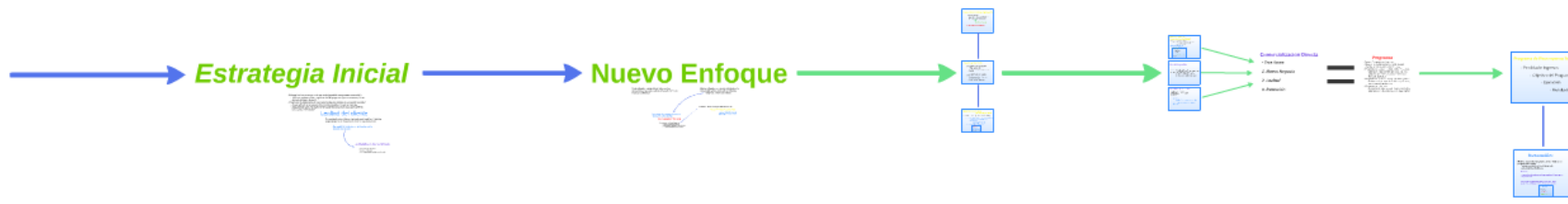


Harrah's Entertainment  
Harvard Case  
Solution & Analysis

TheCaseSolutions.com

**HISTORIA:**

- Fundado por William F. Harrah
- Nevada en Mayo de 1937
- En 2000 Harrah controlaba 21 casinos en 17 ciudades
- Harrah tenía casinos en tierra, embarcaderos o embarcaciones fluviales, y reservas indias en todos los mercados tradicionales



# Harrah's Entertainment Harvard Case Solution & Analysis

TheCaseSolutions.com

## **HISTORIA:**

- Fundado por William F. Harrah
- Nevada en Mayo de 1937
- En 2000 Harrah controlaba 21 casinos en 17 ciudades
- Harrah tenía casinos en tierra, embarcaderos o embarcaciones fluviales, y reservas indias en todos los mercados tradicionales

# Estrategia Inicial

- *Enfoqué en las personas más que nada (posición competitiva sostenible)*
  - 1990, se mantuvo líder - legalización del juego en algunos estados (no en Nevada y Nueva Jersey)
- Programa de comunicación con los clientes ganadores de una cierta cantidad
  - Desarrollo de un programa de premios basado en rastrear tarjetas
  - Seguimiento con una tarjeta y herramientas analíticas para para obtener una red de información

## Lealtad del cliente

*\*La competencia entro al mercado con mejores y nuevas propiedades mas llamativas (nuevas experiencias)*

- No seguir la tendencia - enfocarse en la lealtad del cliente

## La Disciplina de Líder del Mercado

- Innovación de producto
- estructura de costo
- relaciones de proximidad con el cliente

# Regia Inicio

- *Enfoqué en las personas más que nada (posición competitiva sostenible)*
  - *1990, se mantuvo líder - legalización del juego en algunos estados (no en Nevada y Nueva Jersey)*
- *Programa de comunicación con los clientes ganadores de una cierta cantidad*
  - *Desarrollo de un programa de premios basado en rastrear tarjetas*
  - *Seguimiento con una tarjeta y herramientas analíticas para para obtener una red de información*

## Lealtad del cliente

*\*La competencia entro al mercado con mejores y propiedades mas llamativas (nuevas experiencias)*

- **No seguir la tendencia - enfocarse en la lealtad del cliente**



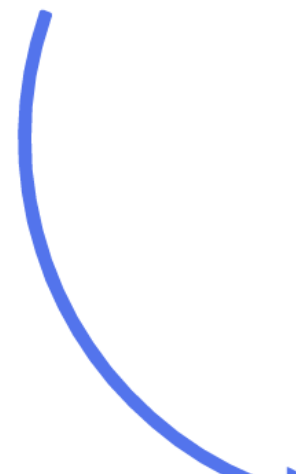
*que nada (posición competitiva sostenible)  
realización del juego en algunos estados (no en*

*en los clientes ganadores de una cierta cantidad  
de premios basado en rastrear tarjetas  
y herramientas analíticas para para obtener*

# Lealtad del cliente

*\*La competencia entro al mercado con mejores y nuevas  
propiedades mas llamativas (nuevas experiencias)*

- **No seguir la tendencia - enfocarse en la lealtad del cliente**



*La Disciplina de Líder del Mercado*

# ***La Disciplina de Líder del Mercado***

- 
- **Innovación de producto**
  - **estructura de costo**
  - **relaciones de proximidad con el cliente**

# Nuevo Enfoque

Viejo enfoque: compañía orientada a las operaciones que veía cada propiedad como un negocio autónomo

Nuevo enfoque: compañía orientada a la comercialización enfocada en clientes  
• objetivo: construir lealtad

Necesidad de conseguir Director de Operaciones/mercadólogo

\*No un ejecutivo en marketing

Contratación de Gary Loveman  
• Harvard Business School  
• Enfocado en dirección de Servicio  
• Consultor de Harrah por 5 años

\*No lealtad - 36 centavos por dolar iba Harrah

Reacción: Programa de Oro Total

1. Cambiar la estructura de la organización  
2. Construir la marca Harrah (mejor servicio)  
3. Oportunidades comerciales de la relación con los clientes

# evo

**Viejo enfoque: compañía orientada a las operaciones que veía cada propiedad como un negocio autónomo**

