

Caso de estudio de Scintilla

Mondelez International: Encender el crecimiento de las galletas prémium, al estilo de las panaderías



Mondelez
International



Inspire
2024

Este caso de estudio de Estados Unidos se compartió en vivo en el evento de Walmart Data Ventures Inspire, el 17 de octubre de 2023.

“
Estamos trayendo
decisiones basadas en datos
de Scintilla para ayudarnos
a alcanzar nuestros
objetivos.

- Leslie Meola, vicepresidenta de clientes, Galletas |
Mondelez Internacional





Leslie Meola
Vicepresidente
del cliente, Galleta
Mondelez International



Kyle Lanham
Director de comercialización,
galletas y galletas saladas
Walmart



Caso de estudio de Scintilla: Tate's Bake Shop

La oportunidad: convertir Walmart en un destino de galletas prémium

Problema comercial:

La categoría de Galletas de especialidad está creciendo, pero el segmento más valioso, la Galleta premium, estaba disminuyendo en Walmart.

- Evaluar los segmentos de Galletas de especialidad
- Entender al cliente en Walmart vs. al total de los Estados Unidos.

¿Quién está comiendo un bocado de Tate's?

- Entender quién y cómo desbloquear la participación de mercado de Walmart

Oportunidad de negocio:

Hacer de Walmart un destino de galletas premium

- Identificar al cliente de Walmart y sus motivaciones
- Descubrir el papel de cada segmento dentro de la Galleta de especialidad
- Hacerlo "Al estilo de las panaderías"

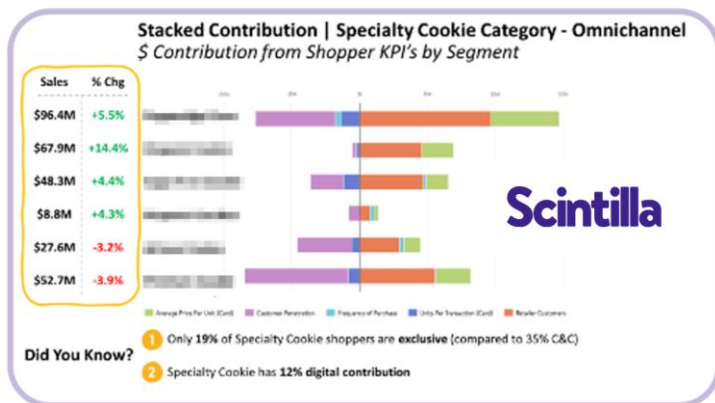




Caso de estudio de Scintilla: Tate's Bake Shop

El enfoque

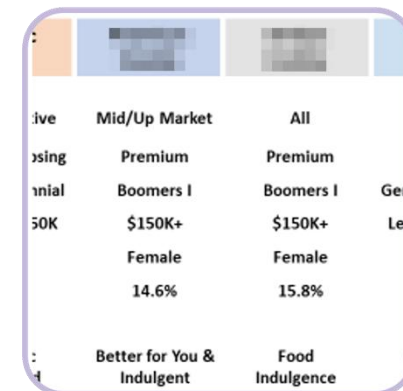
Su proceso comenzó aprovechando Assortment Deep Dive dentro de Shopper Behavior de Scintilla. Esto es lo que aprendieron:



Las galletas de especialidad están creciendo en Walmart, pero las galletas artesanales y las premium no están viendo el mismo crecimiento



Cada segmento tiene un cliente diferente con necesidades de compra distintas
La galleta premium es la más valiosa para la categoría



En línea está impulsando el crecimiento con la pista y está siendo impulsado por Tate's Bake Shop



Caso de estudio de Scintilla: Tate's Bake Shop

El enfoque

Luego, aprovecharon la herramienta de **Customer Perception de Scintilla** para escuchar a clientes reales y verificados de Walmart con el fin de obtener sus opiniones sobre la categoría de galletas premium.



“¿Qué te viene a la mente cuando piensas en galletas premium? ¿Qué comercios se te vienen a la mente?”



Características esenciales

Los clientes de Walmart piensan en el sabor y la textura



Características adicionales

Precio, empaque y reclamaciones

Los productos con la combinación correcta de características preferidas resonarán más con el cliente de galletas premium de Walmart

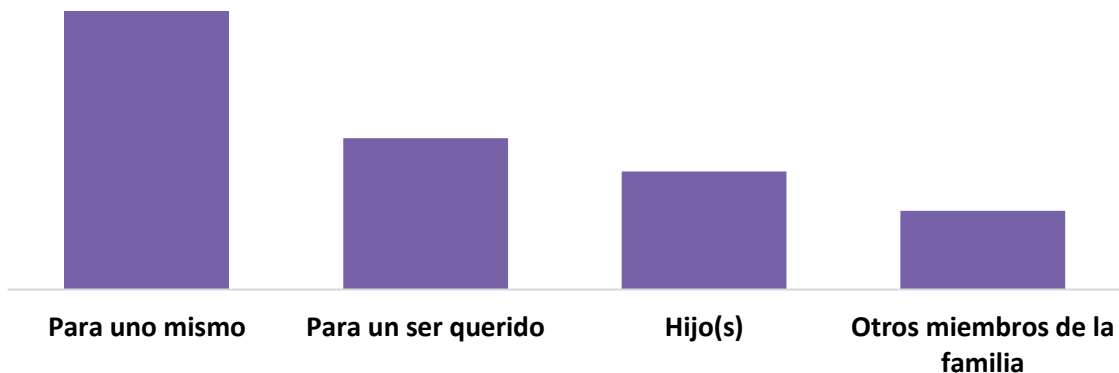


Caso de estudio de Scintilla: Tate's Bake Shop

El enfoque

Este enfoque proporcionó una visión completa de cómo interactuaron los clientes con la categoría y permitió a Mondelez analizar los componentes de la canasta, los comportamientos de cambio y las tendencias de compra omnicanal. Al mismo tiempo, recibieron comentarios en tiempo real para ayudar a identificar impulsores clave de lealtad a la marca y las razones de los clientes para comprar dentro del segmento.

¿Para quién en tu hogar estás comprando cuando compras las galletas de Tate's en Walmart?



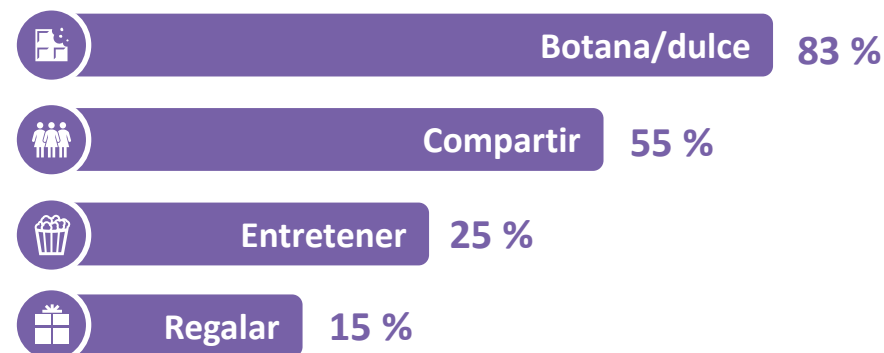
¿Sabías que...?

El 66 % de los clientes de Walmart no saben que la marca de Tate se vende en Walmart

¿Sabías que...?

Los clientes en línea de Tate son más jóvenes, tienen hogares más pequeños y ganan más que los clientes de la tienda

¿Cuáles son tus ocasiones de uso común para Tate's comprados en Walmart?






Caso de estudio de Scintilla: Tate's Bake Shop

El resultado

Esta colaboración centrada en el cliente llevó a comprender que había una oportunidad masiva de crecimiento, así como los datos para respaldar un enfoque personalizado con el fin de atender mejor las necesidades de los clientes de galletas premium.


El surtido correcto, el paquete correcto, el precio correcto

Garantizar que las “características esenciales” proporcionen sabor y textura y que las “características adicionales” proporcionen el precio y el paquete esperados.

 **Acciones conjuntas:** cerraron vacíos de participación de mercado en sabores, lanzaron paquetes de precios accesibles e implementaron un nuevo EDLP, al tiempo que aprovecharon la reducción para impulsar la penetración en los hogares. Además, se basaron en Tate's Bake Shop Heritage con la innovación y las colaboraciones estratégicas adecuadas.

Enfoque omnidireccional

Reinventar el enfoque de marketing de Tate's

 **Acciones conjuntas:** ejecutar nuevos programas de prueba y de conducción en hogares para recompensar a los clientes leales, mientras se crea conciencia y se reclutan nuevos clientes

