



**MANUAL DE INDUCCIÓN PARA MARCAS ENTRANTES Y CLIENTES INTERNOS AL
CENTRO COMERCIAL RIVER MALL**

DEPARTAMENTO DE MARKETING

FEBRERO 2020

CONTENIDO:

A. INTRODUCCIÓN.....	3
B. BIENVENIDA.....	4
C. MARCA CENTRO COMERCIAL RIVER MALL.....	5
D. IMAGEN INTERNA.....	6
E. PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE LOCALES COMERCIALES E ISLAS	6
F. SERVICIO AL CLIENTE.....	8
G. VITRINAJE.....	9
H. PUBLICIDAD INTERNA	9
I. MEDIOS PUBLICITARIOS.....	10
J. INTEGRACIÓN PUBLICITARIA CON LA MARCA RIVER MALL.....	10
K. PROCEDIMIENTO PARA ACTIVACIONES Y EVENTOS.....	11
L. MULTAS Y SANCIONES.....	12
M. CONTACTOS INTERNOS.....	12

A. INTRODUCCIÓN

La marca Centro Comercial River Mall se creó mediante una visión de innovación en servicios, entretenimiento, gastronomía, compras y turismo dentro de la comunidad del Valle de los Chillos y poblaciones aledañas, centrándose en 4 pilares fundamentales: producto, servicio, precio y calidad.

El presente manual mantiene como objetivo principal estandarizar el uso de los espacios internos de la marca como son locales e islas, espacios comunales y parqueaderos. Además de mantener normas claras para el manejo de la imagen interna y externa de las marcas que conforman el Centro Comercial River Mall.

En cuanto a espacios internos de la marca se reconocen a locales e islas como marcas individuales que mantienen su imagen propia hacia los clientes externos, y los espacios comunales se mantienen como zonas internas de esparcimiento y de uso de clientes tanto internos como externos, como ejemplo el patio de comidas. Este manual se mantiene como la única referencia válida y de uso obligatorio sobre normas internas y manejo de las áreas mencionadas, manejo de principales elementos de las marcas internas y posibles expresiones, tanto de manera interna como externa en medios impresos y digitales por igual.

Este manual ha sido ideado pensando en las necesidades de todas aquellas marcas internas entrantes y presentes dentro del Centro Comercial River Mall, el correcto y consistente uso de la marca contribuirá a conseguir los objetivos de identificación y permanencia en la mente de nuestro consumidor.

B. BIENVENIDA

El Centro Comercial River Mall le da la más cordial bienvenida, y se complace en presentar el Manual de Inducción, el mismo que contiene las pautas y reglas básicas, que le permitirá conocer en mejor forma a la Institución respecto de su estructura, objetivos y políticas administrativas.

Invitamos a usted a ser miembro de este grupo de mujeres y hombres, que con espíritu de integración y colaboración se sienten orgullosos de pertenecer a esta gran Institución.

C. MARCA CENTRO COMERCIAL RIVER MALL

1. MARCA

El Centro Comercial River Mall mantiene lineamientos que responden a un trabajo estratégico de posicionamiento y atributos. Ha sido diseñada para que se adapte a cualquier situación y necesidad manteniendo su legibilidad y forma.

River Mall

La marca Centro Comercial River Mall responde a los valores de orientación al cliente, compromiso, calidad, transparencia, innovación, respeto y responsabilidad social y ambiental, que mantiene la institución.

Como marca se debe mantener su uso adecuado sin alterar sus colores o fisonomía, en caso de ser requerida para usos externos o publicitarios, se debe conseguir mediante medios oficiales o el departamento de Marketing del Centro Comercial. El uso de la marca debe ser de manera responsable siguiendo los lineamientos del “Manual de Imagen Corporativa del Centro Comercial River Mall”. Cualquier alteración o violación de los mismos afectará la marca y sus objetivos generales.

2. ÍCONO



El ícono del Centro Comercial River Mall es el signo gráfico que representa, sintetiza e identifica todas las manifestaciones visuales de la marca. Es un símbolo que se debe utilizar a manera de cierre en piezas gráficas y como identificativo.

No se maneja el ícono y el logotipo al mismo tiempo dentro de una misma composición. En caso de requerirlo se debe adquirir mediante medios oficiales o el departamento de Marketing del Centro Comercial.

D. IMAGEN INTERNA

La marca del Centro Comercial River Mall debe mantener dentro de su imagen significativa importancia por su influencia en la confianza, permanencia, fidelidad del mercado y clientes internos y externos, para lo cual el manejo adecuado de la imagen corporativa es esencial. La exposición de la marca se da en sus valores esenciales, imagen, procedimientos, conductas, y tecnología.

Parte de la imagen de la marca, la mantienen clientes internos a manera de locales comerciales e islas, entendiéndolos a efectos del presente manual como área física destinada a prestación de servicios o venta de productos. Las mismas que deben mantener objetivos como marcas independientes y centrarlos en la incorporación a la imagen interna del Centro Comercial.

Los locales comerciales e islas deben mantenerse acondicionados para la atención al cliente externo, comunicando una imagen de claridad y transparencia. Los aspectos arquitectónicos y gráficos, tanto internos como de fachada en los que puedan inferir el Centro Comercial, quedan expuestos dentro del presente manual y en el Reglamento Interno. De la misma manera, cada local comercial es responsable de su imagen interna, en debido cumplimiento con la ley.

E. PROCEDIMIENTO PARA APERTURA DE LOCALES COMERCIALES E ISLAS

Los espacios físicos destinados a servicios o venta de productos que ingresan al Centro Comercial River Mall deben seguir los siguientes procedimientos para que se autorice la apertura de locales comerciales o islas: Ingreso del Mix y documentación aprobada por la Administración y el Directorio del Centro Comercial, revisión de rotulación y publicidad interna del local por parte del Departamento de Marketing, revisión interna de documentación y permisos activos por parte del departamento de Operaciones, entrega de carta de Bienvenida y de documentación por parte de la Administración y apertura al público.

1. Ingreso del Mix y documentación aprobada por la Administración y el Directorio del Centro Comercial

Las marcas de ingreso deben presentar el mix del local comercial o isla a ingresar, la copia de la Cédula de Identidad, la copia del certificado de votación, la copia del R.U.C. (actividad relacionada con el negocio), las 3 Últimas declaraciones del IV.A. y la última declaración del Impuesto a la Renta.

Se deben adjuntar además los 3 Últimos estados de cuenta corriente y/o ahorros del interesado. Un fotomontaje de la Rotulación en el local y/o isla para el análisis (la rotulación exterior debe ser letra en bloque, no se permite caja de luz), una letra de cambio (2 meses del valor del arriendo como garantía de uso de espacios comunitarios),

una copia del contrato una vez aprobado el ingreso y el logotipo en PDF de la empresa, para usos de marketing.

La documentación entregada será archivada para futuras referencias.

2. Revisión de rotulación y publicidad interna del local por parte del Departamento de Marketing

Las marcas internas mantienen un espacio físico para rotulación en la parte superior de cada una de sus fachadas, la cual debe ser brandeada en su totalidad, manteniendo el alto y el ancho total de la cenefa superior del local comercial, la marca como tal será instalada con letras en bloque, las cuales deben mantenerse en un mínimo del 75% del área total de rotulación. Salvo casos en los que el logotipo no permita esta disposición.



El diseño de la rotulación principal debe aprobarse por el departamento de Marketing antes y después de ser colocado.

La organización interna de cada local e isla dentro del Centro Comercial River Mall debe responder a lo estipulado dentro del presente manual y a los objetivos de la marca.

La apariencia en el punto de venta de cada establecimiento en cuanto a orden, organización, presentación y diseño de espacio es un punto determinante en la impresión final que el cliente mantiene de cara al interior de la tienda y del Centro Comercial en general.

Cada establecimiento debe estar equipado y mantener un counter de servicio al cliente, con el fin de satisfacer cualquier necesidad. La organización interna de cada local e isla en cuanto a señalética debe mantenerse clara y uniforme, respondiendo al manual de imagen de cada marca, con el fin de que el cliente reconozca servicios, costos, horarios, etc.

En cuanto a señalética obligatoria, cada establecimiento es responsable de cumplir con las normativas que establece la ley.

El departamento de Marketing mantendrá revisiones regulares sobre vitrinaje y publicidad. No se permitirá manejo publicitario informal o en mal estado en los establecimientos comerciales o de servicios.

3. Revisión interna de documentación y permisos activos por parte del Departamento de Operaciones

Los locales comerciales e islas en su ingreso mantendrán una revisión sobre documentación que establece la ley en cuanto a:

- Permisos municipales
- Control Administrativo sobre personal que laborará dentro de los establecimientos
- Inspección física de mantenimiento de tableros de control, toma corrientes, seguridad, limpieza de pisos y paredes, extintores y otro de acuerdo al local.

En el caso de ser local perteneciente al patio de comidas o isla de ingreso con gastronomía se mantendrá una inspección sobre:

- Permisos municipales
- Permisos Ambientales
- Control Administrativo sobre personal que laborará dentro de los establecimientos
- Inspección física de mantenimiento de tubería de gas, válvulas de gas, tuberías y llaves de agua, limpieza de pisos, limpieza de paredes y otros de acuerdo al local.

El departamento de Operaciones mantendrá revisiones regulares sobre documentación y permisos activos en locales comerciales e islas.

4. Entrega de carta de Bienvenida y de documentación por parte de la Administración

Mediante una carta de aprobación y bienvenida dada por la Administración al cumplir los procedimientos detallados anteriormente se procederá a la apertura e integración del local comercial o isla al Centro Comercial River Mall.

F. SERVICIO AL CLIENTE

Siendo un pilar fundamental en los objetivos del Centro Comercial, el servicio al cliente, que brinden los establecimientos internos es de vital importancia.

Las personas encargadas de mantener relación directa con el cliente deben:

- Mantener siempre una tarjeta de identificación
- Dirigirse de manera abierta y cordial sobre cualquier requerimiento.
- La vestimenta debe mantenerse agradable y pulcra
- Los establecimientos que brinden servicios de alimentos deben mantener un uso mínimo de cofias o gorras según lo determina la ley.

El ambiente que mantengan los establecimientos en cuanto a música y servicio causa un impacto directo dentro de todas las marcas que componen el Centro Comercial River Mall. Se debe mantener todos los principios dentro del presente Manual.

G. VITRINAJE

La vitrina de cada local o isla debe mantenerse limpia y sencilla, manteniendo los objetivos de cada marca a la que pertenece. Únicamente se podrá mantener publicidad en cuanto a:

- Descuentos temporales
- Promociones temporales
- Servicios especiales temporales

Toda la publicidad debe mantener una línea visual adecuada y aprobada por el departamento de Marketing antes ser implantada.



H. PUBLICIDAD INTERNA

La publicidad impresa y digital corresponde a cada establecimiento y debe responder a los parámetros de su marca. Se debe mantener publicidad impresa acorde con los objetivos de marca de manera simple y objetiva hacia el público que se desea captar a manera de:

- Flyers
- Banners
- Vinilos promocionales

En cuanto a publicidad digital se debe manejar un uso de marca adecuado conectando y enganchando a nuestros clientes potenciales con contenido de calidad y mostrando promociones atractivas mediante:

- Contenido exclusivo de calidad e informativo.
- Generando una personalidad a la página
- Conectando con los fans a manera más personal.

Las redes sociales mejor posicionadas para el uso de marcas serán Facebook, Instagram y Google Adwords, manteniendo siempre en cuenta al público y el producto o servicio que se maneja se pueden utilizar redes alternas (Youtube, LinkedIn, TikTok, etc).

I. MEDIOS PUBLICITARIOS

La marca Centro Comercial River Mall mantiene los siguientes espacios publicitarios físicos y digitales que pueden ser aprovechados para dar a conocer y fortalecer las marcas:

- Espacios comunales.
- Perifoneo interno (promociones en altoparlantes)
- Volanteo (debe mantener la marca River Mall)
- Espacio en tótems móviles (promociones mensuales de cada local)
- Espacios en banners (externos e internos).
- Espacios en tótems de pasillo (en todo el Centro Comercial).
- Espacios en expositores de columna (en todo el Centro Comercial).
- Banderines publicitarios (externos de parqueadero).
- Espacio en escaleras eléctricas.
- Espacio en ascensor (iluminado).
- Espacios en puertas de ascensores
- Espacio para letras en bloque (en fachada externa)
- Espacio en circuito cerrado de televisión (video)
- Espacio en pantalla punto de información (fotografía de promoción)
- Espacio en pantalla gigante (video)
- Espacio en redes sociales de la marca River Mall (Instagram para promociones y Facebook para mercadería).

Estos espacios pueden ser adquiridos por las marcas internas previa negociación con el departamento de Marketing.

Los establecimientos internos pueden hacer uso de los medios digitales del Centro Comercial (Facebook e Instagram) a manera de etiqueta y posteo en redes sociales.

Las menciones de perifoneo interno están dadas abiertamente al uso de cualquier establecimiento del Centro Comercial, con el fin de pautar promociones o descuentos temporales.

La distribución interna de publicidad pop e impresos, así como activaciones en espacios comunales, debe ser aprobada y planificada por el establecimiento interesado y el departamento de Marketing en conjunto.

J. INTEGRACIÓN PUBLICITARIA CON LA MARCA RIVER MALL

Las marcas internas mantienen un nexo con el Centro Comercial River Mall en cuanto a imagen y publicidad que se debe fortalecer utilizando los medios disponibles de manera adecuada.

Como medios de integración se utilizan medios digitales oficiales en donde se comunican promociones mediante:

- Grupo de WhastApp de promoción y difusión interna
- Instagram (uso para exposición de promociones)
- Facebook (uso para exposición de mercadería y servicios)

Se desea mantener una comunidad interna dentro del Centro Comercial, por lo que las publicaciones en medios digitales de todas las marcas internas deben mantener en su texto de descripción la ubicación y el uso de los hashtags:

- #RiverMallCC (hashtag oficial).
- El hashtag de la campaña actual (será socializado al inicio de cada campaña).



La publicidad en medios digitales debe mantenerse de manera profesional y ordenada, generando un incentivo a la compra del cliente externo e interno.

El texto debe mantenerse simple y generar expectativa al cliente sobre la fotografía o video que se expone, acompañar de hashtags y palabras de interés o enlaces a páginas externas, donde el cliente encuentre mayor información.

Se debe ser constante en las publicaciones y respuestas de los clientes dentro de los medios, con el fin de generar una aceptación e interés hacia el producto que se oferta.

K. PROCEDIMIENTO PARA ACTIVACIONES Y EVENTOS

Las marcas internas pueden realizar activaciones o eventos, con el fin de realzar su marca o dar a conocer promociones o productos exclusivos.

Las activaciones deben darse previa conversación con el equipo de Marketing definiendo:

- Actividad
- Fechas
- Horarios
- Público
- Objetivo

Todas las opciones para realizar activaciones se analizarán y aprobarán de manera efectiva y se trabajará en conjunto con la marca interesada, con el fin de que el evento sea para beneficio mutuo.

L. MULTAS Y SANCIONES

El incumplimiento a las normas establecidas en el presente manual será motivo de llamados de atención y multas dependiendo el caso de la infracción. Las cuales se encuentran en el Reglamento Interno de Copropiedad del Centro Comercial River Mall en su Capítulo XIV del Régimen de las Sanciones.

M. CONTACTOS INTERNOS

Los medios oficiales del Centro Comercial River Mall se mantienen de la siguiente manera:

- Facebook: <https://www.facebook.com/RiverMall/>
- Instagram: <https://www.instagram.com/rivermallcc/>
- Página Web: <https://www.rivermall.com.ec/>

Con el fin de mantener una comunicación adecuada se mantienen líneas directas de contacto con el personal responsable de las distintas áreas administrativas, así:

Departamento de Contabilidad:

Correo Electrónico: acontabilidad@rivermall.com.ec

Departamento de Operaciones:

Correo Electrónico: jefeoperaciones@rivermall.com.ec

Número de Contacto: 099 916 2709

Departamento de Marketing:

Correo Electrónico: marketing@rivermall.com.ec

Número de Contacto: 099 764 0021

Administración:

Correo Electrónico: administración@rivermall.com.ec

Número de Contacto Centro Comercial River Mall: 2 334 176 / 2 339 854

Dirección Centro Comercial River Mall: Av. Luis Cordero 377 y Gral. Enríquez.