

Desarrollo del Vínculo Emocional en la comunidad de Asociados

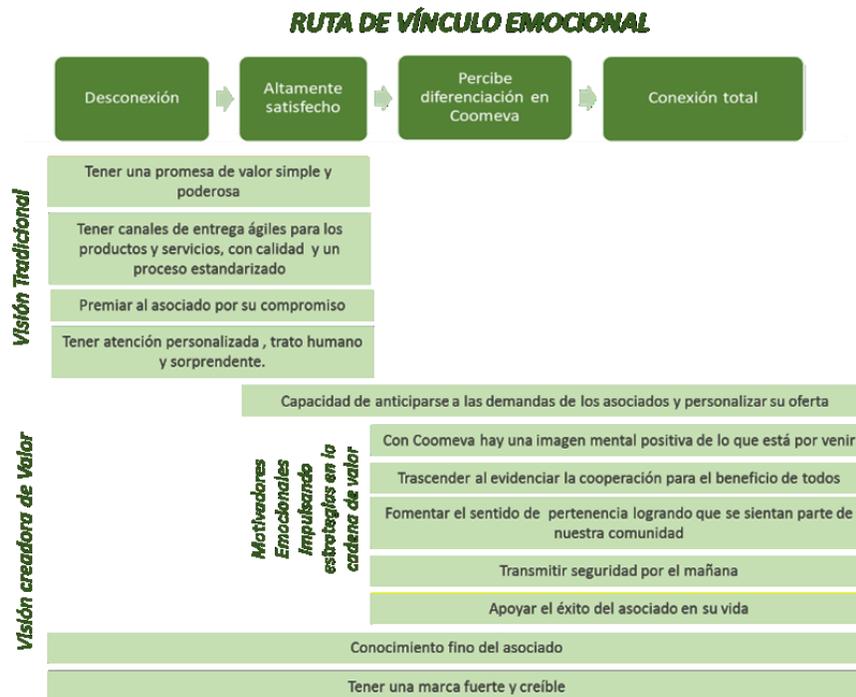
"Dada la enorme oportunidad de crear nuevo valor, las empresas deben perseguir la creación de conexiones emocionales como ciencia y como estrategia"

SCOTT MAGIDS, ALAN ZORFAS, Y DANIEL LEEMON

El Vínculo Emocional es la consolidación de una relación basada en la coincidencia entre los valores de la Cooperativa con los de nuestros asociados que lleva a fortalecer la creación de valor al motivar de forma consciente y emocional el uso de los productos y servicios, generar transacciones de mayor valor, promover la referenciación positiva y disminuir la elasticidad al precio, hay fidelidad y mayor permanencia, hay apropiación y defensa de una cooperativa que el asociado siente suya, promoviendo una acción colaborativa en beneficio de la comunidad.

El Plan Estratégico 2019 decreta que la esencia de nuestro modelo cooperativo está la capacidad de conformar una comunidad que conozcamos muy bien y a la que le generemos valor a lo largo de su vida para lograr trascender la satisfacción y llegar a la Conexión Total o Vínculo Emocional con el asociado.

La Ruta del Vínculo Emocional (Llevar a los asociados de la Satisfacción a la Conexión Total) se basa en pilares que combinan tanto una visión tradicional del modelo de satisfacción de asociados como de una visión creadora de valor social y económico que incluye el servicio, la confianza así como, un conjunto de motivadores emocionales como se describe a continuación.



A través de la solidaridad, la colaboración, la trayectoria y el compromiso que tenemos por los asociados somos capaces de generar o fortalecer este vínculo el cual se traduce en estrategias que abarcan las dimensiones en las que Coomeva ejerce un rol importante: Sociedad, Comunidad, Asociado. Cada dimensión tiene una motivación la cual podemos potenciar como un valor común entre la Cooperativa y sus miembros:

Dimensión	Estoy inspirado por el deseo de	Podemos aprovechar esta motivación por ayudar a los clientes/asociados a:
SOCIEDAD	Tener confianza en el futuro	Construir una nueva sociedad, tener una imagen mental positiva de lo que está por venir
ASOCIADO MIEMBRO DE LA COMUNIDAD	Sentir una sensación de trascendencia	Cooperar para el beneficio de otros
	Sentir una sensación de pertenencia	Tienen una afiliación con las personas que se relacionan con o aspiran a ser similares; sentirse parte de un grupo
ASOCIADO	Ser la persona que quiero ser	Cumplir con el deseo de continuo mejoramiento de sí mismo
	Sentir seguridad	Crear que lo que tienen hoy estará allí mañana; perseguir metas y sueños sin preocuparse
	Éxito en la vida	Sentir que se lleva una vida significativa; encontrar la motivación que va más allá de los aspectos financieros y socioeconómicos

Iniciativas estratégicas de creación y fortalecimiento del vínculo emocional 2017

En lo que resta de 2017 continuaremos con la implementación de diversas iniciativas de creación y fortalecimiento del vínculo emocional las cuales presentamos acorde a la dimensión que impacta: i) el asociado como parte de una sociedad; ii) el asociado como miembro de una comunidad de profesionales; iii) el asociado como individuo.



i) Iniciativas con motivadores emocionales del Asociado frente a la Sociedad

- Comunicar proactivamente el Balance Social y el impacto que genera Coomeva en Colombia.

ii) Iniciativas con motivadores emocionales del Asociado como miembro de la comunidad Coomeva

- Desarrollo del concepto de Comunidad en 2017 a través de:
 - a. Participación activa de asociados promoviendo el nuestro Modelo: Redes de Asociatividad.
 - b. Círculo de Profesionales.

- Implementación del Proyecto Marca Coomeva con el objetivo de incrementar los principales atributos de salud de la marca: Relevancia, Familiaridad, Estima, Diferenciación y así tener una marca cercana y confiable.
- Diseño de productos y servicios a los que solo puede acceder la comunidad: Tasa Compensada de Educación y Vivienda.

iii) Iniciativas con motivadores emocionales del Asociado como individuo

- Atención cálida y efectiva.
- Servicios ajustados a los segmentos.
- Procesos de Vinculación con Producto: Personalizar la oferta a partir del conocimiento del asociado promoviendo así el Uso Intensivo desde su ingreso a la Cooperativa.
- Procesos de Retención y Reactivación con producto.
- Proyecto Consolidando Relaciones como insumo para generar Experiencias Memorables” a través del Modelo de Servicio.
- Proyectos Re potencialización de Canales, Excelencia Operacional, Coomeva Digital: Facilitar acceso a la oferta a través de la Multicanalidad.

El proceso de implementación de la estrategia creación y fortalecimiento del vínculo emocional comienza por modelar el impacto financiero de esta conexión puede representar con el fin de lograr medir su verdadero potencial como fuente importante de crecimiento y creación de valor al contar con asociados que cada vez utilizan más intensamente los productos del Grupo y permanecen por largo tiempo en la Cooperativa.

