



PREMIOS EIKON 2020
BIG GRACIAS

NÚMERO Y NOMBRE DE LA/S CATEGORÍAS A INSCRIBIRSE

Categoría 8: Issues Management

TÍTULO DEL PROGRAMA

Big Gracias

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA O INSTITUCIÓN

Arcos Dorados Restaurantes de Chile/ McDonald's Chile.

DEPARTAMENTO/ÁREA QUE DESARROLLÓ EL PLAN

Comunicaciones Corporativas McDonald's Chile.

PERSONA/S RESPONSABLE/S DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

Lorena Talma, gerente de Comunicaciones Corporativas McDonald's Chile.

Pablo Díaz, gerente Nacional de Operaciones de McDonald's Chile

UN TWEET QUE IDENTIFIQUE Y DEFINA EL PROPÓSITO DEL PROGRAMA

En el contexto Covid-19, el programa "Big Gracias" reconoció la incansable labor de más de 16 mil profesionales y funcionarios del área de la salud, sin importar su profesión u oficio, quienes pudieron acceder sin costo a un McCombo Big Mac en todos los Automac que actualmente están en funcionamiento en el país.



PERFIL DE LA COMPAÑÍA

Arcos Dorados es la mayor franquicia independiente de McDonald's en el mundo, tiene presencia en 20 países de América Latina y el Caribe, operando más de 2.100 restaurantes con más de 90.000 empleados.

La compañía es un importante actor de la economía local, promoviendo el desarrollo de proveedores locales con más de un 90% de abastecimiento nacional. A su vez, cuenta con más de 5 mil colaboradores, siendo uno de los mayores empleadores de jóvenes en el país.



En Chile:

1990

1er McDonald's
en Chile

5.000

Colaboradores en
Chile.

86

locales
en el país.

90%

Proveedores
nacionales

IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

En marzo de 2020 y tras dos semanas de cierre voluntario para analizar la situación del Covid-19, en abril las cocinas de McDonald's iniciaron su proceso de reapertura en Chile, funcionando solamente a través de McDelivery y Automac.

De esta manera, la compañía regresó con McProtegidos, programa que reforzó y profundizó todos los protocolos de higiene y sanitización de sus cocinas, con el objetivo de entregar un servicio seguro y confiable tanto para los clientes como para los empleados.

Con su operación ya en marcha, la empresa se propuso la misión de devolver la mano a todos los funcionarios de la salud, quienes durante el complejo escenario del Coronavirus se han puesto al total servicio de la emergencia sanitaria. Así, se desarrolló una campaña de reconocimiento inspirada en ellos denominada "Big Gracias".



Mediante esta iniciativa, durante el lunes 11 y martes 12 de mayo de 2020, McDonald's entregó gratuitamente McCombos BigMac a los profesionales y funcionarios de hospitales y centros de salud del país a través de modalidad Automac.

Para acceder al beneficio, cada persona debía presentar su credencial identificatoria correspondiente a su establecimiento de salud y así, comenzar a disfrutar de un buen momento luego de su extensa jornada laboral.

OBJETIVOS

Generar un programa nacional de reconocimiento dirigido a los profesionales y funcionarios del área de la salud, sin importar profesión u oficio, siguiendo todas las recomendaciones de las autoridades para operar de forma de segura en el contexto COVID-19.



Posicionar a McDonald's como la única empresa de comida rápida que generó, desde lo corporativo, un programa formal dentro de su operación para reconocer a todas las personas que trabajan en la primera línea de la crisis sanitaria, tanto en hospitales, clínicas y centros asistenciales.



Reforzar el programa "McProtegidos" con un foco prioritario de stakeholders: profesionales del área de la salud, quienes durante el periodo de campaña además de disfrutar de McCombos, conocieron de primera fuente el nuevo protocolo de la cadena al preparar y entregar su pedido.



PÚBLICOS OBJETIVOS

Profesionales del área de la salud

Empleados

Medios de Comunicación

Consumidores

Municipalidades

Autoridades

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

CONTEXTO

Durante el lunes 11 y martes 12 de mayo, McDonald's ejecutó su programa "Big Gracias", campaña que reconoció a todos los profesionales y funcionarios de hospitales y centros de salud en el país, a través de la entrega gratuita de uno de sus productos emblemáticos: el McCombo BigMac.

Con esta acción inédita dentro de la industria de comida rápida en Chile, la compañía quiso devolver la mano a todos los funcionarios de la salud que trabajaron al servicio de la emergencia sanitaria en nuestro país, beneficiando a alrededor de 16 mil personas de todas las profesiones y oficios.

El programa, que tuvo su primera versión en Estados Unidos, se desarrolló en nuestro país en los 26 Automac que actualmente están en funcionamiento, velando así por el distanciamiento social recomendado por las autoridades.



EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

ACCIONES PREVIAS



A. ACCIONES DIGITALES:

en los días previos a la campaña, se generó contenido en Instagram y Facebook anunciando el programa “Big Gracias” y sus alcances. Se consideraron posts y stories en ambas plataformas

B. PR TRADICIONAL:

de igual manera, se desarrolló un comunicado de prensa distribuido a editores de medios de comunicación de todo el país, con el propósito de llegar a la mayor cantidad de profesionales y empleos del área de la salud en Chile.

Entregarán BigMac gratis a todo el personal de salud

El próximo lunes 11 y martes 12 de mayo, McDonald's Chile se sumará a la campaña mundial de la compañía “Big Gracias”, que reconoce en cada país a distintos grupos que trabajan de cara a la contingencia sanitaria. En Chile, McDonald's entregará a todo funcionario de establecimientos de salud (secretarías, personal de aseo, enfermeras, doctores, guardias, etc.) un McCombo BigMac para retirar por Automac.

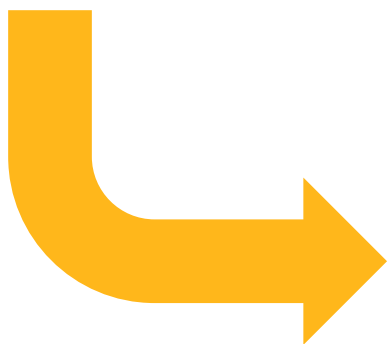


EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

ACCIONES DURANTE

A. ACCIONES OPERACIONALES:

se generó un plan de atención masiva en todos los Automac del país, bajo estrictas normas de higiene y sanitización. Lo anterior, con miras a impulsar la ejecución del programa “Big Gracias” tomando todos los resguardos en materia de limpieza y distanciamiento social.



B. ACCIONES DIGITALES:

se comunicó a través de en las RRSS de la compañía, la ejecución de la campaña durante sus dos días de realización. De esta manera, llegamos a la mayor cantidad de personal de la salud que siguen a McDonald's en Instagram y Facebook.



EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

ACCIONES POSTERIORES

16 MIL

A. ACCIONES DIGITALES:

tras la exitosa ejecución de la campaña, se generó material audiovisual para las diferentes plataformas sociales de la compañía: presentando los resultados del programa que, en dos días, logró entregar **más de 16 mil McCombos a profesionales y funcionarios de centros de salud y hospitales en todo Chile.**

B. PR TRADICIONAL:

se finalizaron las acciones de comunicación del programa “Big Gracias” con un comunicado de prensa que anunció los resultados de la campaña a nivel nacional, generando también bajadas locales de resultados, dirigidas a medios regionales



CANALES DE COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN EXTERNA

HACIA LOS CONSUMIDORES:

- Se diseñó y dispuso banner temporal con información de “Big Gracias” en la App. de McDonald’s Chile.

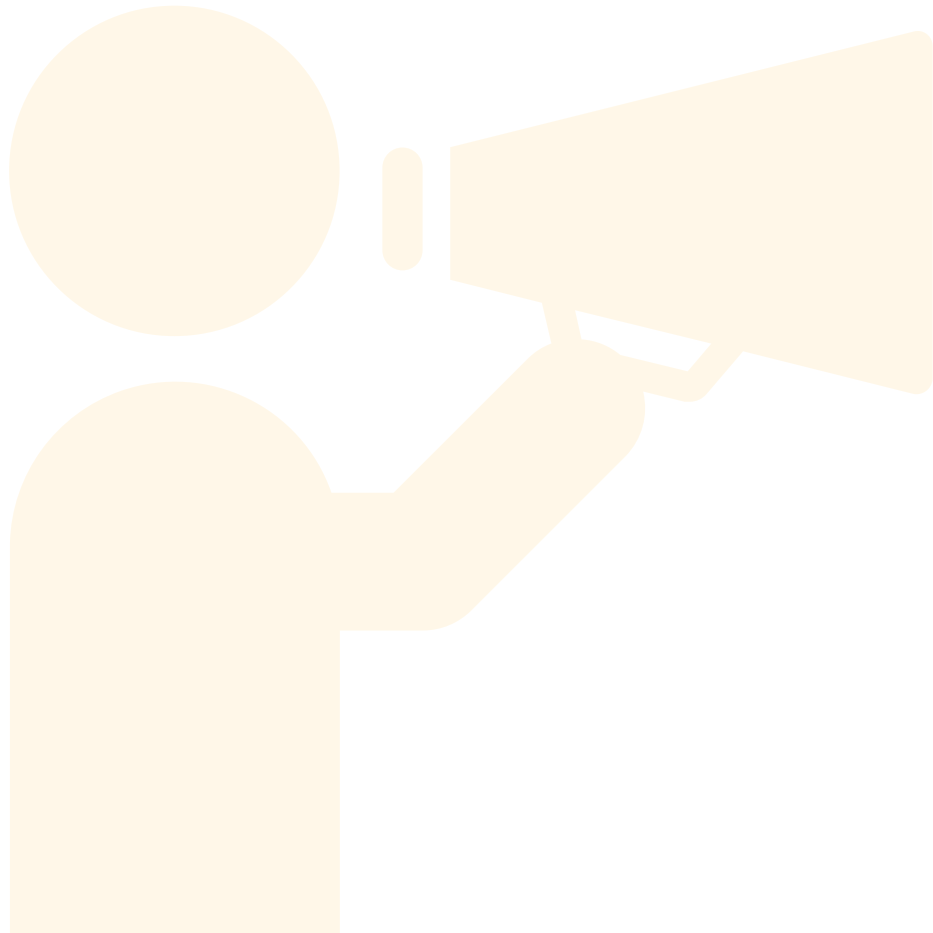
DIGITAL:

- Se generó una estrategia digital a través de Facebook e Instagram, con acciones comunicacionales que se ejecutaron de forma previa, durante y posterior al programa “Big Gracias”. El plan de visibilización en RRSS contó con una segmentación de edad (18-45 años) y profesión, llegando así a más de 1.8 millones de personas.

PR TRADICIONAL:

- Se elaboró un plan de comunicaciones dirigido a medios de comunicación tradicionales para anunciar, de forma previa, el programa “Big Gracias” y posteriormente, dar a conocer los resultados a nivel nacional y regional.

CANALES DE COMUNICACIÓN



COMUNICACIÓN INTERNA

HACIA LOS EMPLEADOS:

- El programa “Big Gracias” se comunicó internamente a los empleados de todos los restaurantes en funcionamiento en Chile, previo al periodo de ejecución de la campaña.
- Se elaboró una guía de ejecución estudiada por los equipos de cada restaurante McDonald’s, en la que se enfatizó la mantención y reforzamiento de las medidas de seguridad y limpieza del programa “McProtegidos” durante todo el proceso.

EVALUACIÓN CUANTITATIVA

PRENSA

- 20 publicaciones en prensa.
- USD 108,556 PR Value

RELACIONAMIENTO

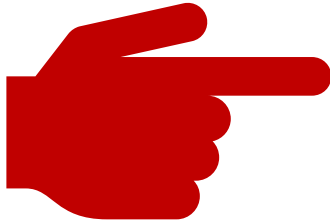
18 medios de comunicación alcanzados.

REDES SOCIALES

- **3 post en Facebook:**
 - ✓ alcance promedio de 1.650.000
 - ✓ 8400 likes promedio
 - ✓ 2990 comentarios promedio
- **3 Historias en Instagram:**
 - ✓ 20 mil de visualizaciones promedio
- **3 post en Instagram:**
 - ✓ Alcance promedio de 326 mil visualizaciones
 - ✓ 16.400 mil Likes promedio
 - ✓ 1700 comentarios promedio
- **1 VideoPost (Facebook + Instagram)**
 - ✓ Alcance promedio de 10.500 reproducciones
 - ✓ 330 comentarios promedio

BENEFICIOS GENERADOS

BENEFICIOS



McDonald's se convirtió en una marca pionera al desarrollar e implementar un programa corporativo de reconocimiento para stakeholders de la salud en medio de la contingencia sanitaria que atraviesa el país.

La empresa fue la primera y única del rubro en generar una campaña de estas características en el marco de su operación en Chile.

Se logró visibilizar con los stakeholders de la salud, el programa "McProtegidos", protocolo que extrema las medidas de seguridad alimentaria e higiene para minimizar cualquier posible riesgo frente al virus COVID-19

Se generó mayor confianza y reputación en los consumidores, posicionando a McDonald's como una empresa que se compromete con el reconocimiento hacia funcionarios del área de la salud en el país.



REPERCUSIONES EN PRENSA

Entregarán BigMac gratis a todo el personal de salud

El próximo lunes 11 y martes 12 de mayo, McDonald's Chile se sumará a la campaña mundial de la compañía "Big Gracias", que reconoce en cada país a distintos grupos que trabajan de cara a la contingencia sanitaria. En Chile, McDonald's entregará a todo funcionario de establecimientos de salud (secretarías, personal de aseo, enfermeras, doctores, guardias, etc.) un McCombo BigMac para retirar por Automac.



McDonald's entregará Combos Big Mac a los trabajadores de la salud para agradecer su labor en esta contingencia

EDITOR / 08 MAYO 2020



Cadena de comida rápida regalará hamburguesas al personal de la salud

Tras dos semanas de cierre voluntario para analizar la situación del covid-19, las cocinas de la cadena McDonald's decidieron continuar con su proceso de reapertura en Chile funcionando a través de McDelivery y Automac. Con su operación ya en marcha, la compañía informó que quiere "devolverle la mano a los funcionarios de la salud" a través de la campaña "Big Gracias". Por lo mismo, hoy y mañana martes entregará un "McCombo BigMac" a todos los trabajadores de hospitales y centros de salud a nivel nacional, el que podrá ser retirado por cada funcionario a través de los Automac del país que estén abiertos presentando su credencial identificatoria del establecimiento de salud.



LA CAMPAÑA ES HOY Y MAÑANA.



¿Eres un trabajador de la salud y te gusta comer en McDonald's? Pues, ¡no se diga más! Porque McDonald's Chile ha querido sumarse a la campaña «Big Gracias», que busca devolver la mano a los funcionarios de la salud que se han puesto al servicio de la emergencia que vive nuestro país y el mundo, con la entrega de un delicioso Combo Big Mac.

Tras dos semanas de cierre voluntario durante marzo para analizar la situación del Covid-19, las cocinas de McDonald's continúan su proceso de reapertura en Chile, funcionando a través de McDelivery y Automac. La compañía regresó junto al programa McProtegidos que refuerza y profundiza todos sus protocolos de higiene y sanitización en cocinas y reparto, con el objetivo de entregar un servicio seguro para clientes y trabajadores.

LA CAMPAÑA EN IMÁGENES



GRACIAS