



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2018**

Incognos

www.respon.cat



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres
de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Coneixement

Incognos

Nom de l'empresa Incognos Research and Consultancy

Sector d'activitat Màrqueting i publicitat

Plantilla 2 persones

Pàgina web www.incognos.cat

Twitter @infoincognos

Adreça Carrer Sant Sebastià 18, 08800 Vilanova i la Geltrú

Contacte info@incognos.cat



Incognos és una empresa dedicada a realitzar estudis de mercat i d'opinió pública, aportant solucions per fer més competitives les empreses a partir de l'anàlisi del seu principal valor: el clients. Així, l'objectiu principal és el de cobrir les necessitats d'informació que pot tenir una empresa per tal de millorar el seu posicionament i apropar-se més a les necessitats dels seus clients. Això inclou una ampla gama de solucions que adapten ad-hoc a les necessitats específiques de cada empresa. Aquestes solucions també són aplicables a l'àmbit de les institucions, analitzant les necessitats dels ciutadans.

L'impulsor d'aquesta iniciativa empresarial va decidir fer el pas després de més de 20 anys d'experiència en el sector dels estudis de mercat, treballant en empreses multinacionals i per a empreses multinacionals. Degut a les seves inquietuds personals va detectar que hi havia moltes petites empreses sense possibilitat d'aprofitar els coneixements que els estudis de mercat podien oferir per redirigir el seu negoci i evitar així possibles fracassos. En aquest sentit, valorava molt positivament poder treballar per a grans empreses però poder-ho fer també per ajudar a empreses petites que no disposen dels recursos necessaris.

Incognos treballa seguint tres línies de negoci:

Emprenedors

A part de fer un pla d'empresa, és necessari fer un estudi de mercat per tal d'aportar la informació imprescindible a les persones que volen crear una empresa. Aquest estudi es realitza seguint tres passos:

1. Dimensionar els clients potencials i determinar el seu perfil sociodemogràfic (com són, quins mitjans de comunicació utilitzen,...)
2. Determinar els seus hàbits de consum/compra: Freqüència de consum o compra, quines necessitats tenen, grau de satisfacció amb el seu establiment/empresa proveïdora habitual,...
3. Valoració de la idea de negoci: Valoració global de la idea de negoci, intenció de compra, intenció de recomanar-la,...

En definitiva, ajudar a definir el negoci per evitar possibles problemes futurs.

Empreses

Sobretot per PIMES que ja estan consolidades, realitzant diferents tipus d'estudis per dotar les empreses d'informació essencial que els permeti adaptar-se als canvis que es produeixen i que afecten els clients (Canvis d'hàbits, noves tecnologies...). Es realitzen tot tipus d'estudis, com estudis de satisfacció de clients, d'imatge, de comunicació, de concepte, de producte...

“ Invertir en estudis de mercat i opinió pública permet optimitzar els recursos i proporciona informació rellevant per a la presa de decisions tàctiques i estratègiques a curt, mig i llarg termini ”

6 Quan un negoci tanca tenim una sensació de “fracàs col·lectiu” i una possible reacció en cadena; en canvi, si hi ha negocis sans i sostenibles econòmicament, això repercuteix positivament en tota la societat.

Institucions i associacions de comerciants

Plans de màrqueting i comunicació i estudis sobre el comerç, on es té en compte la tipologia del visitant (qui ve a comprar, com es comporta...) i les necessitats dels propis comerços (més il·luminació, més aparcament...)

COMPROMÍS AMB ELS VALORS I LA GESTIÓ RESPONSABLES

Per a Incognos la responsabilitat social aglutina totes aquelles iniciatives i compromisos per part de les empreses que contribueixen a la millora social, econòmica i ambiental, i que van més enllà de la seva àrea de negoci.

Missió

Aportar eines i coneixement als empresaris per tal de què puguin portar a terme la seva tasca de manera més eficient, i promoure així el desenvolupament dels negocis locals.

Visió

Ser referent de la investigació de mercats per a PIMES i institucions a les comarques del Penedès i el Garraf enfortint el negoci local i creant ocupació.

Objectius

Cobrir les necessitats d'informació que pot tenir una empresa/institució per tal de millorar el seu posicionament i apropar-se més a les necessitats dels seus clients/ciudadans.

Això inclou una àmplia gama de solucions o tipus d'estudi que es duen a terme, treballant específicament per tal d'aconseguir una millor adaptació de les empreses/institucions a les necessitats particulars de cada client/ciudadà.

Durant l'últim any Incognos ha participat en el programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora i es proposa avançar en la gestió de l'RSE.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES

Incognos està formada per un equip de dues persones amb l'aportació de col·laboradors externs quan els pics de feina ho requereixen. En els seus dos anys de vida no ha requerit de contractes més estables, fet que ha provocat que de moment els temes de conciliació i flexibilitat es portin amb molta naturalitat i que no s'hagin oficialitzat.

Tot i això, per part del gerent de l'empresa existeix la percepció i convicció, de cuidar els treballadors i proporcionar-los un entorn de treball agradable ja que ells aporten els seus coneixements a l'empresa, entenent que aquesta és un organisme viu i al formar-ne part se'ls ha de saber acompanyar i donar resposta als canvis que poden patir al llarg de la vida tan dins com fora del lloc de treball.

Col·laboradors

Incognos treballa amb altres empreses buscant sinergies de col·laboració. Un clar exemple són les empreses de comunicació, on en un primer pas Incognos s'encarrega de definir què li fa falta al client, a qui i com s'ha de dirigir i quina imatge ha de donar i en un segon pas, l'empresa col·laboradora dissenya una campanya de comunicació feta a mida. Això dona lloc a un treball i seguiment conjunt i una sinergia mútua.



COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS

Els clients són el principal grup d'interès d'Incognos, i per això el seu objectiu principal és el de fer les empreses més fortes i sostenibles al llarg del temps. D'aquesta manera també s'enforteix el teixit empresarial del territori i per tant afavoreix la comunitat (més treball, més activitat, més impostos...). Aquest objectiu, es complementa ajudant-los a minimitzar els riscos i optimitzar les oportunitats.

La tipologia principal de client és el d'administracions locals, PIMES i microempreses de la zona del Penedès i Garraf, tot i que també treballen per a altres tipologies i ubicacions.

Una de les eines més utilitzades per dur a terme la seva feina són les entrevistes, ja siguin qualitatives (no busquen representativitat però busquen informació essencial) o quantitatives, on **les enquestes són un mitjà sine qua non per obtenir informació**. En major o menor mesura, en tots els casos es treballa amb informació personal, i ja abans de l'entrada en vigor de la llei de protecció de dades es va treballar per la protecció de la identitat de la persona que respon a les enquestes així com de les opinions que s'hi donen.

Per altra banda, amb l'objectiu de fer arribar la investigació de mercats a tot tipus d'empreses, incloses aquelles que per la seva dimensió no tenen una gran capacitat d'inversió, Incognos ha impulsat metodologies innovadores al territori. Per exemple, Incognos ofereix l'Òmnibus, una eina que permet aprofitar sinergies utilitzant una mateixa entrevista a un consumidor/usuari per incloure preguntes sobre diferents temàtiques, aconseguint informació d'una mostra significativa, i per tant estadísticament rigorosa a un baix cost. També es posen a l'abast de les empreses més petites altres tipus d'estudi com els de viabilitat o els estudis de satisfacció de la clientela.

Per tot això, l'estiu del 2018 Incognos va rebre el reconeixement de la Federació Empresarial del Gran Penedès del premi FEGP a la iniciativa de nova creació.

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

Des d'Incognos mensualment es realitzen articles d'opinió que es publiquen al Penedès econòmic, publicació d'abast comarcal, especialitzada en notícies d'economia i empresa, amb seccions dedicades a la tecnologia, història i opinió, sempre en clau empresarial.

Així mateix, realitzen sessions de formació, per tal de donar a conèixer les eines i recursos que poden donar resposta a les problemàtiques de les empreses. Actualment s'estan fent càpsules informatives de 4 i 5 hores, validades per la Diputació de Barcelona amb l'objectiu d'apropar als clients metodologies per adaptar-se als canvis dels consumidors.

Incognos està associada a la Federació Empresarial del Gran Penedès (FEGP), i ofereix assessorament a empreses associades. També ha participat en jornades organitzades per la pròpia FEGP amb la Mancomunitat Penedès-Garraf i ajuntaments locals per donar consell i informació a emprenedors que estan valorant posar en marxa la seva pròpia iniciativa empresarial.



CONCLUSIONS

En Daniel és una persona implicada en l'entorn empresarial del territori i enfocada a dotar les empreses dels coneixements necessaris per maximitzar les seves oportunitats i minimitzar els riscos, a partir del coneixement i les valoracions dels mateixos clients potencials. Per altra banda, està convençut que una empresa ha de tenir un ambient de treball òptim ja que el factor humà és bàsic tant per al rendiment dels treballadors com per la percepció que en reben els clients. Un dels objectius per a la introducció d'accions de responsabilitat social és que aquestes acabin repercutint de forma positiva en l'empresa i el seu entorn.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Josep Sanabra a partir de les entrevistes realitzades a Daniel Lafuente, gerent.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya.