

# Reputación y #COVID19

## Referenciación estratégica

*Entrega #2- Afectación reputacional cerveza Corona*

27 de marzo de 2020

*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-** Transformación 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](mailto: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



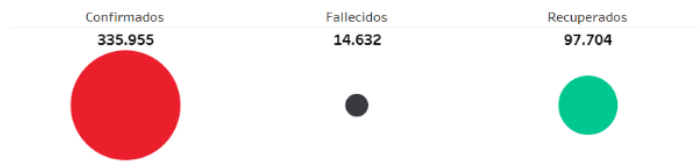
# ENTREGA 2- AFECTACIÓN REPUTACIONAL CERVEZA CORONA

## Cronología del caso

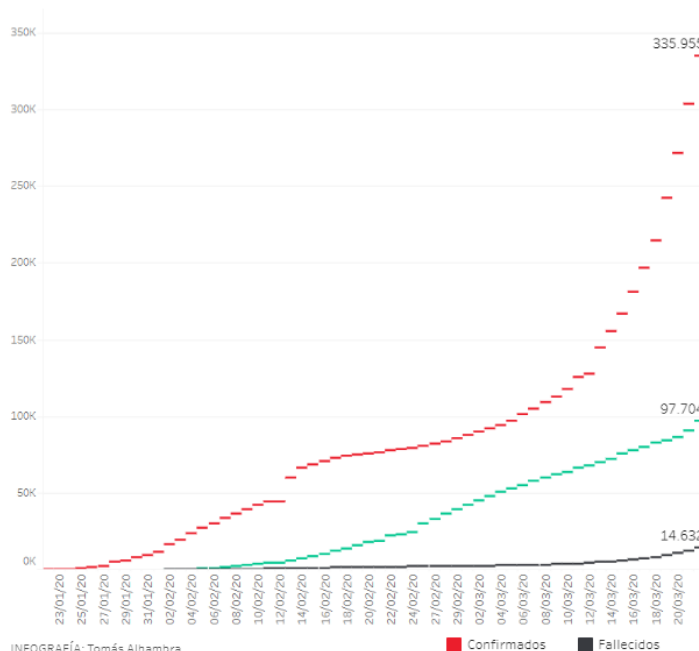
- La famosa cerveza Corona, nació en México y es hoy elaborada por la empresa belga-brasileño Anheuser-Busch In Bev.
- Corona es la tercera cerveza más popular de Estados Unidos, después de Guinness y Heineken.
- En México es la marca líder en el mercado nacional, y la más valiosa de Latinoamérica, según Millward Brown.
- 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.
- A raíz de la propagación del Coronavirus y de su coincidencia fonética, durante febrero empezaron a circular rumores en Estados Unidos sobre la relación de la cerveza con el virus.
- 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
- 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.
- 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.
- La noticia fue tomando fuerza hasta llegar a destacados medios de Estados Unidos como CCN y USA Today, que se encargaron de replicarla.
- Algunos medios y portales informaban sobre un impacto en las ventas y en el valor de la acción de la compañía.
- La empresa retiró tweet el video promocional e insiste en que los consumidores saben que no hay relación entre la cerveza y el virus.
- 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



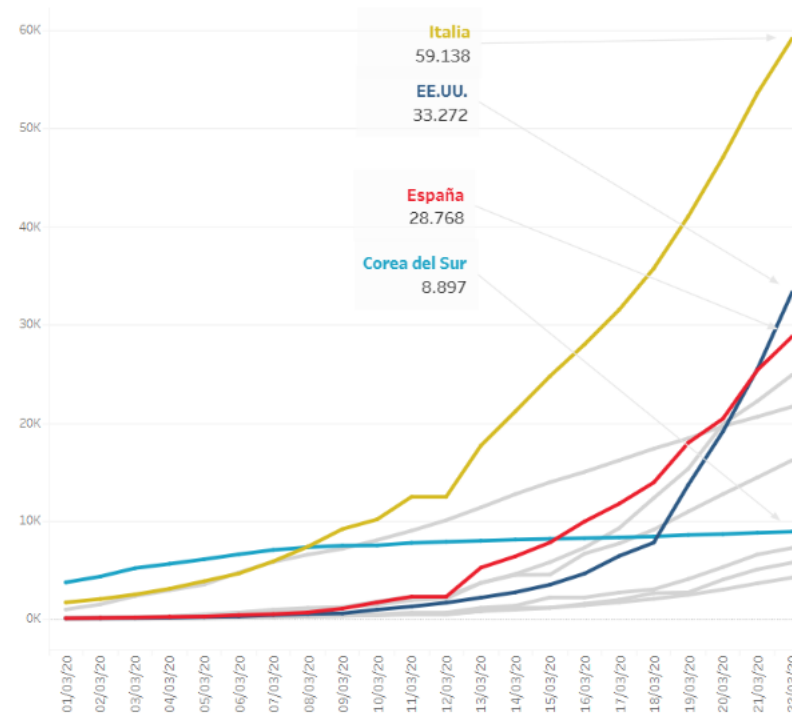
Evolución día a día



INFOGRAFÍA: Tomás Alhambra  
FUENTE: Universidad Johns Hopkins

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.



Haz click en el país para ver su fiebre.  
INFOGRAFÍA: Tomás Alhambra  
FUENTE: Universidad Johns Hopkins

Italia  
España  
EE.UU.  
Corea del Sur  
Alemania  
Francia  
Irán  
Países Bajos  
Reino Unido  
Suiza

Enero

- El virus surge en Aria

Febrero

- El virus explota en Europa

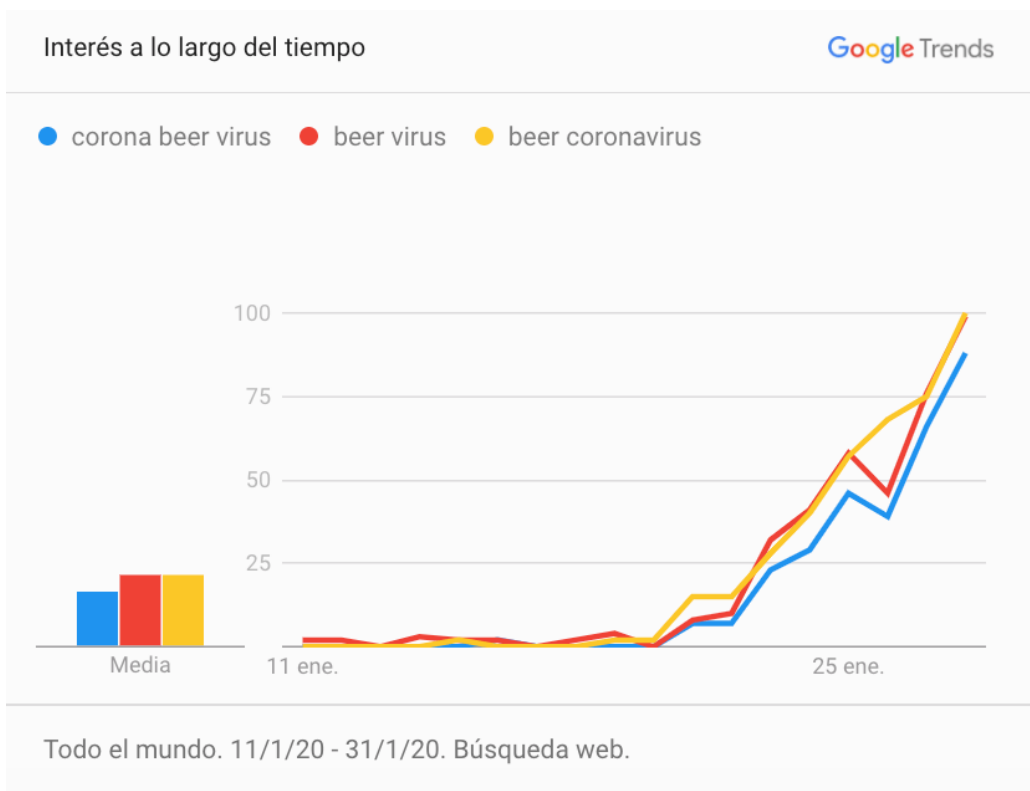
Marzo:

- El virus amenaza América

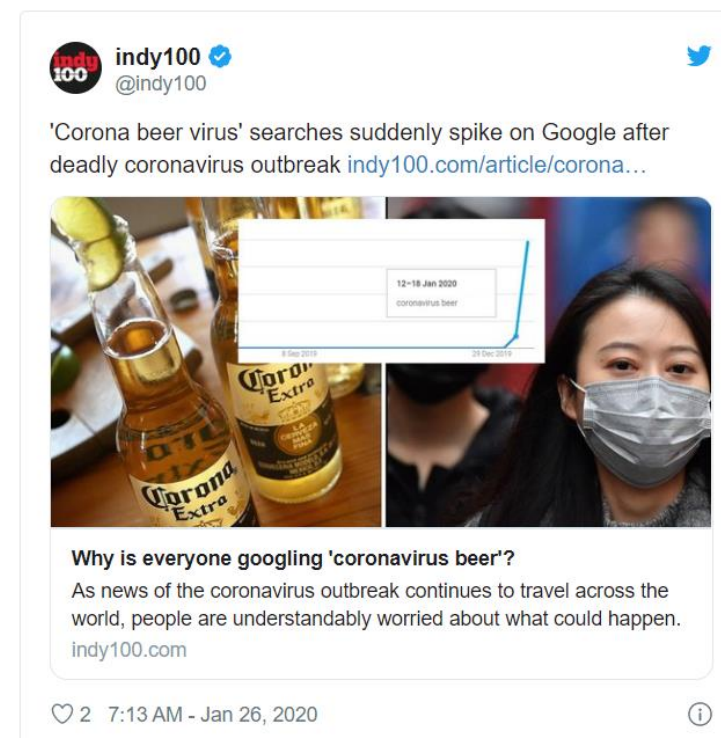
El rumor sobre cerveza Corona tiene su pico más alto a finales de febrero (mes en el cual el virus empieza a propagarse por el mundo).



# 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%



# SONDEOS A LA OPINIÓN PÚBLICA



Publicó encuesta realizada a 737 consumidores de cerveza 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.



Publicó sondeo realizado entre público general en Estados Unidos

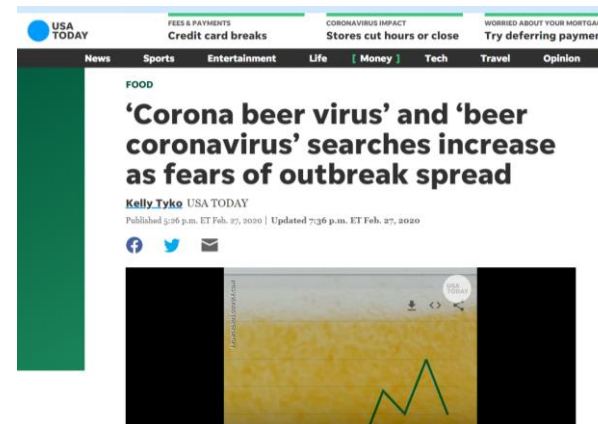
- La popularidad de la cerveza Corona en Estados Unidos se desplomó desde que se reportó el primer caso de Coronavirus.
- La intención de los consumidores de comprar Corona cayó a su nivel más bajo en dos años.
- El puntaje de popularidad de Corona, una medida que mide la favorabilidad, ha disminuido 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.
- Invertió 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 *timing* 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





# ALGUNOS MEMES



Primera víctima española del Corona virus



Creo que ya me dio el coronavirus



EL ÚNICO VIRUS QUE QUIERO ESTE FIN DE SEMANA



You know what goes great with the Corona virus?



Lyme Disease





# ALGUNOS MEMES

Mientras tanto en el refrigerador...



“Mientras tanto en el refrigerador”

postoffice  
@illpostoffice1

the owner of corona beer when the scientist named the virus



631 20:51 - 25 ene. 2020

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

Mike  
@notthatmikeed

Live look at the Corona beer marketing teams office



133 15:58 - 24 ene. 2020

34 personas están hablando de esto

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

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

- así me imaginé que era el corona virus



21:23 - 30 ene. 2020

“Así me imaginé que era el Corona virus”

L'enfant Terrible  
@mtr\_no

Propagación del Corona Beer Us.



5 22:35 - 29 ene. 2020

“Propagación del Corona Beer. Uk”

Rich Post  
@riproarin

Corona Beer executives right now.



502 17:36 - 30 ene. 2020

“Los ejecutivos de cerveza Corona en este momento”

# ¿IMPACTO EN SUS VENTAS?



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

 Por BAE Negocios





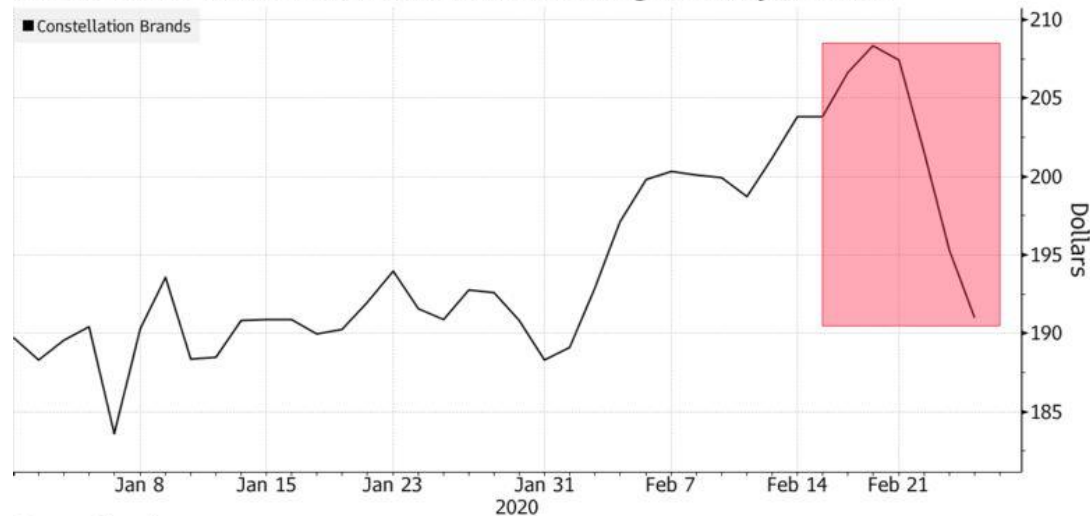
- A raíz del incremento en los rumores y de la publicación de los dos sondeos de 5Way y YouGov, diversos medios registraron la caída en ventas de la cerveza Corona y mencionan que el impacto se ha vuelto más severo en los últimos días a medida que se propagan el virus y el rumor de su relación con la 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

## Just a Drop

Corona-maker's shares have fallen from 2020 high in the past week



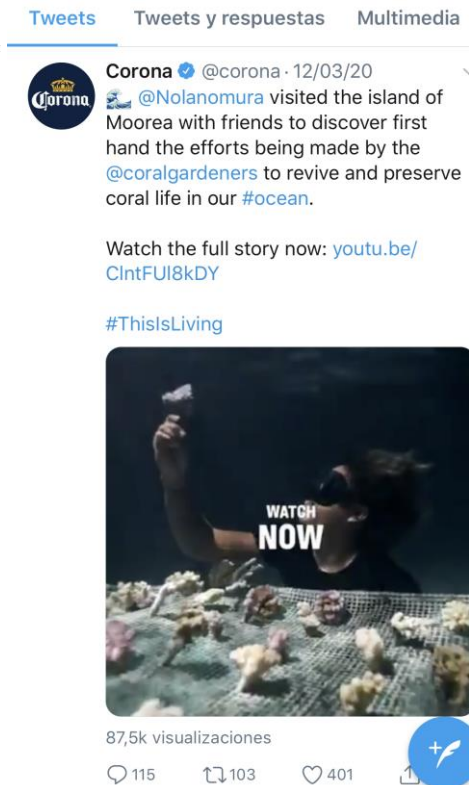
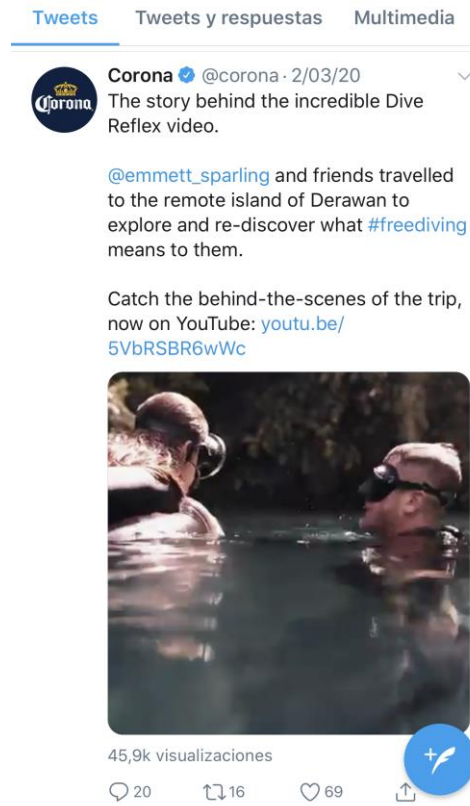
Source: Bloomberg

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



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.



# EN MARZO, CONTINÚA LA ASOCIACIÓN DE LA MARCA CON COVID19



**JAGGA** @xjaggax · 15/03/20

Replying to @corona @nolanomura and @Coralgardeners

Honestly the virus is better than the beer



**alldone (alden)** @raetothe · 12/03/20

Replying 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 té** @QueeneeYettee · 12/03/20

Exactly



**emanuel** @emanuel65702... · 17/03/20

Replying to @corona @nolanomura and @Coralgardeners

This caused the coronavirus



**SMEARGLEX75** @... · 18/03/20

Replying to @corona @nolanomura and @Coralgardeners

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



**Boinget** @Boinget1 · 15/03/20

Replying 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

Replying 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

Replying 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  
Replying to @corona @nolanomura and @Coralgardeners

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



**Dogelore** @AwesomeAmnzDeal · 1d  
Replying to @corona @nolanomura and @Coralgardeners

Corona been real quiet since the outbreak



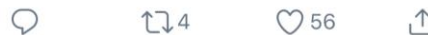
**Louis Burrows** @l\_b\_burrows · 6d  
Replying to @corona @nolanomura and @Coralgardeners

@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  
Replying 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  
Replying to @corona @nolanomura and @Coralgardeners

Don't tweet



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

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



**SpaceBling** 🌍💚💙💜 @SpaceB... · 6d  
Replying 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 consciencia 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.**
- Transmite 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

A ≡ 🔍 Popular Latest

The Atlantic

Sign In

IDEAS

## What the Dubious Corona Poll Reveals

Americans are desperate to believe the worst about one another.

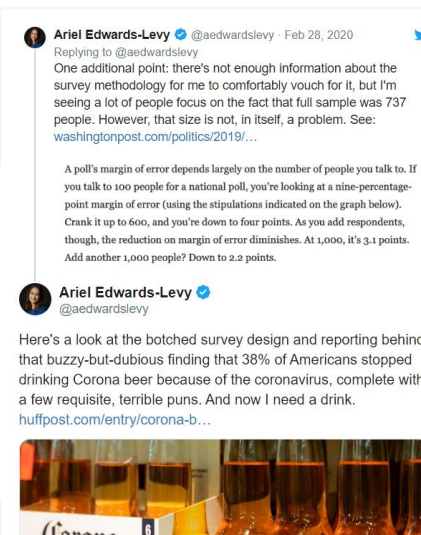
FEBRUARY 28, 2020

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.’”



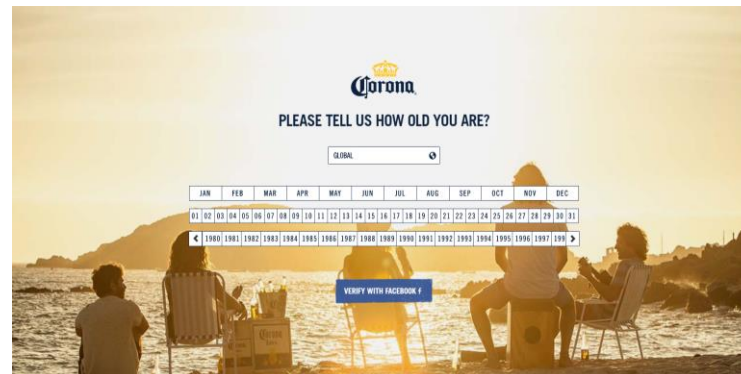
- El sondeo realizado por la agencia de relaciones públicas 5W causó divisiones y generó reacciones diversas.
- Algunos seguidores publicaron sus opiniones desestimándola investigación, afirmando incluso que estaba “amañada” porque el sondeo si consultaba por conductas de compra de los consumidores hacia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



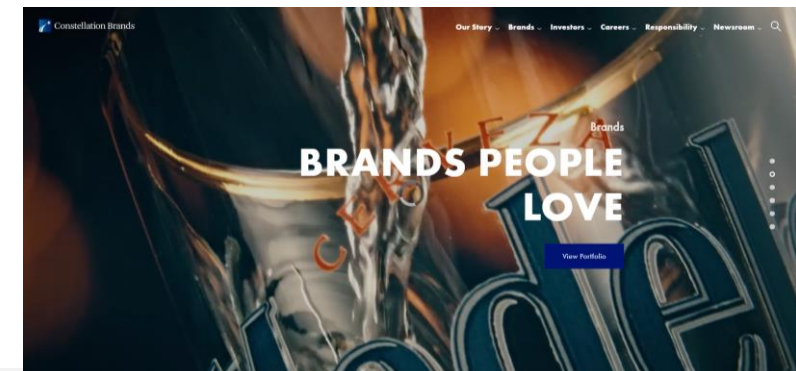
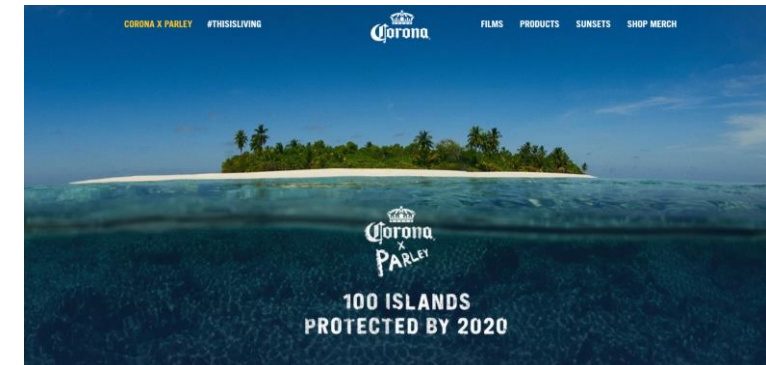
# PAGINA WEB- 26 DE MARZO DE 2020

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



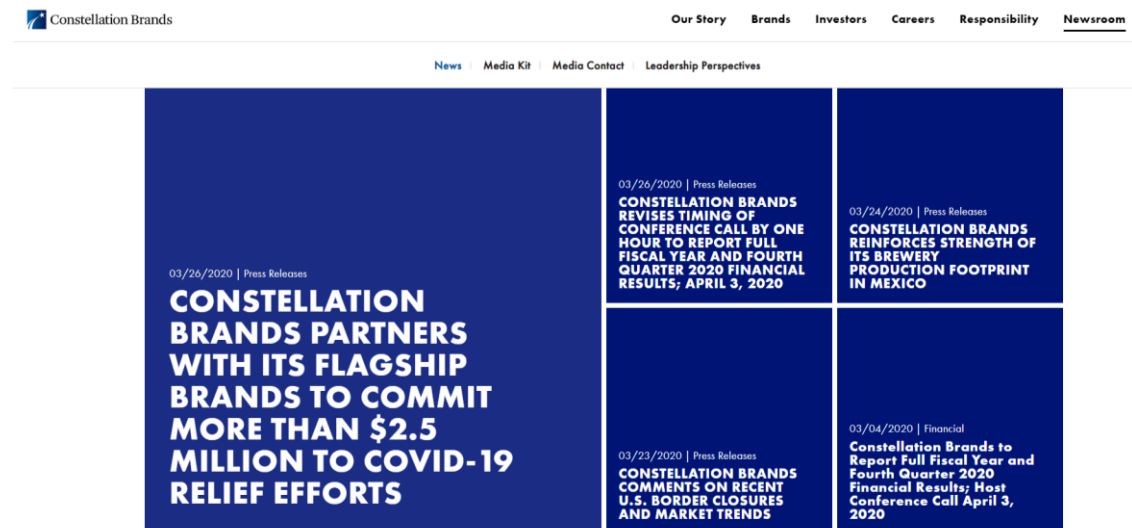
Sitio web de  
Constellation Brands





# APOORTE 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



# 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 gestionando 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*