICC Internet

APLICAÇÃO DE INTERNET NO DEPARTAMENTO COMERCIAL E DE MARKETING

- e-advertising: Marketing e publicidade por Internet: como integrar o marketing digital na estratégia de negócio tradicional.
- Como desenvolver com sucesso o lançamento de um novo web site e como medir a eficácia do seu marketing por Internet.
- O escritório de bolso do Departamento Comercial: ferramentas de trabalho para a equipe comercial e a rede de vendas através do telemóvel.
- m-commerce (mobile commerce): o comércio através do telemóvel, o telemóvel para efectuar compras e como meio de pagamento.

O IMPACTO DA INTERNET NOS OUTROS DEPARTAMENTOS DA EMPRESA

Directoria:

- Perder o medo da tecnologia: impulsar a troca tecnológica e a transformação cultural que acompanha. Um novo estilo de gestão.

Recursos humanos:

- A localização do pessoal e directivos especializados através da Internet: e-headhunting e e-recruiting.
- Integração do provedor de Trabalho Temporário com a empresa através de uma extranet.

Compras:

- Os mercados verticais na Internet mudam a cadeia de compras e distribuição de produtos e serviços em todos os sectores. O B2B (business to business) para reduzir custos e aumentar a rentabilidade. Rede Interna e Gestão:
- Conexão de escritórios centrais e delegações através das ferramentas de Internet. Trabalho em grupo e gestão de conhecimento. Desenho de estratégias na Internet: porquê e como estar presentes na Rede.

E TAMBÉM:

- Organização de Eventos na Internet: feiras e congressos virtuais.
- Campanhas promocionais e de venda: promoção de produtos e serviços online, lojas virtuais, comércio electrónico.
- Gabinete de imprensa na Internet.
- Investigação de Mercados na Internet.
- Edições e publicações.

2.6. ICC Consultoria

ICC presta uma variada gama de serviços de Consultoria. Seus principais âmbitos de especialização se centram em:

- [Tecnologia, inovação, I+D+I](#)
- [Empreendedorismo, teletrabalho](#)
- [Internet e Telecomunicações](#)
- [Gestão de Projectos e Subvenções](#)
- [Meios de Comunicação](#)
- [Assessoria de Imagem de líderes políticos e sociais](#)

Tecnologia, inovação, I+D+I (Investigação + Desenvolvimento + Inovação).

- Consultoria e gestão de tecnologia e inovação, tanto no sector público como no privado.
- Auditoria tecnológica em Pymes (pequenas e médias empresas).
- Reengenharia de processos e transformações de organizações através da inovação e da tecnologia.
- Proteção e exploração da propriedade intelectual e industrial pública em benefício das empresas, transferência tecnológica e de organizações.
- Serviços de apoio e promoção para os Escritórios de Transferência de Resultados de Investigação (ETRI) e a divulgação e promoção do I+D+I.

Empreendedorismo, teletrabalho

ICC desenvolveu um importante nível de especialização de duas áreas muito específicas: empreendedorismo e teletrabalho.

Na área de empreendedorismo, o know how alcançado por ICC permite prestar serviços de:

- Consultoria nas políticas públicas de impulso e apoio a empreendedores. Para isso, ICC criou uma área de negócio específico através da empresa Empreendedores Canarios para Nueva Economia SL, cujo website corporativo é: www.empreendedorescanarios.org.
- Serviços para iniciativas públicas e privadas com tendência à criação e gestão de Empresas de Novas Tecnologias com o objetivo de facilitar a base para por em prática iniciativas empresariais dentro das T.I.C.

No âmbito de teletrabalho, ICC desenvolve:

- Consultoria na implantação de ferramentas de teletrabalho nas empresas. Assessoria a organizações privadas e públicas na promoção de trabalho.

- Presta assessoria em políticas de integração de pessoas com deficiências na Sociedade da Informação.
- ICC participa do projeto europeu “Proteleuses”, dentro do V Programa Marco, na ação chave “e-work” dentro de IST (Information Society Technologies).

Internet e Telecomunicações

ICC ajuda as principais organizações públicas e privadas de Canárias em sua incorporação nas mais avançadas Tecnologias de Informação, serviços de Telecomunicações e Internet.

- Internet, intranet, extranet.
- Implantação de soluções de trabalho corporativo em entornos distribuídos: VPN-Red Privada Virtual, Workflow, Groupware, trabalho de colaboração.
- Desenho, programação e promoção de espaços web.
- Alguns dos projetos desenvolvidos por ICC são:
 - Guia da comunicação do Cabildo de Gran Canaria online: <http://www.grancanaria.com>
 - Web turística da Prefeitura Municipal de Mogán (2002).
 - Web administrativa da Prefeitura Municipal de Mogán (2002).
 - www.portalRic.com, web de uma consultora especializada na Reserva de Investimentos de Canárias (2001).
 - www.emprendedorescanarios.org web de uma consultora especializada em empreendedorismo (2001).
 - Intranet/extranet da [campanha de divulgação do Euro](#) da Direção Geral do Tesouro e Política Orçamentária do Governo de Canárias (2001).
 - www.canariaesnoticia.com, portal de notícias e títulos de Canárias (2001).
 - Criação do espaço web da Direcção Geral de Política Agroalimentícia da Secretaria de Agricultura do Governo de Canárias: <http://www.productos-canarios.com> (1998-99)
 - Criação do espaço web do Guia de Comunicação do Governo de Canárias para a Presidência do Governo de Canárias (2001): <http://www.gobiernodecanarias.org/guia2000/>
 - Criação do espaço web da Rede de Consultores, consultora de marketing político de ICC (1998-2001): <http://www.redconsultores.com>.
 - [Escritório de Atenção ao Eleitor](#) (espaço web das eleições locais e autonômicas de 1999 para a Secretaria da Presidência do Governo de Canárias)
 - Web de [Heráldica de Canárias](#)
 - www.icc-marketing.com, o próprio website cooperativo de ICC (1996-2001).

Gestão de Projectos e Subvenções

ICC inclui entre seus serviços de Consultoria a elaboração e gestão de projectos destinados a ajudas e subvenções, tanto de carácter regional, nacional, quanto europeu e desde 2002, para as regiões ultraperiféricas, através do programa [Interreg](#).

Desde 1996 ICC desenhou e/ou gestionou aproximadamente 20 projectos, próprios ou de nossos sócios e/ou clientes. ICC conta com experiência em gestão de projectos europeus (“Proteleuses”, V Programa Marco, IST e estatais (“Atyca”, 1999-2000) y autonômos.

Neste sentido, ICC está à disposição para assessorar-lhe e elaborar as propostas para que o Governo de Canárias, o Governo da Espanha e/ou a União Européia incentive as iniciativas de sua empresa em sua incorporação na formação, comércio eletrônico, modernização de instalações e/ou de sistemas de gestão e cooperação interempresarial..., ou em qualquer das outras linhas de modernização promovidos pelos sectores públicos.

Meios de Comunicação

ICC assessora e desenvolve trabalhos de logística em promoções para os dois principais jornais do arquipélago: [Canárias7](#) e [La Província](#).

Também, é profunda conhecedora dos meios de comunicação, para quem presta avançados serviços de Assessoria de Comunicação ([Assessoria de Imprensa](#)) à empresas e instituições.

Assessoria de Imagem de líderes políticos e sociais

Através de sua divisão [Rede de Consultores](#), ICC presta assessoria aos principais líderes políticos e sociais em sua imagem pública e posicionamento diante dos meios de comunicação.

2.6.1. Outros serviços

Assessoria de Imprensa

Entre os serviços de ICC Assessoria de Imprensa se encontram:

- Desenho das estratégias de presença nos meios de comunicação.
- A elaboração e difusão de notas de imprensa.
- A convocação de Rodas de Imprensa.
- Técnicas de comunicação em televisão e rádio.
- Elaboração de discursos.
- Gabinete em situações de crise e Gabinete 24 horas.
- Assessorias de Imprensa na Internet.
- Serviços de Assessorias de Imprensa a nível Regional (Canárias).
- Serviços de Assessorias de Imprensa a nível Nacional (Espanha).

- Serviços de Assessorias de Imprensa a nível Internacional.
- Clipping de Meios: análise da presença informativa do cliente em Imprensa, Televisão e Rádio.

Serviços auxiliares:

- Fotografia.
- Gravação em vídeo.
- Aluguel de salas de imprensa em Canárias e Madrid.
- Roda de Imprensa por videoconferência nas Salas de Imprensa de ICC em Gran Canária, Tenerife e Madrid.

Edições e Publicações

ICC se especializou na realização de:

- Memórias e Anuários.
- Guías e Directórios.
- Edições na Internet.

ICC presta serviços globais para a realização das Edições e Publicações

- Objectivos de comunicação (mensagens).
- Realização de textos, ilustrações e fotografias.
- Direcção do processo técnico:
 - Desenho e maquetas.
 - Filmagens.
 - Impressão.
 - Distribuição.

ICC presta seus serviços outorgando a seus clientes importantes garantias sobre a credibilidade dos seus serviços.

2.6.2. *Edição 00/01 do Guia de Comunicação e IAs.*

ICC actualizou em 2000-01 o [Guía de Comunicación do Governo de Canárias](#), o principal directório de organizações e instituições do arquipélago, com informação sobre mais de 1.500 entidades.

ICC ganhou o concurso de Guia em 1994 e desde então efetua as diferentes actualizações de 1995, 1996, 1997, 1998, 1999 e agora 2000, por encomenda da Presidência do Governo.

Desde 1998, o Guia inclui também os endereços de Internet e as contas de correio eletrónico das entidades relacionadas.



Edição 00/01 do Guia de Comunicação do Governo de Canárias.

3. AMOSTRAS E SEMINÁRIOS

SEMINÁRIOS ICC 2001

3.1. As novas ferramentas de venda para as empresas. Vender no mercado regional. Novas tendências de comercialização

Conteúdos do seminário

- Adaptação das Bases de Dados à nova Lei de Proteção de Dados de Caráter Pessoal de janeiro de 2000. Gestão de bases de dados na relação com o cliente: marketing direto, micromarketing, segmentação de mercado.
- O telefone como ferramenta de vendas na empresa: marketing telefónico, atenção telefónica, serviços de informação. Criação de departamento de vendas por telefone.
- Internet e seu impacto na empresa (e-business) e nas vendas (e-commerce): adaptar o negócio a Internet, abertura de novos mercados, comércio online. Internet como base de uma política comercial regional e global.
- Comunicação institucional: a presença da empresa nos meios de comunicação: como gerar imagem positiva da empresa através dos meios de comunicação e como controlar a

presença própria, a dos competidores e do setor (Assessoria de imprensa e manutenção de Imprensa, Rádio e Televisão).

- Campanhas de venda e promoções: como incrementar as vendas através de campanhas e incentivos, como seleccionar o incentivo promocional. A logística regional da promoção.
- Linhas 906 para gerar lucros nas promoções: a utilização de linhas 906 como mecanismo de auto financiamento das promoções.

Vender no mercado regional

- Conhecer as diferenças e peculiaridades dos distintos mercados insulares canários através de técnicas de Investigação de Mercados: técnicas de investigação quantitativa (pesquisas) e qualitativa (grupos de debate, investigação detalhada).
- Criação de Intranets (redes corporativas com as ferramentas de Internet) para partilhar conhecimento e visão nas distintas sedes da empresa no arquipélago.
- A formação das equipas de venda nas duas províncias.
- Reforço de vendas externas unificadas para a implementação das campanhas de venda com os mesmos critérios, adaptados, nas duas províncias.

Como assistir ao seminário?

A quem interessa?

Os seminários **dirigem-se** a directores gerais, gerentes, directores de marketing ou directores comerciais / chefes de venda de empresas que operem no mercado regional ou que desejem ampliar geograficamente sua cota ou presença no mercado atual (exemplo: empresas com sede central na província de Las Palmas e que desejem potencializar sua cota de mercado em Santa Cruz de Tenerife, ou vice-versa).

O **perfil das empresas** é de companhias com vendas anuais em torno ou superiores a 7 milhões de euros.

Reserva de vagas.

Inscrições: Enrique Fárez (icc@icc-marketing.com)

Os seminários são **gratuitos** e possuem **carácter individual** (só uma empresa por sessão), as inscrições serão feitas por rigorosa ordem de reserva e de acordo com as seguintes datas e sectores de atividade:

ALIMENTAÇÃO:	De 23 a 27 de abril
BEBIDAS E TABACO:	De 30 de abril a 4 de maio
DISTRIBUIÇÃO:	De 7 a 11 de maio
TRANSPORTES E TELECOMUNICAÇÕES:	De 14 a 18 de maio
AUTOMÓVEIS:	De 21 a 25 de maio
HOTELARIA E TURISMO:	De 28 de maio a 1 de junho
IMOBILIÁRIO/CONSTRUÇÃO:	De 4 a 8 de junho
SERVIÇOS, VÁRIOS:	De 11 a 15 de junho

3.2. Aplicação de Internet no Departamento Comercial e de Marketing. O impacto da Internet no restante dos departamentos da empresa

Conteúdos do seminário

- Aplicação de Internet no Departamento Comercial e de Marketing

- **e-advertising:** Marketing e publicidade em Internet: como integrar o marketing digital na estratégia de negócio tradicional.
- **Como desenvolver com êxito o lançamento de um novo web site** e como medir a eficácia do seu marketing por Internet.
- **O escritório de bolso do Departamento Comercial:** ferramentas de trabalho para a equipe comercial e a rede de vendas através de telemóvel.
- **m-commerce (mobile commerce):** o comércio através do telemóvel, o telemóvel para efetuar compras e como forma de efetuar pagamento.

- O impacto da Internet nos outros departamentos da empresa

Direção:

Perder o medo da tecnologia: impulsionar a mudança tecnológica e a transformação cultural que a acompanha. Um novo estilo de gestão.

Recursos humanos:

A localização de pessoal e directivos especializados através da Internet: e-headhunting e e-recruiting.

Integração do provedor de Trabalho Temporal com a empresa através de uma extranet.

Compras:

Os mercados verticais em Internet mudam a cadeia de compra e distribuição de produtos e serviços em todos os setores. O B2B (business to business) para reduzir custos e aumentar a rentabilidade.

Rede Interna e Gestão:

Conexão de oficinas centrais e delegações através das ferramentas de Internet. Trabalho em grupo e gestão do conhecimento.

Como assistir ao seminário?

A quem vai dirigido?

Os seminários **dirigem-se** a directores gerais, gerentes, directores de marketing ou directores comerciais, chefes de venda, chefes de administração, chefes de informática de empresas que necessitem conhecer como a Internet está impactando em seu negócio e que transformação irá produzir entre 2001 e 2005.

O **perfil das empresas** é de companhias com vendas anuais em torno ou superiores a 10 milhões de euros.

Duração e Reserva de vagas

Os seminários terão **2 horas de duração**.

Inscrições: Enrique Fárez (icc@icc-marketing.com)

Os seminários serão **gratuitos** e possuem **carácter individual** (só uma empresa por sessão), as inscrições serão feitas por rigorosa ordem de reserva.

3.3. II Amostra Meios de Comunicação e Conteúdos Informativos Canários

(Uma visão dos conteúdos dos meios de comunicação canários e nacionais a partir da análise de ICC Seguimento de Meios)

ICC organiza na segunda quinzena de outubro a II Amostra Meios de Comunicação e Conteúdos Informativos Canários : uma visão dos conteúdos dos meios de comunicação canários e nacionais a partir da análise de ICC Monitorização de Meios.

A Amostra acontecerá nos Centros de Demonstrações de ICC nos escritórios de Tenerife e Gran Canária, onde será apresentado o primeiro informe que analisa e quantifica a presença das principais instituições canárias para a imprensa regional e nacional.

Também se apresentará a atuação na Internet que esta área de serviços de ICC oferece desde maio de 2001.

4. AS GARANTIAS DE ICC

4.1. Todos os serviços tem garantia, por contrato

ICC especifica por escrito o compromisso adquirido com o cliente, através de contratos claros e pormenorizados. Os contratos de ICC possuem cláusulas que guardam os interesses do cliente: garantia de satisfação, rescisão sem custo durante o período inicial, etc.

4.1.1. A garantia econômica

A ICC vincula seus honorários, nas atuações que implicam uma tarefa comercial, com o êxito de tais ações. Neste sentido, o compromisso e garantia de ICC são totais: temos êxito financeiro se nosso cliente obtém, através de nossa intervenção, êxito comercial.

4.1.2. A Garantia da experiência

Desde a sua fundação, ICC vem intervenindo na maior parte dos setores econômicos, culturais, sociais, esportivos, políticos..., o que permite abordar qualquer projecto a partir de uma ampla perspectiva que outorga ao cliente amplas garantias de êxito.

As intervenções de ICC abordam diversos setores como: hotelaria, motor, setor agroalimentício, combustíveis, transporte de passageiros, informática, comunicações, medicina, sindicatos, universidades, construção civil, música, esportes (vela, xadrez, futebol, basquete, luta canária, golfe, vela latina, automobilismo), tabaco, bebidas alcoólicas, partidos políticos, zarzuela, agências de viagens, turismo, dependentes químicos, meios de comunicação, organizações humanitárias, setor público...

4.1.3. A garantia dos clientes

Os clientes de ICC são sua melhor publicidade directa. Segundo as pesquisas efetuadas periodicamente junto aos nossos clientes, obtivemos uma elevada pontuação média em aspectos como a qualidade ou o nível de satisfação. Outro indicador importante é o seu índice de permanência.

5. OS CLIENTES DE ICC

5.1. Uma resposta para cada empresa e organização

5.1.1. Empresas Privadas

Bancos, setor financeiro

- BBVA
- Banco Santander Central Hispano
- La Caja de Canarias
- CajaCanarias
- Renta 4

Energía, combustíveis :

- Unelco
- Shell
- Texaco
- Disa
- Cepsa
- BP-Mobil

Transportes:

Marítimo

- Trasmediterránea
- Fred Olsen
- Autoridad Portuaria de Las Palmas
Aéreo

- AENA Gran Canaria
- AENA Lanzarote Terrestre
- Global Utinsa-Salcai
- Urbano municipal
- Guaguas Municipales

Motor, mecânica :

- Blandy Brothers
- Blandy Servicios
- Domingo Alonso

Meios de Comunicação

- Televisión Autónoma de Canarias (TVA-C)
- Editorial Prensa Canaria (La Provincia/DLP)
- Inforcasa (Canarias 7)
- Onda Cero - Canal 28

Imobiliário, construção civil :

- Grupo Saba

Marketing e Publicidade :

- Bursson Masteller
- Shandwick S.A.E. de Relações Públicas (RP)
- D+A Taylor Nelson Sofres
- Delvico Bates
- Atlantis Publicidade
- Críterium Publicidade
- Extra Publicidade
- Vera Publicidade
- Fusión S.L.
- Imaco 89
- R.G.R.
- Ergo Consultores

- Research and Direct Marketing,S.L.
- KRM Imagte
- VS Class
- Ecopress
- Pursuit

Distribuidoras, Alimentação :

- Philip Morris Spain, S.A. (Antes Agentes Generales)
- Gallaher Tabaco
- Compañía Cervecera Canaria (CCC)
- Domecq Canarias, S.A.
- Nestlé
- Aperitivos Snacks
- Freiremar
- Tirma
- Itelsa (Danone)
- Tabacalera
- Agua Mineral de Firgas

Informática e Telecomunicações :

- Telefónica S.A.
- Logican, S.A.
- Neutrónica
- ImasDé

Turismo :

- Anfi del Mar
- Gran Casino de Las Palmas
- Grupo Pacífico

Outros :

- Pikolín

5.1.2. Organismos Públicos

Governo de Canárias

- Presidência do Governo
- Vicepresidência
- Secretaria de Turismo e Transportes
- Secretaria de Economia e Fazenda
- Secretaria de Agricultura, Pesca e Alimentação
- Secretaria de Obras Públicas, Habitação Águas
- Secretaria de Educação, Cultura e Esportes
- Secretaria de Emprego e Assuntos Sociais
- Secretaria de Indústria e Comércio
- Secretaria de Política Territorial
- Secretaria da Presidência

Direção Geral do Governo de Canárias:

- Direção Geral de Segurança e Emergências
- Direção Geral de ajuda a dependentes químicos
- Direção Geral de Habitação
- Direção Geral de de Indústria e energia
- Direção Geral de Política Agroalimentícia.
- Direção Geral do Tesouro
- Direção Geral da Presidência

Cabildos :

- Cabildo Insular de Tenerife
- Cabildo de Gran Canaria
- Cabildo de Lanzarote
- Cabildo de El Hierro
- Patronato de Turismo de Gran Canaria
- Organismo Autônomo do Carnaval de Tenerife
- Fundação do Carnaval de Las Palmas de Gran Canaria

- Matadouro Insular de Tenerife

Prefeituras :

- Prefeitura de Santa Cruz de Tenerife
- Prefeitura de Las Palmas de Gran Canárias
- Prefeitura de Gáldar
- Prefeitura de San Bartolomé de Tirajana
- Prefeitura de Arona
- Prefeitura de Vallehermoso
- Prefeitura de Firgas
- Prefeitura de La Oliva
- Prefeitura de Yaiza
- Prefeitura de Tías
- Prefeitura de Puntallana
- Prefeitura de San Andrés

Outras organizações e instituições :

- 112
- Parlamento de Canárias
- Zona Militar de Canárias
- Instituto Astrofísico de Canárias
- Universidade de La Laguna
- Instituto Canário da Mulher
- Polígono industrial de Jinámar
- Instituição Ferial de Canarias
- Instituto Canário de Estatística (ISTAC)
- Zona Especial Canária (ZEC)

5.1.3. Associações e organizações

Associações empresariais e culturais:

- Associação de distribuidores atacadistas de produtos petrolíferos de canárias
- Ashotel

- Federação de empresários de hotelaria e turismo de Las Palmas
- Colégio Oficial de Médicos de Las Palmas
- Associação de empresários da construção civil
- Colégio de Engenheiros Industriais
- Colégio de Psicólogos de Las Palmas
- Colégio de Enfermagem de Las Palmas
- Colégio de Veterinários de Tenerife
- Conservatório de Música de Las Palmas
- Federação Espanhola de Pediatria Extrahospitalar
- Amigos Canários da Zarzuela
- Aldeias Infantis de SOS Espanha
- Museu Canário
- Centro Atlântico de Arte Moderna (CAAM)
- Fundação Justus Franz
- Telefone da esperança

Partidos políticos, organizações sindicais :

- Coligação Canária (CC)
- Partido Popular de Canárias (PP)
- Partido Socialista Obreiro Espanhol (PSC-PSOE)
- Centro Democrático Social (CDS)
- Centro Canário Nacionalista (CCN)
- Partido de Gran Canária (PGC)
- Partido Nacionalista Canário (PNC)
- Assembléia Municipal Independente (AMI)
- UGT

Esportes :

- U.D. Las Palmas
- Club Basquete Gran Canaria
- 3RO
- Corrida de Campeões

- Rallye Master
- Campeonato de Rallye Fórmula
- Troféu UNELCO de Rallye Tierra
- Rallye el Corte Inglés
- Alternativas Bates
- Federação de Xadrez de Las Palmas
- Federação Interinsular de Automobilismo de S/C de Tenerife
- Real Club Náutico de Las Palmas
- Real Club Náutico de Tenerife

6. ALIANÇAS DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

6.1. Alianças

ICC intensificou a formação de alianças desde a aprovação, em 2000 por parte da União Europeia e do Governo espanhol, de uma ajuda de Estado para a diversificação e desenvolvimento da economia de um arquipélago que é a ponte entre a Europa, América e África: a Zona Especial de Canárias (ZEC).

A [ZEC](#) é um regime de baixa tributação pelo qual toda empresa espanhola ou estrangeira que se instale em Canárias, desde que tenha um sócio local pode tributar entre 1% e 5%, que está orientada para a implantação e desenvolvimento de empresas de setores emergentes.

Neste sentido, ICC actua como consultora e/ou sócia local daquelas organizações que estudam ou possam estar interessadas em orientar algum de seus projetos empresariais para Canárias.

6.2. Acordos de colaboração comercial

Também desde o ano 2000 ICC vem estabelecendo acordos de colaboração comercial com empresas nacionais como:

- Airtel
- Manpower
- Halcor Telecomunicações

- Triple Digital

Em 1998 ICC foi a primeira Consultora Homologada de Telefónica em Canárias.

6.3. Áreas de desenvolvimento de ICC

O âmbito de atividades de ICC é bastante diverso, porém desde 1998 a companhia orientou-se para o desenvolvimento de projetos centrados na internet, como tais:

- www.portalric.com, uma consultoria especializada em especificidades fiscais canárias tais como a Reserva de Investidores (RIC) ou a própria ZEC, onde ICC conta com 50%.
- www.redconsultores.com, uma consultoria centrada na assessoria a líderes políticos e sociais (100%).
- www.EmprendedoresCanarios.org, uma consultoria centrada na assessoria a organizações públicas de cara a impulsionar seus projetos orientados aos empreendedores (35%).
- www.CanariasEsNoticia.com, um portal com os titulares das notícias difundidas na televisão, rádio e imprensa, serviços de clipping e monitoração de meios (100%).

6.4. Sucursal em Madrid

ICC possui uma sucursal em Madrid para o estabelecimento de contatos comerciais. (Eduardo Sanz, madrid@icc-marketing.com).

7. FILOSOFIA E MÉTODO DE TRABALHO

ICC dispensou um grande esforço em refletir, normalizar e simplificar seus processos de trabalho no âmbito dos serviços. Somente mediante a aplicação de uma rigorosa metodologia podemos prover nossos clientes de serviços confiáveis.

A forma, métodos e controles com que ICC executa seus serviços é a característica mais significativa de nossa personalidade corporativa. A satisfação de nossos clientes é demonstrada através de pesquisas periódicas efetuadas para avaliar a qualidade do nosso trabalho.

Entretanto, uniformizar os processos de trabalho, tem como finalidade produzir serviços de qualidade homogêneos. ICC presta serviços sob medida, absolutamente personalizados visto que procuramos conhecer profundamente nossos clientes desde nosso primeiro encontro.

Para isto, ICC procura refletir sobre a evolução histórica do cliente, sua situação atual e seus desejos e projeções a curto, médio e longo prazos.

Quando ICC obtém conhecimento suficiente sobre o cliente, passa a utilizar sua principal

ferramenta estratégica e os conhecimentos e experiências de sua equipe criativa, de caráter multidisciplinar, dispostos a aportar enormes doses de criatividade.

É ai quando ICC levanta todas as suas potencialidades: novas respostas, novas soluções, novas ferramentas, sempre a partir do sucesso e experiência de acções já utilizadas no passado.

Quando ICC começa um trabalho para um cliente, procura mantê-lo informado, pontualmente, sobre os processos e atuações onde se encontra envolvido.

Quando finalizamos cada fase ou atuação, o cliente obtém um informe (ICC comunica-se com seus clientes preferentemente por escrito: é a única forma de evitar mal entendidos), onde se avalia a atuação e se estabelecem recomendações para o futuro.

É desta forma que ICC outorga a seus clientes garantias de qualidade e satisfação às que nossa empresa se compromete por contrato.

8. CONSULTORES ASSOCIADOS

8.1. Deseja fazer negócios dentro de ICC? Quer converter-se em um Consultor Associado de ICC?

Passos a seguir para a incorporação a ICC de Consultores Associados (CA):

Onde se localiza a figura do Consultor Associado (CA) dentro de ICC?.

O Consultor Associado se insere dentro da Rede de Serviços Profissionais de ICC. Esta rede está composta por :

- Empresas provedoras nas quais ICC confia habitualmente e que denomina Provedores Estratégicos
- Free-lances, profissionais externos.
- Consultores Associados.

Os Consultores Associados, ao contrario que no caso de empresas e profissionais externos, possuem:

- Uma comissão sobre os benefícios, se o trabalho for induzido por ICC.
- Além de uma comissão sobre a venda, se o trabalho for induzido por el CA.

Quem poderá ser Consultor Associado?

Todos os profissionais (pessoas físicas) que ICC possa contratar desenvolvimento de uma ação ou campanha, outorgando garantias a ICC sobre:

- Experiência.
- Profissionalismo.
- Metodología.
- Sistemas de controle de qualidade.
- Se valorizará o facto de que o Consultor seja registrado como autónomo, visto que não é imprescindível.

Aonde se localiza fisicamente o CA?

Normalmente, em sua casa ou escritório, porém também pode apoiar-se nas estruturas físicas de ICC.

Buscamos CA especialmente em Lanzarote, Fuerteventura, El Hierro, La Gomera, La Palma e, geralmente, onde ICC não possua escritórios (já sabes, que estamos em Gran Canaria, Tenerife y Madrid).

Entretanto também pode apresentar-se caso esteja em Gran Canaria, Tenerife e Madrid, visto que ICC requer serviços de muitos profissionais para seus distintos projectos.

Como são as relações contratuais entre o CA e ICC?

Não possuem carácter laboral.

Estão relacionadas com um trabalho ou ação específica, por determinado período temporal.

Como são as relações profissionais entre o CA e ICC?

A relação profissional surge a partir de:

- Uma oportunidade de negócio gerada por ICC.
- Uma oportunidade de negócio gerada pelo CA e que o CA somente pode ou prefere atender com o respaldo de ICC.

Nesse momento, o CA elabora um Plano de Actuação que detalha de maneira pormenorizada as ações a desenvolver, os meios técnicos y humanos de que necessitará, o custo de tais ações e o cronograma de execução.

ICC manterá, normalmente, as relações diretas com o cliente, ainda que será também frequente que o CA tenha relação com este.

O trabalho de ICC será monitorar o trabalho do CA e garantir que o serviço seja efetuado com as condições de qualidade e eficácia contratadas.

Como são as relações econômicas entre o CA e ICC?

6.1. A partir de uma oportunidade de negócio gerada por ICC

- Uma retribuição fixa.
- Uma comissão sobre os benefícios da intervenção.

6.2. A partir de uma oportunidade de negocio gerada por el CA

- Uma retribuição fixa.
- Uma comissão sobre os benefícios da intervenção.
- Uma porcentagem da venda.

Se o CA possuir licença fiscal, emitirá uma fatura a ICC. Se é um profissional, será retido 15% da sua remuneração.

Que tipo de profissionais buscamos?

Buscamos especialistas em:

- Consultoria em e-business
- Consultoria em e-commerce
- Consultoria em Telecomunicações
- Desenvolvimento de aplicações em entornos Oracle
- Consultoria geral em Internet
- Venda por telefone, telemarketing
- Edição de publicações online y offline
- Gabinetes de imprensa (Internet e tradicionais)
- Investigação de mercados
- Direção de equipas de venda
- Formação

Que deves fazer se desejas ser Consultor Associado de ICC?

[Envíanos um e-mail](#) com referência ao Programa de Consultores Associados. Conta-nos sua experiência e trajetória profissional.