



Reputación y #COVID19

Referenciación estratégica

Entrega #2- Afectación reputacional cerveza Corona

27 de marzo de 2020



ana Isabel Martínez

Referenciación Estratégica

Con frecuencia, ante los principales retos y desafíos organizacionales, a los consultores nos preguntan *¿qué están haciendo los demás?*

Con este ejercicio, de entregas periódicas de informes temáticos cortos y específicos, queremos aportar contenidos que sumen y agreguen valor a las personas que hoy tienen el inmenso reto de proteger la reputación de sus empresas o entidades, en medio de la coyuntura mundial de #COVID19.



REFERENCIACIÓN ESTRATÉGICA

- **Entrega 1- Trasformación de Logotipos** **25 de marzo de 2020**
- **Entrega 2- Afectación reputacional cerveza Corona** **27 de marzo de 2020**



Próxima entrega
Lunes 30 de marzo



Puedes consultar todas las entregas en mi cuenta de LinkedIn o puedes suscribirte escribiendo al correo annymartinezsas@gmail.com

Estamos ante una crisis mundial sin precedentes. El Coronavirus no solo tendrá enormes impactos en nuestra salud y economía; también en la Reputación de empresas, gobernantes, líderes, instituciones, sectores y países. Los comportamientos de la sociedad serán más exigentes y estarán influenciados por su percepción sobre la manera como cada uno actúe y comunique. Saldrán bien librados quienes de manera responsable, coherente y empática, logren tomar decisiones acertadas y oportunas, para responder a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

Preservar la Confianza es el reto.
Humanismo es el llamado.
Conexión emocional es el camino.

Anny Martínez



Entrega 2 – Afectación reputacional

Cerveza Corona



ENTREGA 2- AFECTACIÓN REPUTACIONAL CERVEZA CORONA

- **CASO:** En plena pandemia mundial y debido a una desafortunada coincidencia fonética en su nombre (Corona beer vs Coronavirus) la famosa cerveza enfrenta una situación de impacto reputacional, especialmente en USA.

- **CONTENIDO:**

- ✓ Contexto de la situación
- ✓ Reacción de ciudadanía
- ✓ Afectaciones
- ✓ Respuesta de la empresa



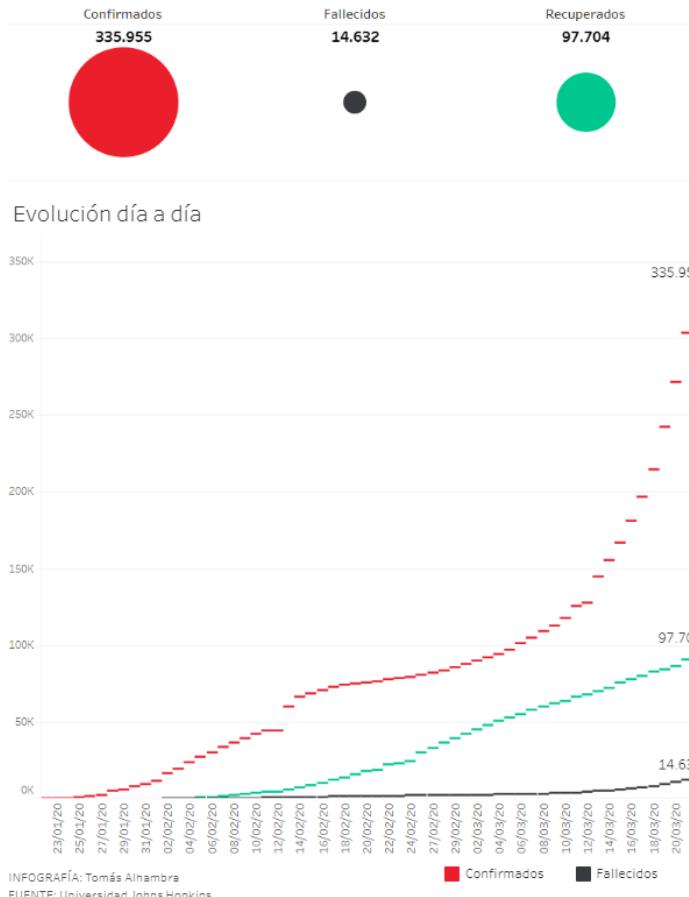
ENTREGA 2- AFECTACIÓN REPUTACIONAL CERVEZA CORONA

Cronología del caso

- La famosa cerveza Corona, nació en México y es hoy elaborada por la empresa belga-brasileño Anheuser-Busch In Bev.
- A raíz de la propagación del Coronavirius y de su coincidencia fonética, durante febrero empezaron a circular rumores en Estados Unidos sobre la relación de la cerveza con el virus.
- La noticia fue tomando fuerza hasta llegar a destacados medios de Estados Unidos como CCN y USA Today, que se encargaron de replicarla.
- Corona es la tercera cerveza más popular de Estados Unidos, después de Guinness y Heineken.
- La situación empeoró cuando Corona quiso hacer el lanzamiento de su nueva marca, bajo el slogan de “llegará a tierra pronto” justo cuando el Coronavirus empezaba a expandirse mundialmente
- Algunos medios y portales informaban sobre un impacto en las ventas y en el valor de la acción de la compañía.
- En México es la marca líder en el mercado nacional, y la más valiosa de Latinoamérica, según Millward Brown.
- Dos firmas norteamericanas presentaron investigaciones en las cuales informaban sobre el incremento de rumores sobre la percepción de los ciudadanos con respecto a dicha relación.
- La empresa retiró tweet el video promocional e insiste en que los consumidores saben que no hay relación entre la cerveza y el virus.
- A pesar de haber sido vendida a una empresa extranjera, aún es considerada un símbolo de lo mexicano y se vincula con la picante comida local.
- Usuarios en redes, blogs y medios especializados, empezaron a cuestionar la marca por su lanzamiento, tildándolo de inoportuno y falta de empatía con la situación mundial.
- Portavoces de Constellation Brands, empresa matriz de casa Corona, han hecho declaraciones desmintiendo el rumor.

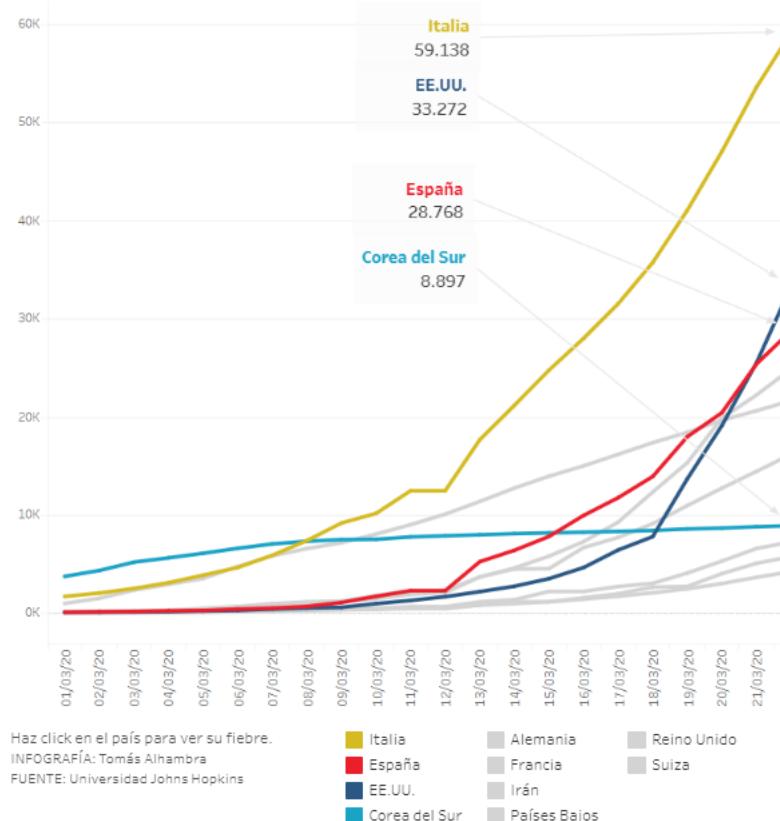
CURVA DE EXPANSIÓN DEL CORONAVIRUS

Confirmados, fallecidos y recuperados en el mundo



Evolución desde el 1 de marzo de los 10 países con más casos (a excepción de China)

Corea del Sur ha conseguido aplanar su curva de casos confirmados. Los países ven este caso como un modelo a fijarse.



Enero

- El virus surge en Asia

Febrero

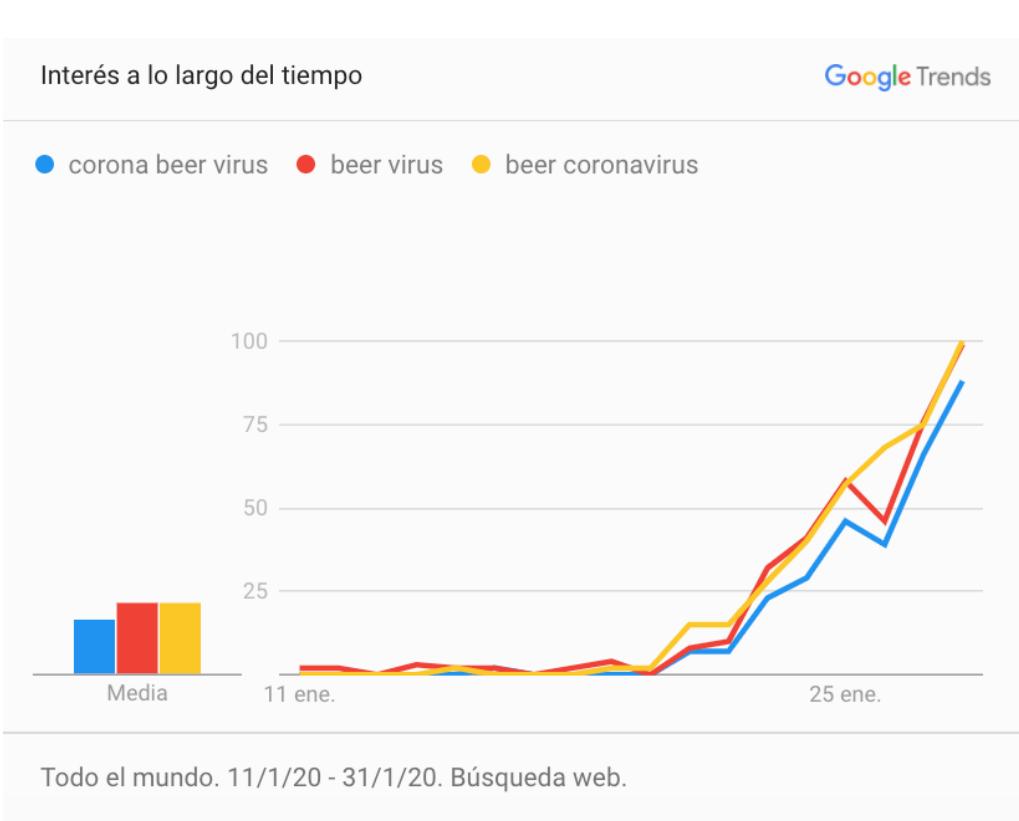
- El virus explota en Europa

Marzo:

- El virus amenaza América

El rumor sobre cerveza Corona tiene su pico más alto a finales de febrero (mes en el cual el virus empieza a propagarse por el mundo).

GOOGLE TRENDS



- El interés se da entre usuarios de múltiples países, tanto de habla hispana como inglesa, desde el 19 de enero, después de que el virus empezara a propagarse por el mundo
- Según Google Trends, la tendencia se da entre el 18 al 26 de enero.
- La búsqueda de "corona beer virus" creció 2,300%
- La búsqueda de "beer virus" creció 744%
- La búsqueda de "beer coronavirus" creció 3,233%

 **indy100** 
@indy100 

'Corona beer virus' searches suddenly spike on Google after deadly coronavirus outbreak indy100.com/article/corona...



12-18 Jan 2020
coronavirus beer

Why is everyone googling 'coronavirus beer'?
As news of the coronavirus outbreak continues to travel across the world, people are understandably worried about what could happen.
indy100.com

2 7:13 AM - Jan 26, 2020 

SONDEOS A LA OPINIÓN PÚBLICA



Publicó encuesta realizada a 737 consumidores de cerveza en Estados Unidos



Publicó sondeo realizado entre público general en Estados Unidos



- El 38% de los estadounidenses no compraría Corona “bajo ninguna circunstancia” debido al brote
- El 14% dijo que no se atrevería a pedir la bebida en público
- El 16% dijo que no sabía si Corona estaba relacionado con el coronavirus o no.

- La popularidad de la cerveza Corona en Estados Unidos se desplomó desde que se reportó el primer caso de Coronavirus.
- La intención de los consumidores de comprar Corona cayó a su nivel más bajo en dos años.
- El puntaje de popularidad de Corona, una medida que mide la favorabilidad, ha disminuido significativamente desde principios de año.
- Las búsquedas en línea del “corona beer virus” (virus de la cerveza Corona) aumentaron a principios de febrero, pero después disminuyeron.

LANZAMIENTO : “LLEGADA A TIERRA PRONTO”



- Bajo el slogan de “Llegará a tierra pronto / llegada inminente”, el lunes 24 de febrero, Corona USA publica en Twitter, un video promocionando una nueva bebida alcohólica que pronto se comercializaría en el mercado estadounidense.
- Invirtió **40 millones de dólares** en su campaña de lanzamiento de su nueva marca Corona Seltzer
- La compañía publicó un Tweet con un video de lanzamiento que fue visto más de siete millones de veces.
- Muchos usuarios en Internet reaccionaron para denunciar que la publicidad era de “**muy mal gusto**”, especialmente por el *timming* del lanzamiento en el marco de la expansión del Coronavirus. “
- El video fue retirado de la red
- La Agencia AFP estuvo buscando respuesta por parte de Constellation Brands, la empresa matriz de Corona USA, pero no respondió de inmediato.

MEDIOS ALREDEDOR DEL MUNDO REGISTRAN LA NOTICIA

CNN Economía • CNN Dinero • Diálogeconomía • Turcasa en Movimiento • Mercado México • Portafolio Global

EMPRESAS

La propagación del coronavirus no podría haber llegado en peor momento para la cerveza Corona

Por Jordan Valinsky
11:05 ET(15:05 GMT) 28 Febrero, 2020



encuentro
LUNES A VIERNES 3:00PM MIAMI

USA TODAY

FEES & PAYMENTS Credit card breaks **CORONAVIRUS IMPACT** Stores cut hours or close **WORRIED ABOUT YOUR MORTGAGE?** Try deferring payments

News **Sports** **Entertainment** **Life** **Money** **Tech** **Travel** **Opinion**

FOOD

'Corona beer virus' and 'beer coronavirus' searches increase as fears of outbreak spread

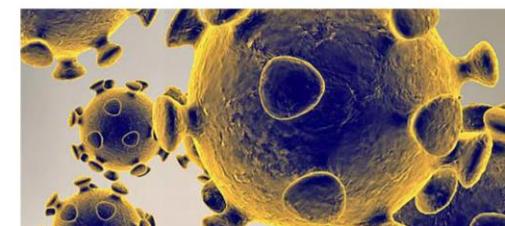
Kelly Tyko USA TODAY
Published 5:26 p.m. ET Feb. 27, 2020 | Updated 7:36 p.m. ET Feb. 27, 2020



FOOD • RESTAURANT NEWS

Can you get coronavirus from drinking Corona beer? No, but the brand still takes a hit

A spokeswoman for the beer company says 'our consumers understand there's no linkage between the virus and our beer business' despite a survey that shows concerns.



EL UNIVERSAL ENGLISH FOTOS VIDEO GRÁFICOS MM



Foto: Facebook

Niegan afectaciones en venta de cerveza Corona en EU por coronavirus

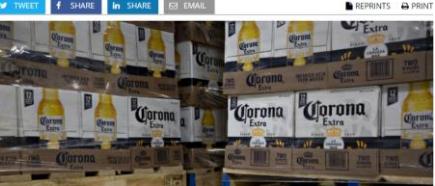
CRAIN'S CHICAGO BUSINESS MY ACCOUNT LOGIN SUBSCRIBE

NEWS & DATA **POLITICS & OPINION** **LIFESTYLE & DINING** **REAL ESTATE** **SPECIAL REPORTS** **THIS WEEK**

Corona beer brewer hits back at survey claiming virus is hurting sales

Constellation Brands, citing rising sales of the beverage, said it was responding to 'recent misinformation' circulating in traditional and social media.

El SCHULTZ
Al Agle



infobae

Últimas Noticias América México Venezuela EEUU Colombia América Latina Entretenimiento Deportes Mundo Técnico

EEUU

El coronavirus "enfermó" a la cerveza Corona: muchas personas no la consumirían "bajo ninguna circunstancia"

El coronavirus afectó las intenciones de consumo y el desempeño de las ventas

28 de febrero de 2020

Compartir en Facebook **Compartir en Twitter**



Perú21

Cerveza Corona fue criticada por anunciar la llegada de su nueva...

Cerveza Corona fue criticada por anunciar la llegada de su nueva bebida en EE.UU. en plena propagación del Coronavirus

En un reciente estudio, el 38% de estadounidenses no tienen planes de comprar Corona en las circunstancias actuales.



Semana

NACION **OPINION** **DEPORTE** **TELE** **MODA** **GENE** **CULTURA** **MUNDO** **TECNOLOGIA** **EDUCACION** **DEPORTES** **SOCIEDAD** **PERIODISMO** **TIERRA** **ESPECIAL**

SALUD COVID-19

Distribuidora de cerveza Corona, criticada por publicidad asociada a coronavirus

Un video para anunciar "la inminente llegada de un nuevo producto" ha generado incomodidad en los consumidores de Estados Unidos, preocupados por el efecto de la epidemia.



ALGUNOS MEMES



Primera víctima española
del Corona virus



Creo que ya me dio
el coronavirus



EL ÚNICO VIRUS
QUE QUIERO ESTE FIN DE SEMANA



POR MAS QUE
LO EVITÉ
ME CONTAGIÉ
DEL CORONAVIRUS

You know what goes great
with the Corona virus?



Lyme Disease



ALGUNOS MEMES

Mientras tanto en el refrigerador...



“Mientras tanto en el refrigerador”



“El dueño de cerveza Corona cuando los científicos bautizaron el virus”



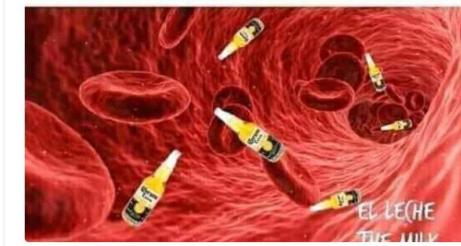
“Así se ve en vivo la oficina del equipo de marketing de cerveza Corona”



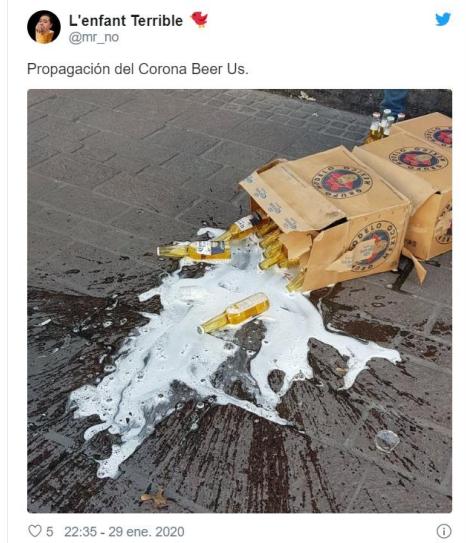
“Los ejecutivos de cerveza Corona en este momento”

este tipo de corona #Cerveza #Birra #Beer
#Corona #Mexico #China #Virus #Epidemia

- así me imaginé que era el corona virus



“Así me imaginé que era el Corona virus”



“Propagación del Corona Beer. Uk”

¿IMPACTO EN SUS VENTAS?



BAE HACIA UN CAPITALISMO NACIONAL
NEGOCIOS

NEGOCIOS 02-03-2020 18:32 Hs.

"Corona beer virus": psicosis mundial derriba las ventas de una cerveza

Sólo en China ya causó pérdidas por USD285 millones. Las búsquedas de los términos "Corona beer virus" (cerveza Corona virus) y "Beer virus" (cerveza virus) se dispararon en Google

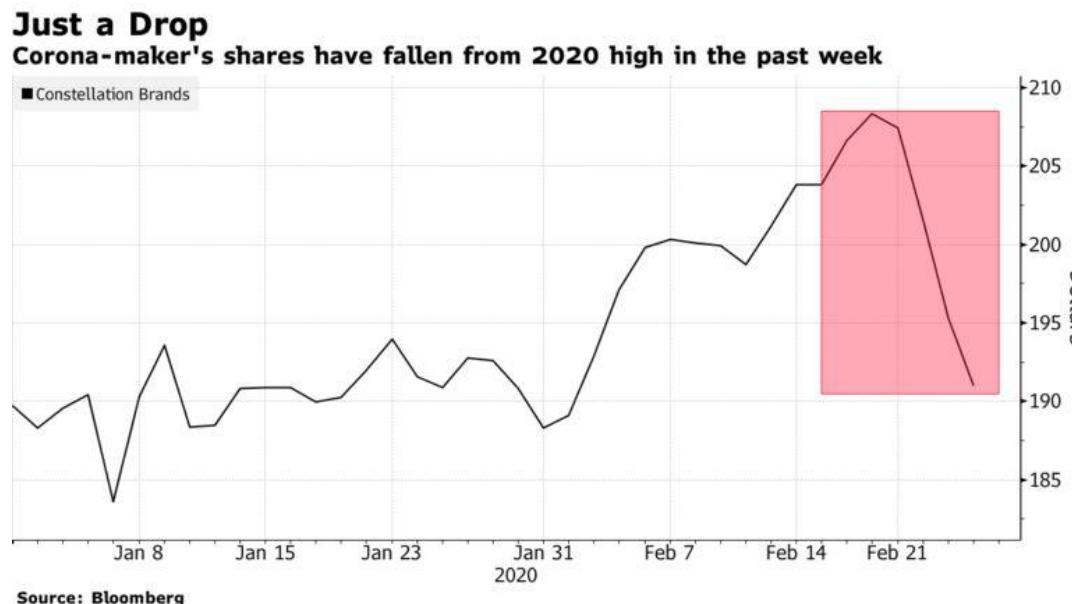
BAE Por BAE Negocios



- A raíz del incremento en los rumores y de la publicación de los dos sondeos de 5Way y YouGob, diversos medios registraron la caída den ventas de la cerveza Corona y mencionan que el impacto se ha vuelto más severo en los últimos días a medida que se propagan el virus y el rumor de su relación con la cerveza
- Según la encuesta de YouGov, la puntuación de percepción de marca de Corona, que hace un seguimiento sobre si los adultos estadounidenses conscientes de la marca han oído cosas positivas o negativas sobre ella, ha caído a 51 desde un máximo de 75 a principios de año.
- "China es el país donde más se han reducido las compras de la cerveza en los primeros meses de 2020, **causando pérdidas de unos 285 millones de dólares**",

"Otra razón que podría explicar la caída en la intención de compra es la percepción de Corona como una bebida de verano asociada con las vacaciones en la playa, escribió el periodista de datos comerciales de YouGov, Graeme Bruce, en un artículo publicado el miércoles. Por lo tanto, la cerveza es objeto de fluctuaciones estacionales significativas, señaló".

IMPACTO EN SUS ACCIONES SEGÚN BLOOMBERG



Caída e el valor de la acción de Constellation Brands en febrero 2020

- “El fabricante de la cerveza Corona, Constellation Brands Inc., se ha desplomado un 8% esta semana en la bolsa de Nueva York. La puntuación de percepción de marca de Corona, que hace un seguimiento sobre si los adultos estadounidenses conscientes de la marca han oído cosas positivas o negativas sobre ella, ha caído a 51 desde un máximo de 75 a principios de año, dijo YouGov”.
Bloomberg, 27 de febrero de 2020
- “Las acciones de Constellation Brands cayeron un 8% el jueves, aunque todo el mercado bursátil cayó drásticamente a medida que aumenta el temor sobre la propagación del coronavirus”.
CNN en español, 28 de febrero 2020
- “Las acciones de Constellation Brands caen más de 10% por resultados de encuesta ciudadana”.
Forbes México

MANEJO INTERMITENTE DE TWITTER



3:56 THIS IS LIVING Seguir

Corona @corona

#ThisIsLiving. Only for those of Legal Drinking Age, do not share with those under LDA. Enjoy responsibly. Our rules of engagement: bit.ly/2IVFuCx

Global corona.com Se unió en abril de 2011

965 Siguiendo 41.136 Seguidores

Tweets Tweets y respuestas Multimedia

Corona @corona · 2/03/20 The story behind the incredible Dive Reflex video.

@emmett_sparling and friends travelled to the remote island of Derawan to explore and re-discover what #freediving means to them.

Catch the behind-the-scenes of the trip, now on YouTube: youtu.be/5VbRSBR6wWc

4:17 Seguir

Corona USA @coronaextrausa

For 21+ Relax Responsibly®. Corona Extra® Beer, Imported by Crown Imports, Chicago, IL. Proudly brewed in Mexico

coronausa.com Se unió en octubre de 2011

87 Siguiendo 73.718 Seguidores

Tweets Tweets y respuestas Multimedia

Corona @corona · 12/03/20 **@Nolanomura** visited the island of Moorea with friends to discover first hand the efforts being made by the @coralgardeners to revive and preserve coral life in our #ocean.

Watch the full story now: youtu.be/ClntFUI8kDY

#ThisIsLiving

87.9k visualizaciones Seguir

Las dos cuentas oficiales de Twitter tienen un manejo intermitente de la comunicación. Las más recientes publicaciones (febrero 2020) están asociadas con el cuidado del mar y los corales, pero las respuestas de seguidores a esas publicaciones están asociadas a COVID 19.

Corona USA @coronae... · 28/02/20 The perfect view is a crew of friends.

87.9k visualizaciones Seguir

Corona @corona · 22/11/17 The world beneath the waves. #ThisIsLiving

266k visualizaciones Seguir

EN MARZO, CONTINÚA LA ASOCIACIÓN DE LA MARCA CON COVID19



JAGGA @xjaggax · 15/03/20

Replies to @corona @nolanomura and @Coralgardeners

Honestly the virus is better than the beer



alldone (alden) @raetothe · 12/03/20

Replies to @corona @nolanomura and @Coralgardeners

May I have a word with your CEO? This needs to stop. Now.



joey m @Josepph_M · 12/03/20

Why ?? This company has NOTHING To do with the virus other than they were unlucky with the name



Yet tee @QueeneeYettee · 12/03/20

Exactly



emanuel @emanuel65702... · 17/03/20

Replies to @corona @nolanomura and @Coralgardeners

This caused the coronavirus



SMEARGLEX75 @... · 18/03/20

Replies to @corona @nolanomura and @Coralgardeners

All these replies about Corona Beer causing the virus makes me ROFL. 😂😂



Boinget @Boinget1 · 15/03/20

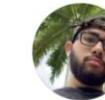
Replies to @corona @nolanomura and @Coralgardeners

Why haven't you came out with a beer called The Virus yet? You are missing a good marketing idea.



Eric ma @Ericma67109863 · 18/03/20

they have did it



Young Sweet Jones @Ma... · 12/03/20

Replies to @corona @nolanomura and @Coralgardeners

You guys need to sue the scientist who named the virus for hurting your sales



Xela #FreeGeno @TheBoi... · 13/03/20

Bro coronaviruses have existed for a long time lmao. The scientists who first discovered them in the 60s are probably dead anyway



vee @moonlightbabe · 13/03/20

Replies to @corona @nolanomura and @Coralgardeners

pls come to my city so i wont have school next week



SEGUIDORES CRITICAN EL SILENCIO DE LA EMPRESA



Steven Saw @likesunnydays · 6d
Replies to @corona @nolanomura and
@Coralgardeners

Y'all have a great PR opportunity right
now, what you waiting for?



Dogelore @AwesomeAmnzDeal · 1d
Replies to @corona @nolanomura and
@Coralgardeners

Corona been real quiet since the
outbreak



Louis Burrows @l_b_burrows · 6d
Replies to @corona @nolanomura and
@Coralgardeners

@Corona advertising suggestion:
billboard with a bottle of Corona, and a
picture of the virus. Tagline: pick the
right Corona. Done. Simple.



Ex-Human ATM @Human... · 15/03/20
Replies to @corona @nolanomura and
@Coralgardeners

Hi @corona, I made an ad for a new
product line I think you should create
given current circumstances.



rashad @RJJohnsonnn · 13/03/20
Replies to @corona @nolanomura and
@Coralgardeners

Don't tweet



MrsG1227 @MrsG1227 · 14/03/20
Replies to @corona @nolanomura and
@Coralgardeners

Waiting for @corona SM marketing team
to jump on the COVID-19 bandwagon.



SpaceBling 🌎☀️💕® @SpaceB... · 6d
Replies to @corona @nolanomura and
@Coralgardeners

Your marketing team sleepin 😴



DISEÑADOR LANZA PROPUESTA



- Jure Tovrljan, diseñador de Eslovenia, se ha hecho famoso en estos días por rediseñar algunos de los logotipos de las marcas más famosas del mundo.
- Con el fin de generar conciencia sobre el distanciamiento social, rediseñó varios logotipos de las marcas más famosas y los publicó en su página Behance.
- En el marco de ese trabajo, lanzó una propuesta gráfica para cerveza Corona bajo el concepto de **“necesita un nuevo nombre”**

COMUNICADO DE PRENSA -28 DE FEBRERO DE 2020



- Constellation Brands, en cabeza de su presidente Bill Newlands, publica un comunicado de prensa el 28 de febrero para aclarar los rumores sobre COVID 19 y la cerveza Corona
- Dice que de acuerdo con las tendencias del consumo, **las ventas de Corona y de todas sus unidades de negocio de cerveza se mantienen fuertes.**
- Trasmite un mensaje de consideración para todas las personas que se han visto afectadas por el virus y desea una pronta recuperación.
- Menciona que es extremadamente desafortunado el **proceso de desinformación** que se está dando en redes sobre el impacto del virus en el negocio de Corona, sin respaldos de investigación rigurosa.
- Aclara que estas publicaciones no reflejan la verdadera realidad del desempeño de la compañía y el sentir de los consumidores, de los cuales tienen conocimiento gracias al feedback de sus distribuidores y aliados en todo el país.
- Explica que la operación de la compañía no tiene mucha exposición a mercados internacionales como China, que ha sido la más impactada con esta situación.
- Expresa su orgullo por los esfuerzos de su equipo de trabajo en este momento mientras se preparan para la próxima temporada de ventas de verano.

POLÉMICO SONDEO



The Atlantic

Sign In

IDEAS

What the Dubious Corona Poll Reveals

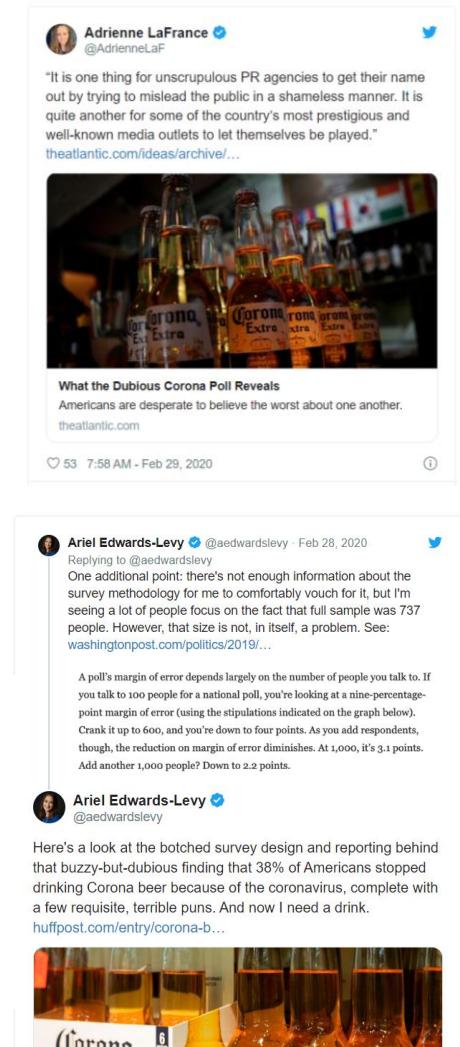
Americans are desperate to believe the worst about one another.

FEBRUARY 28, 2020

Yascha Mounk
Contributing writer at *The Atlantic*



THE ORIGINAL PRESS RELEASE from 5WPR notes that in a survey of 737 beer-drinking Americans, 38 percent said they “would not buy Corona under any circumstances now.” By presenting this finding in the context of other questions that are explicitly about the coronavirus, the press release creates the impression that Americans’ reluctance to drink the beer is *due to* the coronavirus. “There is no question that Corona beer is suffering because of the coronavirus,” Ronn Torossian, the CEO of 5WPR, says in the press release. “Could one imagine walking into a bar and saying ‘Hey, can I have a Corona?’ or ‘Pass me a Corona.’”



- El sondeo realizado por la agencia de relaciones públicas 5W causó divisiones y generó reacciones diversas.
- Algunos seguidores publicaron sus opiniones desestimándola investigación, afirmando incluso que estaba “amañada” porque el sondeo si consultaba por conductas de compra de los consumidores hacia la cerveza Corona pero las preguntas no estaban relacionadas con el Coronavirus.

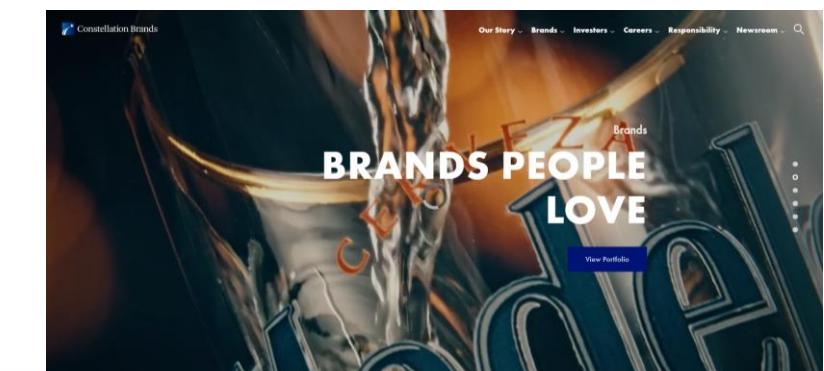
PAGINA WEB- 26 DE MARZO DE 2020

A 26 de marzo tanto la página web de cerveza Corona como de Constellation Brands, mantiene su enfoque en el producto y en promover las acciones de responsabilidad social oficiales de Cerveza Corona en favor de la protección del mar.

Sitio web de
Cerveza Corona



Sitio web de
Constellation Brands



APORTE A COVID 19

El 26 de marzo, Constellation Brands anuncia una millonaria donación para contribuir con COVID 19. Lo comunica a través de su cuenta de Twitter, comunicado de prensa y en el link de prensa de su pagina web

Stephanie McGuane retuiteó

Constellation Brands @cbrands · 11h

We're proud to play a role in supporting our industry and the collective road to recovery. Together, we are strong: bit.ly/39p0zLj



1 21 53

Constellation Brands

Our Story Brands Investors Careers Responsibility Newsroom

News Media Kit Media Contact Leadership Perspectives

03/26/2020 | Press Releases
CONSTELLATION BRANDS REVISES TIMING OF CONFERENCE CALL BY ONE HOUR TO REPORT FULL FISCAL YEAR AND FOURTH QUARTER 2020 FINANCIAL RESULTS; APRIL 3, 2020

03/24/2020 | Press Releases
CONSTELLATION BRANDS REINFORCES STRENGTH OF ITS BREWERY PRODUCTION FOOTPRINT IN MEXICO

03/23/2020 | Press Releases
CONSTELLATION BRANDS PARTNERS WITH ITS FLAGSHIP BRANDS TO COMMIT MORE THAN \$2.5 MILLION TO COVID-19 RELIEF EFFORTS

03/04/2020 | Financial
Constellation Brands to Report Full Fiscal Year and Fourth Quarter 2020 Financial Results; Host Conference Call April 3, 2020

ESTE CASO CONTINÚA EN ESTUDIO...

- ¿Serán reales las caídas de las ventas de cerveza Corona que algunos medios mencionan en sus artículos?
- ¿Habrá otras razones que afecten el precio de su acción en bolsa?
- ¿Qué cifras reflejará la compañía al cierre del primer trimestre?
- ¿Será el rumor de la asociación de marca con COVID 19 la única causante de su posible impacto en ventas?
- ¿Saldrán nuevos estudios de opinión pública para seguir documentando el caso?



- ¿Estará cerveza Corona siendo víctima de una campaña de boicot corporativo?
 - ¿Seguirán los rumores impactando la reputación de Corona?
- ¿Qué efectos generará la donación de Constellation Brands a COVID 19?
- ¿Ha gestionado Constellation Brands de manera adecuadamente la crisis de Cerveza Corona?
- ¿Enfrentarán Constellation Brands o Corona otro tipo de efectos reputacionales fuera de Estados Unidos?



GRACIAS

Ana Isabel Martinez M



+57 3104265752



anaisabelmtzm@gmail.com



Ana Isabel Martinez M



Ana Isabel Martinez M