

COVID-19

Impacto del Virus en España

2 de abril de 2020



7 FASES EMOCIONALES QUE EXPERIMENTAREMOS DURANTE EL CONFINAMIENTO

Desde Ipsos China se han analizado las **etapas clave** en el viaje a través de la epidemia

INCREDELIDAD



Siento **confusión y miedo**, dado que la información es muy imprecisa y los rumores abundan

PREPARACIÓN



Empiezo a **cambiar los planes**, a almacenar suministros, a hacer frente al agotamiento de las existencias y a la escasez de determinados productos

AJUSTE



Voy **ajustándome** día a día a las **nuevas restricciones y a las situaciones** a medida que van surgiendo. Voy elaborando nuevas rutinas

ACLIMATACIÓN



Voy estableciendo rutinas y enfrentándome a los retos diarios de aburrimiento y contacto familiar forzado. Descubro cosas positivas de la situación, a medida que la gente explora **nuevas actividades e intereses**

RESISTENCIA



La tensión aumenta con el tiempo con la restricción del movimiento y la actividad social reducida, afectando el estado de ánimo y las relaciones. Y todo agravado por la **incertidumbre** sobre cuánto va a durar esta situación

ALIVIO



Siento alivio de que los negocios empiecen a reabrir, señalando que **el final está a la vista**. Me siento contento/a de reemprender la vida de nuevo

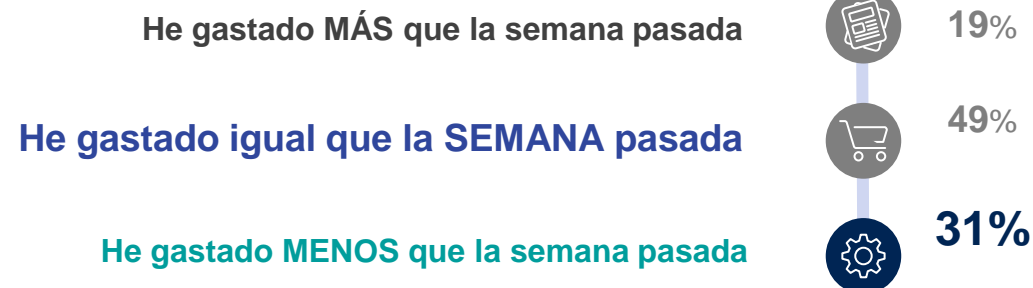
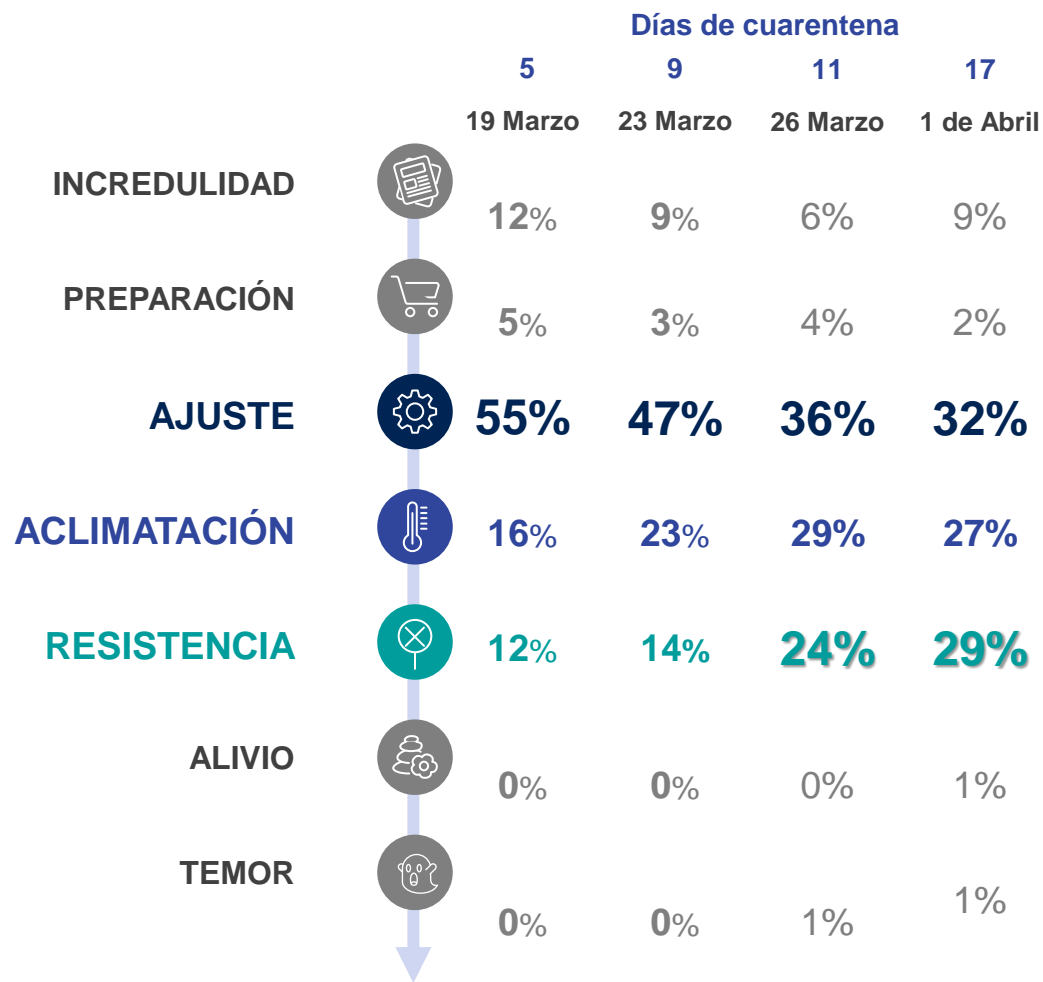
TEMOR



Siento alivio de que los negocios empiecen a reabrir, señalando que el final está a la vista. Pero me surgen nuevas **preocupaciones sobre la seguridad laboral y financiera** y cómo las consecuencias económicas se van haciendo evidentes

EN ESPAÑA, NOS ESTAMOS EMPEZANDO A INSTALAR EN LA RESISTENCIA, QUE ES UNA FASE DOMINADA POR LA INCERTIDUMBRE

Y esa Incertidumbre impacta en el gasto de las familias



Hasta ahora estaba siguiendo mis hábitos en la compra, pero veo que esto se alarga, que la crisis económica va a ser inmersa y que no se que pasará con mi trabajo, estoy empezando a hacer menús sanos pero algo más baratos, más pasta, legumbres y estoy reduciendo esos caprichos que nos dábamos en casa en las primeras semanas como algún bombón y cosas así

EN ESPAÑA, NOS ESTAMOS EMPEZANDO A INSTALAR EN LA RESISTENCIA, QUE ES UNA FASE DOMINADA POR LA INCERTIDUMBRE

Una incertidumbre respecto a diversas áreas

TEMPORAL

La mayor frustración es la de **carecer de horizonte temporal sobre el fin del confinamiento**

Se genera desesperación y mayores tensiones

En especial **las familias con hijos comienzan a rechazar más tiempo de confinamiento de los más pequeños de la casa**

Quiero que dejen de contar mentiras en la tele, de hablar ya del pico de la curva que nunca llega

ECONÓMICO

Incetidumbre ante la **economía personal**

Me concederán en paro?

Le concederán el ERTE a mi empresa?

Me va a llegar para comer?

Como hacer viable mi negocio si no hay ayudas?

Me van a reducir la jornada y el pescado está cada día más caro... estoy empezando a preocuparme por cómo vamos a estar dentro de un mes

EMOCIONAL

La soledad, la falta de contacto humano, la rutina de días y días iguales afecta al animo y a las motivaciones positivas

El no saber si tu o tus familiares estáis contagiados

El numero de fallecimientos es tan elevado que resulta difícil encontrar casos que no hayan sido afectados de forma directa o tangencial, lo que **implica no sólo mucha tristeza social, sino personal al no poder despedirse de los seres queridos**

Mi madre ha muerto, no he podido despedirme, no se que han hecho con ella, estoy hundido

ABASTECIMIENTO

Se comienza a ver **escasez de productos** las pocas veces que se sale a la compra

Hay una **percepción de que los productos se están encareciendo, en especial los frescos**

La imposibilidad de realizar compras online

Estar una hora esperando para poder comprar online y después de otra hora añadiendo productos ver que no hay fechas disponibles para entregar. Contactar con el supermercado en cuestión y encontrarme con una respuesta de disculpa pero que no me soluciona nada ni me devuelve el tiempo perdido. Entiendo que la situación es complicada pero no avisaron de este problema antes de realizar la compra

EN ESTA SITUACIÓN, SE NECESITA ALGO MÁS QUE “ACOMPañAMIENTO Y EMPATÍA” POR PARTE DE LAS MARCAS

La estrategia de “Acompañamiento” ha sido muy útil en las etapas de Ajuste y Aclimatación, pero ahora necesitamos CERTIDUMBRE en varias áreas:

TEMPORAL

ECONÓMICO

EMOCIONAL

ABASTECIMIENTO

- No pierdas el lado Empático, pero no aparezcas como condescendiente, reduce la carga melodramática de tu discurso.
- Revisa que tienes en el Core de tu Marca que puede generar Certidumbre en alguna de estas áreas
- Realiza promesas concretas y desarrolla actividades que sean Win-Win

En **IPSOS** tenemos un compromiso, dar acceso a todo nuestro **conocimiento** que tenemos sobre la **sociedad, los mercados y las personas**.



*Las **emociones** son lo que **nos guía** siempre y más en **estos momentos***



**BE
SURE.
GO
FURTHER.**

