



INFORME ANUAL DEPARTAMENTOS MARKETING, COMERCIAL, COMUNICACIÓN Y SOCIOS

2020



UN AÑO DISTINTO

ACTIVACIONES MANCOMUNADAS ENTRE LAS ÁREAS:

El contexto generado por la pandemia de COVID-19 significó una situación compleja y atípica por lo que se optó por replantear los objetivos para el año, que principalmente pasaron a apuntar al acompañamiento a los socios e hinchas como también implementar un plan de retención de nuestros socios, que son el sostén del crecimiento sostenido que tuvo el club en los últimos años.

A su vez, decidimos tomar a esta situación como una oportunidad para acelerar procesos que estaban en marcha, sobre todo en lo que respecta a la atención al socio de manera digital.

El Departamento de Socios aceleró los tiempos de la puesta a punto y lanzamiento de su plataforma de atención online y la digitalización de todos los trámites. A la implementación de un chatbot, se sumó la atención telefónica de manera remota e incluso presencia en las redes sociales a través de canales exclusivos y la modernización de la Atención via WhatsApp, con 5 operarios simultáneos integrados al Bot



GRACIAS A LAS DISTINTAS ACTIVACIONES SE LOGRÓ ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DE MÁS DE 21 MIL SOCIOS EN NUESTRA BASE DE DATOS.

☎ 0800 ACADEMIA
(22244642)

📞 +5491155629529

✉ socios@racingclub.com.ar



@RacingSocios

ASISTENTE VIRTUAL 24 HS 🗣 CHATEÁ CON MILI | www.racingclub.com.ar/socios

BENEFICIOS

Se puso foco en lograr distintos beneficios, priorizando aquellos que se puedan disfrutar sin moverse de casa, ya sea a través de descuentos en apps o plataformas de venta online, como en educación o cursos a distancia.

 personal.com.ar/alianzas/ EN TU ABONO 50% 60% DESCUENTO	 REGISTRATE, TE REGALAMOS 30 DÍAS GRATIS	 USÁ EL CÓDIGO PY-SOCIOSRACING \$250 DE REGALO	 ASISTENCIA AL VIAJERO 20% DESCUENTO	 TODOS LOS DÍAS 15% DESCUENTO	 TODOS LOS DÍAS UNA NUEVA PROMO	 EN CURSOS, EN TODOS LOS IDIOMAS 25% DESCUENTO	 EN CURSOS ONLINE DEL PROGRAMA ACADÉMICO 15% DESCUENTO
 USÁ EL CÓDIGO DELISOCIOSRACING 5 FREE DELIVERIES	 USÁ EL CÓDIGO SOCIOSRACING2020 \$300 DE REGALO EN 	 USÁ EL CÓDIGO SOCIOSRACING2020 \$300 DE REGALO EN 	 USÁ EL CÓDIGO SOCIOSRACING2020 \$300 DE REGALO EN 	 USÁ EL CÓDIGO SOCIOSRACING2020 \$300 DE REGALO EN 	 USÁ EL CÓDIGO SOCIOSRACING2020 \$300 DE REGALO EN 	 USÁ EL CÓDIGO SOCIOSRACING2020 \$300 DE REGALO EN 	 ASOCIATE CLUB/RACING CLUB LOS PRIMEROS 6 MESES BONIFICADOS

MÁS CERCA

RED DE COMERCIOS RACINGUISTAS

Una plataforma online y gratuita para que los socios puedan geolocalizar y publicitar sus comercios y emprendimientos y que de esta manera cualquier socio pueda saber donde hay un comercio racinguista en los lugares por donde habitualmente frecuenta.



OTRAS ACTIVACIONES

- Desarrollo de manuales de procedimiento y protocolos de atención.
- Beneficio Santander (Convenio bancario)
- Red de Comercios Racinguistas
- Tapabocas (Socio/as + 60 años; Vitalicios Platino)
- Sorteos Semanales Exclusivos
- Plan de Moratoria (financiación de cuotas adeudadas sin interés)
- Nuevos medios de Pago ([Prisma](#), [Mercado Pago](#))
- Desarrollo del Carnet Digital y saludo de bienvenida a nuevos socios.
- Taller de Educación Financiera junto al Banco Ciudad.

SORTEOS PARA SOCIOS CON LA CUOTA AL DÍA




CAMISETAS AUTOGRAFIADAS

Con tu cuota al día estás participando por una de las camisetas.




CONOCÉ A TUS ÍDOLOS

Formá parte de un Meet & Greet para conocer a los jugadores.



JUGÁ EN EL CILINDRO

Ganá un lugar para cumplir tu sueño de jugar en El Cilindro.



VIDEOLLAMADAS CON JUGADORES

Hablá con tu ídolo desde tu casa en una nota para Racing Play



SORTEOS EN LOCADEMIA

Podés ganar una de las órdenes de compra de \$3000 y usarlos como quieras.



TORNEOS ONLINE DE FIFA20

Competí junto a otros socios en los torneos FIFA20 y participá por grandes apremios



EL SOCIO SIEMPRE ESTÁ

CAMPAÑA DE RETENCIÓN DE SOCIOS

La campaña de retención de socios, llamada #ElSocioSiempreEstá tuvo al socio como principal eje. Se presentó a través de un spot publicitario que fue complementado con mensajes de los jugadores, verdaderos líderes de opinión.



LOCADEMIA CRECE



Nuestra tienda online, también sumó promociones increíbles y envíos gratuitos en distintos momentos. Incluso se desarrollaron acciones comerciales con gran éxito, como ofrecerles a todos nuestros socios una orden de compra por el valor de su cuota social a través de un código de descuentos, y hasta crear nuestro propio Hot Sale en el mes de mayo: Crazy Week. Todas estas activaciones **impulsaron un crecimiento de más del 400% en la venta online** durante 2020.

400%

CRECIMIENTO
EN FACTURACIÓN
RESPECTO A 2019

35 mil

PEDIDOS
DESPACHADOS EN
LOCADEMIA ONLINE

70

LANZAMIENTOS DE
PRODUCTOS EN
LOCADEMIA ONLINE



SOCIOS COMERCIALES

Continuamos detrás del objetivo de consolidar relaciones a largo plazo con sponsors de primera línea, que estén dispuestos a comunicar a través de los valores que transmite la MarcaRacing.

LOS NUEVOS SPONSORS QUE SE SUMARON DURANTE 2020:



LAS MARCAS QUE NOS CONTINUARON ACOMPAÑANDO DURANTE 2020:



NUESTROS PROVEEDORES OFICIALES:

PB ESTATICA | BYC | ARCHIVOS ACTIVOS | BASANI | OMBU

VALOT | PPR | SIAMO FUORI | GRUPO MOTTA | ANCLAFLEX

DATAFACTORY | CALIPSO | ANDREANI | GRIDO | AGEA

ARGFIT | RESIPLAST

ACTIVACIÓN DE MARCA



Comenzamos el año presentando nuevo main sponsor. Juntos desarrollamos dos spots publicitarios para el lanzamiento y para el anuncio que los presentó como sponsor oficial del fútbol femenino.



Cumplimos un objetivo que estuvimos persiguiendo durante años en torno al posicionamiento global de la marca Racing: El Cilindro está en el videojuego de Fútbol más popular del mundo: FIFA. De esta manera jugadores de todo el mundo pueden conocer nuestro estadio.



EL CILINDRO SE CONVIRTIÓ EN EL PRIMER ESTADIO ARGENTINO EN TENER PRESENCIA EN FIFA.

OTRAS ACTIVACIONES

- Celebración conjunta con twitter por el 117 aniversario de racing.



- Junto a kappa presentamos Las nuevas camisetas.
- Nos incorporamos a la sport Innovation alliance.
- Campaña de prevención racing vs. Covid-19
- Celebración conjunta con twitter por el 117 aniversario de racing.
- Relanzamiento de racing kids, la plataforma exclusiva para niños.
- Campaña de prevención racing vs. Covid-19
- Participamos junto a mc donalds y quilmes en campañas solidarias.



- Celebramos el 70 aniversario del cilindro con un emotivo spot.
- Obtuvimos dos nominaciones a los premios sport biz awards.
- Fuimos convocados como jurados de los industry awards del wfs.
- Fuimos invitados a exponer el caso racing en congresos y webinars Organizados por universidades e incluso federaciones:

| SPORT BIZ LATAM | FUTURE OF FOOTBALL | ANALITICA TALKS |
| ANFP CHILE | IPADE MEXICO | PARAGUAY SPORT SUMMIT |

RACING COMUNICA

REDES SOCIALES

Luego de un año completo de gestión del Community Manager designado en diciembre de 2019, Racing afirmó su crecimiento en cantidad de seguidores totales en las principales redes (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y TikTok). Más allá de la influencia de la pandemia de coronavirus, que provocó la consulta y consumo de las plataformas digitales en alta demanda, la planificación del Departamento de Prensa y Comunicación generó el efecto pretendido.

Con Boca y River fuertemente consolidados como los dos primeros (18.009.808 y 16.950.536 de seguidores, respectivamente), **Racing fue el que más incrementó sus cuentas** entre los otros tres clubes grandes de la Argentina.



- RACING CLUB PASÓ DE 1.182.900 A 1.329.293 (+12,3%.)
- SAN LORENZO PASÓ DE 2.064.600 A 2.144.919 (+3,9%)
- INDEPENDIENTE PASÓ DE 1.364.600 A 1.472.044 (+7,9%)

En particular se debe señalar el crecimiento en Instagram (hoy, la red social de mayor uso e impacto), donde Racing es el tercer club en cantidad de seguidores (en los últimos 12 meses superó los 400.000 gracias a la incorporación de más de 80.000 followers) y la estrategia desarrollada en TikTok, en la que Racing fue el primer club con cuenta autenticada entre los clubes de AFA (supera los 60.000 seguidores, sólo detrás de Boca y River)



A punto de completar su primer año como OTT oficial (plataforma de contenidos audiovisuales), la misma se potenció como productora y difusora de materiales originales que fueron replicados por los principales canales deportivos (TyC Sports, ESPN, FOX Sports y TNT Sports) y, sobre todo, fue una vía directa de comunicación con socios y socias.

Lo mismo se aplicó en diferentes áreas institucionales (charla de Víctor Blanco con socios y socias, celebración de los 25 años de Racing Integrado, los 70 años del Cilindro, presentación de RUS como nuevo sponsor, conferencia de anuncio del proyecto de remodelación del Cilindro cuyo relevamiento se adjunta, por citar las más relevantes).

Asimismo, la programación incluyó cada una de las conferencias (entrenador, futbolistas de equipos masculino y femenino) organizadas desde Prensa, notas especiales (integrantes del cuerpo técnico, referentes históricos, juveniles, concursos para socios y socias, personajes, hinchas célebres, etc), previas y resúmenes de partidos así como también la cobertura de las elecciones del 20/12 y de las Asambleas Ordinarias.

RACING COMUNICA

WEB OFICIAL

Asumimos el desafío de producir contenidos con el cierre absoluto de actividades e instalaciones, que comenzó a regir desde 17 de marzo y que recién empezó a flexibilizarse parcialmente en el último trimestre de 2020.



EL CONTENIDO EN LA WEB OFICIAL CRECIÓ
EXPONENCIALMENTE CON UN PROMEDIO DE
80,5 NOTAS MENSUALES.

Cada acción dirigida a socios y socios fue difundida y potenciada para su penetración en la prensa de alcance nacional. Al respecto, un detalle da cuenta de la estrategia en la que se enfatizó durante la etapa más severa del aislamiento social, preventivo y obligatorio (el corte se dio cuando se retomaron los entrenamientos presenciales del plantel profesional masculino, a principio de agosto). El Departamento de Prensa y Comunicación, al estilo de una agencia de información, logró que Racing tuviera presencia en los principales medios de alcance nacional (digitales).

NOTAS PUBLICADAS EN MEDIOS NACIONALES CON CONTENIDOS PROVISTOS POR EL CLUB.

66
NOTAS



47
NOTAS

TyC Sports

14
NOTAS

LA NACION

13 NOTAS

TNT Sports: 13

9 NOTAS

Clarín: 9 notas

4 NOTAS

Página/12: 4

3 NOTAS

Perfil: 3

2 NOTAS

Tiempo Argentino: 2