

Tema 9

DECISIONES SOBRE COMUNICACIÓN



Dirección Comercial

Bloque 1. Planificación estratégica de Marketing

1. El papel del marketing en la empresa y la sociedad
2. Análisis de situación y estrategias de marketing
3. La segmentación del mercado y el comportamiento del consumidor
4. La investigación de mercados



Bloque II. Políticas de Marketing

5. Decisiones sobre productos (I): producto, marca y cartera
6. Decisiones sobre productos (II): desarrollo y evolución de productos
7. Decisiones sobre distribución comercial
8. Decisiones sobre precios
9. Decisiones sobre comunicación

TEMA 9: DECISIONES SOBRE COMUNICACIÓN

1. El proceso de comunicación
2. Medios de comunicación
3. Técnicas de comunicación
4. Determinantes de la estrategia y del mix de comunicación

1. EL PROCESO DE COMUNICACION

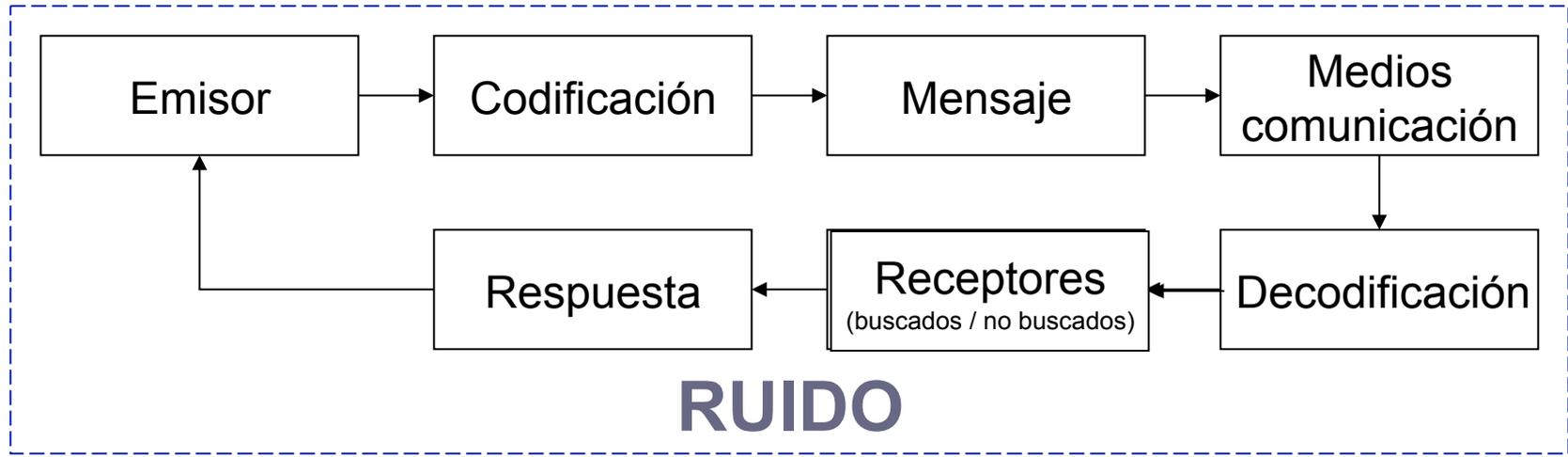
Proceso en el que una empresa desea transmitir información sobre su oferta o sobre ella misma a sus principales públicos

- Transmisión de información
- A través de un *mix* de comunicación (integrado)
- Tiende a producir un determinado *efecto* buscado en el receptor

Ideas fundamentales en torno a la comunicación:

1. Comunicación necesaria y obligatoria
2. Todo comunica
3. Problemas si no se controla la comunicación
4. Coherencia de todos los medios empleados
5. Construcción y capitalización de la marca corporativa

1. EL PROCESO DE COMUNICACION



¿Cómo minimizar el ruido?

1. Definir con claridad el público objetivo
2. Adaptar el mensaje a las características del público objetivo
3. Seleccionar adecuadamente el medio de comunicación
4. Cuidar los mecanismos de respuesta

1. EL PROCESO DE COMUNICACION

Proceso en el que una empresa desea transmitir información sobre su oferta o sobre ella misma a sus principales públicos

- Transmisión de información
- A través de un *mix* de comunicación (integrado)
- Tiende a producir un determinado *efecto* buscado en el receptor

Ideas fundamentales en torno a la comunicación:

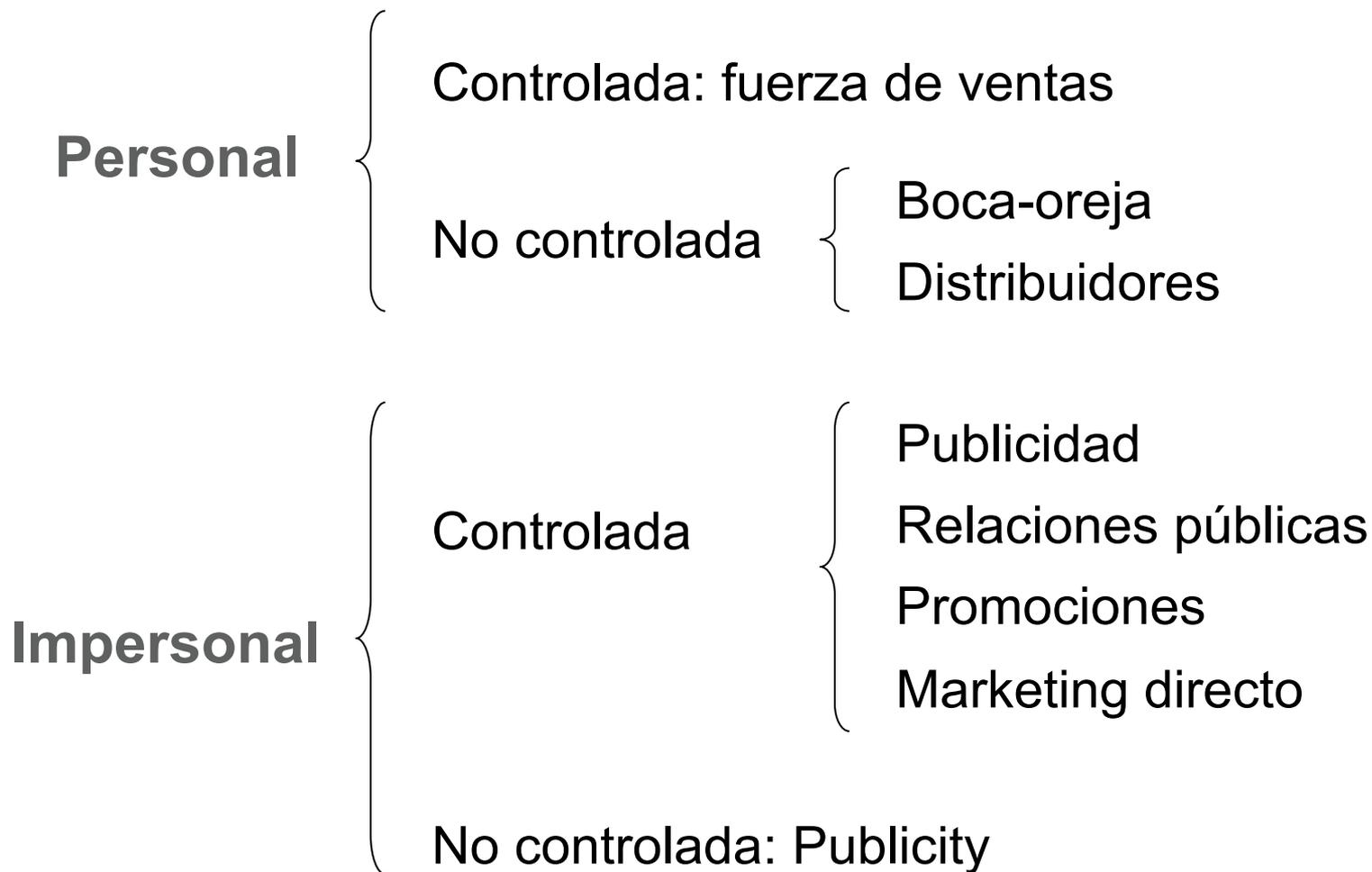
1. Comunicación necesaria y obligatoria
2. Todo comunica
3. Problemas si no se controla la comunicación
4. Coherencia de todos los medios empleados
5. Construcción y capitalización de la marca corporativa

2. MEDIOS DE COMUNICACIÓN COMERCIAL

Vías o canales que permiten hacer llegar el mensaje de la empresa al público objetivo

	Personales	Impersonales
Técnicas comunicación	Fuerza de ventas	Publicidad, Relaciones públicas, Promoción, Marketing directo
Forma de comunicación	Contactos humanos personalizados	Contactos no personalizados
Emisor	Mensaje adaptable Numerosos argumentos	Mensaje uniforme Pocos argumentos
Receptor	Mayor atención Menor error de código	Más difícil la atención Mayor error de código
Respuesta	Inmediata	Diferida

2. MEDIOS DE COMUNICACIÓN COMERCIAL



18/12/2008 LA VANGUARDIA

Prnsa: **Diaria**
Trada: **257019**

Sección: **ECONOMÍA**
Difusión: **213413**



SUSANA VERA / REUTERS

Pilotos de Iberia en el aeropuerto de Barajas

Iberia expedienta a 14 pilotos por la supuesta huelga de celo

► Iberia abrió expediente a 14 de sus pilotos por retrasos y cancelaciones de vuelos en los últimos días. La compañía aérea acusa a sus pilotos de llevar a cabo una huelga de celo. Del sábado al lunes pasado, la aerolínea tuvo que cancelar 92 vuelos. El sindicato de pilotos Sepla niega la huelga y atribuye los problemas de los últimos días a un déficit de 300 pilotos en plena temporada de vacaciones de Navidad. Los retrasos y las cancelaciones se producen en mitad de la negociación de un nuevo convenio entre Iberia y sus pilotos, que se reunieron ayer mismo. / DPA

travelocity Cruises from \$189.

Destination: Any Length: Any
Any Month Any Day Deals

Travesía hasta Madrid. Maldita Iberia.

Thom_rm's Profile | About this blog | Entry from Madrid

La verdad que no se por donde empezar, pues el cansancio y los dolores de cuerpo me obnubilan los pensamientos y no puedo hivanarlos bien. En fin, haré lo que pueda.

Todo empezó bien, en Baires llegando temprano al aeropuerto, sin problemas con el check in. Bacanes, nos fuimos al Salon Centurion que es el salon de American Express, donde nos quedamos hasta la hora de embarcar. Allí teniamos Wi-Fi gratuito, snacks y bebidas, entre las que estaba el champagne que gustosamente nos tomamos, mientras vi veia series (THE L WORD) y Yo veia a Willy Cañas ganar el primer set contra Ivan Lubjic en la semi de Miami.....que aun no se como termino mi pollo. Tabmien hablamos por tel gratis con la flia. Muy bacanes.

Estando para embarcar escuchamos que desde American Airlines decian que ofrecian a los pasajeros 800 dolares + hotel + comida + traslados para viajar el dia de mañana. Lastima que no nos lo ofrecieron pues los agarraba seguro. Allí embarcamos y estando sentados en el avion, nos dicen que existia una demora por causa de los controladores aereos de Brasil y que estaban negociando una nueva ruta con España para poder volar. Esperamos como 3 horas en el avion. Yo le pregunte a varios personajes de Iberia que debiamos hacer pues YA habiamos perdido el vuelo de conexon con El Cairo, a lo que contestaban... "no te preocupes que en Madrid tienen todo bajo control y al llegar los guiaran"....

Luego de la tortuosa espera (mas tarde nos enterariamos que fuimos los unicos que no suspendieron el vuelo) salimos. Durante el vuelo dieron Una noche en el museo y otra española que no vimos. Muy asombrosa es la camara que tiene el avion en la cola y muestra todo el avion visto desde allí durante todo el trayecto. Lo loco que parecia el Cristo redentor de Rio... jeje.



Airbus 340-600



Webcam avion

Al llegar la duda era que plan B tenia Iberia ante esta situacion. Obviamente esperabamos hotel en Madrid y viaje el dia siguiente en el unico vuelo diario de la compania hacia El Cairo.

La sorpresa fue que al consultarle la primera chica de Chaqueta Roja (asi los llaman a los de Des-Atencion al Cliente) en un tono muy prepotente le



Barajas, Madrid

habló al sudaca y le dijo... "tienen vuelo para mañana confirmado"...mi pregunta fue... "OK muy bien y donde nos envian a dormir"...a lo que sin mirarme me respondió en todo soberbio... "pues, eso es problema vuestro, podeis quedarse en el aeropuerto o conseguirse un hotel a vuestras expensas..." Esto me puso de la nuca. Entre el tono soberbio y la calentura por la mala atencion de Iberia estaba que volaba. Allí comimos hacia migraciones donde yo pase como comunitario y Vi como del resto del mundo...osea las sobras...Me enojé mucho pues le vengo diciendo que saque el pasaporte Aleman y no me dió bola.

En Fin...desde las 17.45 hasta las 22hs estuve peleandome con medio Iberia sin mucha suerte. Lo unico que luego de ver mucho Amazing Race aprendimos mucho...jaja que terminamos aplicando hoy. Nos quedamos en la puerta de la oficina de Egypt Air para ver si en el vuelo de las 3.45hs hacia el Cairo habria lugar. Dormimos encorvados y estrujados hasta que a las 24hs. Ya nos estabamos haciendo a la idea de vivir con Tom...Mejor en La Terminal cuando llegamos Sa

About the Author
Thom_rm

- 16 entries 183 photos
 - Neuquen Julio 2009
5 entries 20 photos
 - USA & MEXICO 2008
10 entries 20 photos
 - Punta del Este
9 entries 35 photos
 - Salta y Temas de Reyes (Jujuy)
5 entries 18 photos
- View all Thom_rm's blogs

ESTRATEGIA CORPORATIVA

ESTRATEGIA DE MARKETING

Marketing – Mix

Objetivos de marketing

Posicionamiento

Mercados objetivos

COMUNICACIÓN

C. INTEGRADA

Objetivos de comunicación

Posicionamiento

Mercados objetivos (mapa de públicos)

Mix de comunicación

Considerar estratégicamente todas las herramientas de comunicación y organizarlas en un discurso único

Elaborar un programa amplio que incluya el papel estratégico de las distintas técnicas de comunicación y las combine para lograr claridad, consistencia y un impacto máximo de la comunicación

EJECUCIÓN

POSTEST

3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Fuerza de Ventas

Comunicación oral e interactiva / se transmite información de forma directa y personal / a un cliente específico / respuesta inmediata



3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Publicidad

Comunicación impersonal / mensaje transmitido a través de medios masivos / a un elevado número de receptores anónimos / no es posible respuesta inmediata



Hay un lugar en el que te sientes más cerca.

Más alegre, más libre, más joven... Hay un lugar en el que te sientes mejor. En Iberia trabajamos cada día para poder ofrecerte ese lugar. Para que cada vez que sueñes, pienses en Iberia. Para que cada vez que pienses en viajar, pienses en Iberia.

con **IBERIA** eres más

iberia.com

700 destinos en más de 142 países. **eneworld**

3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN COMERCIAL

Promoción de ventas

Comunicación impersonal / actividades basadas en la utilización de incentivos / estimular la demanda en el corto plazo

Ce donuts

¿Cómo participar? Los premios Productos en promoción ¡Participa YA! ¿Qué es? Mail Cash

Cientos de Propinas de hasta **100€** cada semana

10.000 uds. de producto **¡GRATIS!** al día

€ Propinazo final de 100.000€

el Propinazo de 100.000€

PROPINAS ENTREGADAS HASTA EL MOMENTO 1010286

Protección número del 10106106 al 10111106. No tiene su validez. Promoción limitada a 1 premio de 100.000€, 1.500 premios de 20€, 500 premios de 50€, 200 premios de 100€, y 800.000 uds. de producto gratis. www.promocion.ce.com

Bases de la promoción Aviso legal Contacta



Street Marketing

3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Relaciones públicas

Conjunto de técnicas y actividades / dirigidas a diversos públicos y a la sociedad en general / conseguir imagen pública de aceptación y valoración



Últimas noticias

- 29.01.10 **Tarifas promocionales de Iberia con motivo de la Presidencia Española de la Unión Europea...** >>>
Los asistentes a los diferentes eventos que se organicen con motivo de la presidencia española de la Unión Europea podrán beneficiarse de descuentos del 25%, y de 10 kilos adicionales en su franquicia de equipaje.
- 28.01.10 **Iberia ya ha llevado 196.000 kilos de ayuda humanitaria a Haití...** >>>
Ha lanzado una campaña entre sus clientes para captar fondos para Haití. Para incentivar las donaciones, sorteará 100 billetes de avión entre los clientes que donen 50 euros o más a Cruz Roja.
- 27.01.10 **Iberia Plus facilita los upgrading a Business con cargo a puntos...** >>>
Los titulares del programa de fidelización de Iberia podrán solicitarlos desde las tarifas reducidas "B" y "H"
- 22.01.10 **Siria y Jordania, nuevos destinos de Iberia en 2010...** >>>
La aerolínea también reincorpora los vuelos a Dubrovnik, Zagreb, Washington y San Petersburgo.
- 20.01.10 **Iberia lanza una campaña entre sus clientes para captar fondos para Haití...** >>>
Para incentivar las donaciones, sorteará 50 premios entre los clientes que donen 50 euros o más a Cruz Roja.
- 20.01.10 **Iberia y Promperú firman un convenio para...** >>>
La compañía opera 11 frecuencias semanales
- 20.01.10 **Presentación en Nueva York y Lima de las n...** >>>
Prácticamente la totalidad de la flota de larg... configuración, que ofrece butacas-cama tot...

18/12/2008 LA VANGUARDIA

Presión: Diaria
Tráfico: 257019
Sección: ECONOMÍA
Difusión: 213413



Iberia expedienta a 14 pilotos por la supuesta huelga de celo

Iberia abrió expediente a 14 de sus pilotos por retrasos y cancelaciones de vuelos en los últimos días. La compañía aérea acusa a sus pilotos de llevar a cabo una huelga de celo. Del sábado al lunes pasado, la aerolínea tuvo que cancelar 92 vuelos. El sindicato de pilotos Sepia niega la huelga y atribuye los problemas de los últimos días a un déficit de 300 pilotos en plena temporada de vacaciones de Navidad. Los retrasos y las cancelaciones se producen en mitad de la negociación de un nuevo convenio entre Iberia y sus pilotos, que se reunieron ayer mismo. / DPA

SUSANA VILA / REUTERS

3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Marketing directo

Comunicación interactiva / dirigida a segmentos específicos / utiliza diferentes medios de comunicación / respuesta medible y transacción comercial



4. DETERMINANTES DE LA ESTRATEGIA Y DEL MIX DE COMUNICACIÓN

Tipo de Mercado

Consumo / Industrial

Tipo de producto

Complejidad / demostraciones / especificidad / frecuencia compra / valor / precio negociable

Ciclo de vida

Lanzamiento / crecimiento / madurez / declive

Estrategia de comunicación

Push: Fuerza ventas y promoción a distribuidores

Pull: Publicidad y promoción