



Movilización hacia Movistar Fusión: drivers de contratación

Los valores asociados a la marca Movistar/ Telefónica: el aval y la confianza de marca

- Con valores positivos y diferenciales, tanto funcionales como emocionales
- Una garantía que no ofrecían otras operadoras, desde la percepción de ofrecer una posición ventajosa: **liderazgo, expertise, seriedad...**

La marca Movistar / Telefónica es sinónimo de...

CALIDAD DE SERVICIO

La propietaria de las redes / cable, la de más experiencia, la que menos falla

COBERTURA / FIBRA

La única propuesta en fibra y/o cobertura móvil en determinadas zonas (barrio/pueblo)

ATENCIÓN AL CLIENTE

Una mejor propuesta de atención al cliente, mejor capacidad de respuesta

SERVICIO TÉCNICO

La mejor propuesta de servicio técnico: rapidez y efectividad en reparaciones

"Contraté Fusión. Estuve en varias compañías y veía que todas fallaban. Hay un momento en el que vas a lo seguro, a lo que te da confianza, calidad... es Movistar" (Barcelona)

"Era la única que daba fibra en mi barrio" (Madrid)

"No solo tienes Movistar Fusión, sino que pase lo que pase, para cualquier cuestión técnica, sabes que puedes llamar, te lo solucionan. Para mí es la compañía, sea fusión o no" (Barcelona)

"Movistar o Telefónica te ofrecían calidad, porque estuve con otras y al final siempre fallaba algo" (Barcelona)

"Yo miré por la zona pero era la única que me ofrecía más cobertura" (Madrid)

"Su servicio técnico es algo fundamental" (Madrid)

Movistar se recuerda como una compañía que por sí sola ya era "una apuesta segura"

Una marca que se distinguía por dar más fiabilidad, tranquilidad y confianza



Movilización hacia Movistar Fusión: drivers de contratación

Buena relación servicio – precio



El precio se entendió como un factor que permitía el ahorro...

...en la que la relación entre lo dado (precio) y lo recibido (servicio y valor de la compañía) compensaba

Ahorro sustancial: más barato que cada uno de los servicios por separado

"El precio, porque el paquete completo estaba bastante bien de precio, si yo comparaba lo que pagaba por separado me ahorraba bastante" (Madrid)

"A mi me movió el precio y poder hablar lo que quisiera" (Madrid)

"Para mi ¡Genial! Era ahorro" (Barcelona)

En muchos casos, sólo el importe de la factura del móvil era superior a la tarifa única del pack

"Era ahorro, sobre todo por el móvil que subió muchísimo" (Barcelona)

"Al final me salían los datos del móvil gratis" (Madrid)

Un precio que compensaba, incluso si era más alto que el de otros operadores, porque al ser único aportaba comodidad, control y seguridad

"Era el paquete más completo al mejor precio" (Barcelona)

"El precio no estaba mal para el paquete de servicios que ofrecía. Yo creo que por Internet y el teléfono pagaba algo menos que eso pero además me daban fibra, o la tele, ..." (Madrid)

Subyace en el discurso la dificultad para mantener un precio tan ventajoso

"30 años pagando lo mismo, 50 euros, aunque te suban lo del IVA, es que no es rentable. Dicen es que te damos más mejoras, por eso te subimos 5 euros." (Madrid)

"Era barato" (Madrid)