LOSÁNGELES

CONTIGO CONSTRUYENDO CIUDAD

LOS ÁNGELES
CONTIGO CONSTRUYENDO CIUDAD

REDPYMES
Los Ángeles

www.losangeles.cl/redpymes

MARKETING
Conceptos básicos

LOSÁNGELES
CONTIGO CONSTRUYENDO CIUDAD

Red Pymes Los Ángeles
Oficina Gestión Empresarial y Turismo

¿Qué es el Marketing?

Ayuda a que una empresa consiga sus **metas**, anticipando los **deseos** de los consumidores y ofreciendo productos aptos para el mercado al que se dirige

Es un proceso **administrativo y social** por el cual determinados grupos o individuos obtienen lo que necesitan , desean y pueden pagar

LOSÁNGELES
CONTIGO CONSTRUYENDO CIUDAD

¿Por qué es importante el Marketing?

- Detecta y genera nuevos negocios y oportunidades
- Te permite diferenciarte de tu competencia
- Es el medio entre el cliente y la empresa
- Ayuda a la difusión de marcas y rentabilidad

Todo negocio o emprendimiento busca objetivos

Lo más importante es ser aceptado y sobrevivir
Para ello es necesario ser rentable

MARKETING
contribuye a lograr
RENTABILIDAD

¿Cómo eligen los clientes entre muchas ofertas?

Según el valor o utilidad que asignan a las ofertas
Siempre tienen expectativas acerca del valor que prefieren

El valor y la satisfacción del cliente son fundamentales para establecer relaciones con el consumidor

LOSÁNGELES
CONTIGO CONSTRUYENDO CIUDAD

El Papel del Marketing

- Descubrir a que le asignan valor los consumidores
- Determinar el tipo de cliente objetivo
- Tener productos que respondan al valor esperado (satisfactores)

LOSÁNGELES
CONTIGO CONSTRUYENDO CIUDAD

Papel del Marketing

LOSÁNGELES
CONTIGO CONSTRUYENDO CIUDAD

Comunicar el valor creado para despertar el deseo por esos productos

Convencer al consumidor que el producto es la mejor opción de satisfacción

Ponerlo a disposición del consumidor

Marketing implica una relación directa entre la satisfacción y la conjunción voluntaria de intereses entre vendedor y consumidor

Libertad para decidir y elegir!

LOSÁNGELES
CONTIGO CONSTRUYENDO CIUDAD

Concepto de Marketing

Orientación al cliente

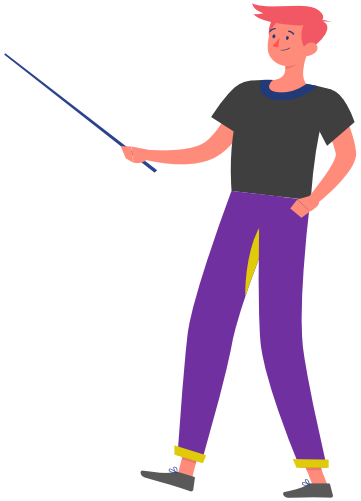
+

Objetivos de desempeño de la organización

+

Actividades coordinadas de marketing

→ Satisfacción del cliente → Éxito de la organización



LOSÁNGELES
CONTIGO CONSTRUYENDO CIUDAD

Orientación al cliente

- Saber lo que valor y porqué para explicar sus decisiones de compra, como enfoque central de Marketing

- Oportunidad para generar valor y crear elementos diferenciadores de otras marcas

LOSÁNGELES
CONTIGO CONSTRUYENDO CIUDAD

¿Cómo es una institución centrada en el cliente?

Conoce a sus clientes

Diseña experiencias centradas en sus clientes

Evalúa en detalle la relación de los clientes con la institución

Empodera a los equipos para lograr experiencias centradas en el cliente

Recuerda que lo fundamental es generar satisfacción al cliente

Todas las acciones de Marketing, deben ir enfocadas en él

LOSÁNGELES
CONTIGO CONSTRUYENDO CIUDAD

LOS ÁNGELES
CONTIGO CONSTRUYENDO CIUDAD

REDPYMES
Los Ángeles

www.losangeles.cl/redpymes