



Plan de relaciones públicas de:



A La Vuelta de Tu
Vida



¿Quiénes somos?

Formamos parte de FEMSA, empresa líder en México y América Latina, consolidada desde 1890 en Monterrey, México. Nos hemos mantenido a la vanguardia gracias al esfuerzo y al trabajo solidario de nuestros más de 83 mil colaboradores, a través de la innovación constante, el desempeño eficiente, un sólido crecimiento y nuestras acciones de responsabilidad social, que promueven el desarrollo de nuestro personal y de las comunidades en donde operamos, así como la protección de nuestro entorno.

MISIÓ N



Satisfacer las necesidades cotidianas de nuestro cliente de una manera amable, rápida, práctica y confiable; creando valor económico y humano en la sociedad (consumidores, colaboradores, proveedores y accionistas), desarrollando redes replicables de negocios de comercio al detalle, en formatos pequeños, que apoyen a nuestros negocios de bebidas.

VISIÓN



Continuar siendo la cadena de tiendas de conveniencia con mayor número de establecimientos en América Latina. Somos un sistema de negocios de comercio de proximidad con múltiples formatos: Apalancados en un equipo humano de primera, en cuanto a sus competencias y capacidades, que hacen que las cosas sucedan, así como conductas congruentes con los valores de la compañía.

VALORES

Todos los días, en todos lados, a todas horas, siempre hay un OXXO cerca de ti; OXXO te entiende, por eso siempre está ahí, para simplificar tu vida y satisfacer tu sed y tus antojos mejor que nadie.

- Cercano
- Empático
- Confiable
- Práctico
- Innovador
- Antojable





LOGO Y MARCA



OXXO es el nombre de una cadena de tiendas minoristas, establecida en México a fines de la década de 1970. Comenzando con pequeños abarrotes, la cadena se ha convertido en una de las tiendas minoristas más reconocidas del país, con más de 20 mil locales, que incluyen tiendas de conveniencia y gasolineras. La empresa es propiedad de FEMSA.



1978 - 1980



1980 - 1992



1992 - hoy

FILOSOFÍA Y CULTURA DE LA MARCA

En FEMSA Comercio nos hemos mantenido a la vanguardia gracias al esfuerzo y al trabajo solidario de nuestros más de 83 mil colaboradores, a través de la innovación constante, el desempeño eficiente, un sólido crecimiento y nuestras acciones de responsabilidad social, que promueven el desarrollo de nuestro personal y de las comunidades en donde operamos, así como la protección de nuestro entorno.

La pasión por el servicio, la innovación, la calidad, el respeto y la honestidad, son los valores que nos guían, los cuales nos han permitido crecer en la medida en que mejoramos continuamente la atención a nuestros clientes con el objetivo de cubrir sus expectativas y necesidades específicas.

■ Fundamentos de la cultura

- Foco en la Persona**
- Confianza**

ESTUDIO DE MERCADO DE OXXO



¿A qué sector de mercado está dirigido Oxxo?

Oxxo no está dirigido específicamente al sector de Educación, ya que su enfoque principal son las tiendas de conveniencia y la venta de productos de consumo diario.

¿Cuál es la meta de Oxxo?

Promover e impulsar la educación en el país a través de su programa «Oxxo impulso educativo». Este programa tiene como objetivo principal contribuir al desarrollo y crecimiento de la educación en México, ofreciendo apoyo y recursos a jóvenes estudiantes que desean continuar sus estudios universitarios.

¿Cómo influye el estudio de mercado de Oxxo en la oferta educativa de la zona en la que se ubica?

Se enfoca principalmente en la venta de productos de consumo diario, mientras que la oferta educativa de una zona está determinada por factores como la cantidad de escuelas existentes, la demanda de educación por parte de la población local, y los recursos disponibles para invertir en educación



OBJETIVO DEL PLAN

- Distribuir productos de consumo diario, y de ofrecer a las familias mexicanas la oportunidad de desarrollo de nuevos y mejores empresarios con un negocio de poco capital y pronta recuperación, operada por 2 o 3 personas, compatible con la vida familiar.

PÚBLICO OBJETIVO



Los productos de Oxxo van dirigido a todo el público local y a las familias mexicanas, (a los niños, estudiantes y empresarios, etcétera).





MENSAJE

Hoy en día, hay una tienda Oxxo cerca de ti, que cubre cualquier necesidad que tengas. Confía en la calidad de servicios y sus productos, y haz de Oxxo tu tienda de confianza.

Gracias por ser parte de nosotros, agradecemos tu lealtad en toda nuestra trayectoria, afirmando que el corazón de OXXO es su gente.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Oxxo: Atención al cliente

Cadena Comercial OXXO, S.A. de C.V., más conocida como OXXO, es una cadena mexicana de tiendas de conveniencia propiedad de FEMSA, filial de FEMSA Comercio, con presencia en varios países de América Latina. A continuación podrás acceder a todos los medios de comunicación y atención al cliente de Oxxo.

- **Llamar al teléfono de atención al cliente de Oxxo más rápido por Remender
01 (81) 83 20 20 20**

Otros medios de contacto de Oxxo

Sitio web: <https://www.oxxo.com/>

Email: atencionaclientes@oxxo.com

Facebook:

<https://www.facebook.com/OXXOTiendas>

Twitter: https://twitter.com/Tiendas_OXXO

Instagram:

<https://www.instagram.com/tiendasoxxo/>

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN



Innovación constante:

La compañía se ha mantenido al tanto de las preferencias cambiantes de los consumidores y ha ajustado su oferta de productos en consecuencia, esto ha permitido atraer a una amplia base de clientes y mantener su posición como líder en la industria.



Colaboraciones estratégicas:

Estas alianzas le han permitido ofrecer productos exclusivos y promociones especiales que atraen a los consumidores. Al asociarse con marcas populares, ha logrado generar un mayor interés en sus tiendas y diferenciarse de la competencia.



Atención al cliente de calidad:

Desde un personal amable y capacitado hasta un ambiente limpio y ordenado, la compañía se esfuerza por ofrecer una experiencia de compra positiva a sus clientes. Esto ha contribuido a la fidelidad de los consumidores y ha fortalecido la reputación de la marca.