

Actividad

Consigna

Lo invitamos a resolver el siguiente ejercicio. Lea detenidamente la consigna a desarrollar, así como las instrucciones que se detallan a continuación. Recuerde que toda ejercitación propuesta le ayudará a lograr con éxito sus objetivos de aprendizaje.

Recuerde que debe resolver este ejercicio utilizando el caso Applegate Lynda M., Kwortnik Robert J, Piccoli Gabriele. CARNIVAL CRUISE LINES. [En línea]. Boston: HBSP, 2006 [Consulta: 07 de junio 2016] 806015-PDF-ENG, disponible en la sección correspondiente a esta UVA, en la pantalla principal del curso.

Responda las siguientes preguntas a fin de analizar el caso según lo pautado en la “Guía para el Estudio de Casos”, disponible en la pantalla principal de este programa de estudios:

Paso 1: Reconocimiento inicial

1. Lea el caso identificando datos relacionados con:
 - a. El cambio de estrategia de “clientes de primera vez” a “clientes conocidos”.
 - b. La gestión de datos de clientes vs. gestión de CRM.
 - c. Como capturar los datos necesarios para la estrategia de “clientes conocidos”.
 - d. Las herramientas utilizadas para capturar datos: Fidelización y Pago a bordo.

Paso 2: Identificación de los problemas

1. Identifique los principales problemas para encarar un proyecto de atracción de clientes anteriores con el estado de información disponible por Carnival Cruise Line al principio del relato del caso.

Paso 3: Análisis del caso

1. ¿Qué potencialidades tiene Carnival Cruise Line en el final del relato del caso que no tenía al comienzo?

Paso 4: Plan de acción

1. ¿Qué acciones sugiere llevar a cabo con la información disponible para el CRM hacia el final del caso orientado a apuntalar la estrategia de atraer a clientes que ya han viajado antes?

NOTA: *Luego de responder las consignas cargue el archivo de texto en la plataforma haciendo click en el botón “Agregar entrega”, al pie de la pantalla.*

Grabar el archivo con el nombre:
Apellido_NroLegajo_ddmmaaaa_AIndivCaso