

MIX de Marketing



Hablemos del mix de mktg.



1P producto

- Foto producto.
- Descripción del producto
- Análisis objetivo

2P precio

Rango de \$ en el que oscila nuestro producto

3P plaza

En qué canales de distribución se encuentra el producto. Ej:

- Canal tradicional
- Supermercados
- Internet
- Retail
- Etc.

4P promoción

Qué ha hecho la marca en términos de comunicación

5P personas

Construcción de relaciones con la gente

- Personal
- Gerencia
- Servicio a cliente
- Etc.

6P proceso

Análisis de procesos internos que contribuyen a la fidelización del consumidor

7P presencia física

Tiene que ver con las instalaciones y lo que hace que el consumidor regrese o permanezca más tiempo.

Ejemplo 7P

starbucks

Producto:

Starbucks esencialmente ofrece un café 100% natural y bebidas relacionadas al mismo.
(también se puede detallar toda su línea de productos)

Precio:

El precio de sus bebidas oscilan entre los \$ 1.200 y los \$ 3.200, estos son precios ya establecidos pero puede aumentar debido a una bebida personalizada a gusto del cliente.

Plaza:

Starbucks cuenta con 54 locales en todo Chile, de las cuales 49 tiendas están ubicadas estratégicamente en la ciudad de Santiago y alrededor de 5 locales en regiones (Rancagua, Viña y Valparaíso).

Promoción:

Starbucks da a conocer sus productos y promociones mediante flyers, publicidad en revistas y redes sociales, principalmente. Ellos no utilizan televisión debido a que tiene un target bien identificado, dado que se da una publicidad "boca a boca" con nuevos clientes. también utilizan mucho el merchandising de sus productos por lo que afianza el lazo con sus clientes.



Ejemplo 7P

starbucks

Personas:

Starbucks apoya el concepto de "no somos empleados", "somos partners porque apasionadamente compartimos objetivos comunes y el éxito mutuo".

"Personal feliz" = "clientes felices"

Starbucks invierte mucho tiempo y esfuerzos para capacitar a su personal, pasan por café, servicio, degustación (el personal debe saber qué aconsejar a los clientes cuando están confundidos con su elección). Aparte de la capacitación, los partners tienen muchos beneficios de parte de Starbucks por lo que los mantienen motivados para hacer mucho mejor su trabajo.



Ejemplo 7P

starbucks



Proceso:

La calidad de servicio y la calidad del café son los aspectos claves del negocio de Starbucks. La empresa enfatiza en que el sistema funcione bien, además de ofrecer productos y servicios de alta calidad por un precio considerable.

¿Cómo funciona el proceso?

Una persona toma las órdenes,

Otro en caja realiza el cobro.

Una tercera toma el pedido de las bebidas anotando tu nombre en los vasos plásticos.



Ejemplo 7P

starbucks

Presencia física:

Starbucks ofrece una excelente combinación de productos y servicios, pero lo que realmente hace la diferencia, es dar a los clientes la **mejor experiencia**, por lo que quieren probar una y otra vez sus productos.

Los clientes no pagan sólo por una taza de café o té, sino que en general pagan para sentirse “cool” “a la vanguardia” o sentir que al ir a un Starbucks adquieren otro “status social”.

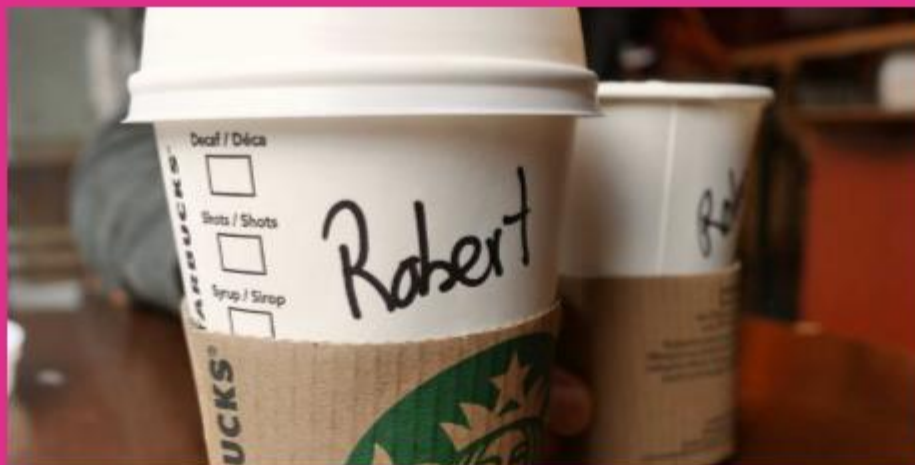
“Mi nombre en el vaso es lo más cool que hay...”juntémonos en un Starbucks”

Al entrar en la cafetería se ve el ambiente limpio, moderno, con cómodas sillas, sofás, mesas, WIFI, buena música que complementa el ambiente y ese buen aroma a café que parece llevarte a un viaje cosmopolita a ti y tus amigos...y para completar tu buena estadía en el lugar, el personal tan amable que atiende, te aconseja en tu elección si fuese necesario.



Ejemplo 7P

starbucks



Ejercicio en grupos

Realizar el MIX de Marketing de:



Realizar el análisis de las 7P de Marketing