

Obs: As informações desta ficha foram resumidas para o cadastro do case no sistema do Prêmio.

## **TROFÉU JATOBÁ - FICHA TÉCNICA**

CLIENTE / CASE: **A Comunicação da Nespresso como meio de alavancar a cultura e o senso de pertencimento do colaborador**

CATEGORIA INSCRITA: **Comunicação interna**

AGÊNCIA: **Weber Shandwick / United Minds**

RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES:

**Kelly Cufone, Gerente de Projetos**

**C +55 11 94811-2241**

[kelly.cufone@unitedmindsglobal.com](mailto:kelly.cufone@unitedmindsglobal.com)

**Rodolfo Araújo, Vice-presidente**

[rodolfo.araujo@unitedmindsglobal.com](mailto:rodolfo.araujo@unitedmindsglobal.com)

### **FICHA TÉCNICA**

**a. Indicação do porte da agência:**

Weber Shandwick, agência multinacional de grande porte.

**b. Síntese do case com no máximo 400 caracteres (somados espaços e pontuação)**

A **Nespresso** redefiniu sua estratégia de negócio para os próximos anos, buscando a expansão da base e fidelização de clientes. Acompanhando esse movimento, a área de Comunicação revitalizou sua atuação por meio de uma estratégia focada em stakeholders, reposicionando a área internamente e reforçando a reputação da marca plugada a conceitos de employer branding.

**c. Cronograma, assinalando as etapas básicas planejadas e cumpridas**

O projeto da Nespresso se desenvolveu nas etapas:

## 2020 | PESQUISA

### Novembro e dezembro |

- **Pesquisa Quantitativa** | com adesão de 16.12% do público interno
- **Pesquisa Qualitativa** | realização de 10 grupos focais, com participação de 75 profissionais; entrevistas individuais com 06 representantes da alta liderança da companhia
- **Visitas técnicas** nas lojas físicas (Boutiques) | Foram realizadas visitas técnicas realizadas nas Boutiques **Nespresso** com o objetivo de avaliar o back office das unidades, de modo a ver possíveis locais de comunicação futura e também como cada espaço é aproveitado por canais já existentes (como murais e TVs)
- **Análise técnica dos canais internos** | análise qualitativa dos canais existentes na **Nespresso**, com base em qualidades técnicas relacionadas ao conteúdo e ao layout dos materiais, avaliando linguagem, direcionamento de conteúdo, diagramação, disposição das informações
- **Workshop de cocriação** com o time de Comunicação para definição do posicionamento da área, suas competências e objetivos

## 2021 | PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO

**Janeiro e fevereiro** | Desenvolvimento do posicionamento da Comunicação e planejamento estratégia para a Comunicação Interna, considerando direcionamento de conteúdo, mensagens-chaves, reestruturação de canais, ações de relacionamento e aproximação com os colaboradores; construção de calendário anual; cronograma de desdobramento das ações previstas no planejamento;

**Março** | Lançamento dos novos canais; alinhamento Gestão de Pessoas sobre Ritos Corporativos definidos no planejamento; Start Programa Embaixadores Internos, nomeados #Comunicadores (seleção, alinhamento e convites). Execução do calendário anual de datas comemorativas, gestão de canais, relacionamento com áreas-parceiras.

**Abril** | Início da Campanha de Cultura (novos comportamentos); início efetivo do trabalho com os #Comunicadores (reuniões mensais para feedbacks, alinhamentos sobre o dia a dia e sugestões).

**Mai e junho** | Lançamento #NespressoOn (influenciadores da marca em redes sociais externas) e treinamentos para todos os colaboradores sobre a iniciativa e como ser um embaixador da marca em ambiente externo.

- d. **Orçamento (informação opcional, mas relevante para apoiar as decisões do júri, e que não será divulgada ou compartilhada)**

**Pesquisa de Comunicação Interna - R\$ 51.500,00**

**Planejamento Estratégico, execução das iniciativas propostas e gestão geral do projeto (considerando o período de trabalho exposto no case) – R\$ 184.815,00**

- e. **Número de participantes**

09 profissionais da agência e 03 profissionais da equipe interna da Nespresso

- f. **Equipe, com as respectivas funções**

Agência:

Rodolfo Araújo, VP Latam  
Kelly Cufone, Gerente de Projetos Sênior  
Patricia Yogui, Executiva de Contas  
Elen Cristiane, Executiva de Contas  
Maria Luiza Devesa, Executiva de Contas  
Nubia de Oliveira, Gerente de Criação  
Tatiane Fernandes, Designer  
Eduardo Juliasse, Designer  
Felipe Uehara, Designer

Equipe Nespresso:

Juliana Garcia, Gerente PI de Brand Communication  
Fabiana Costa, Gerente de Relações Públicas e Comunicação Interna  
Jessyca Schmidt, Analista de Comunicação Corporativa