

The background features a vertical gradient from light purple at the top to light blue at the bottom. Numerous realistic water droplets of various sizes are scattered across the surface, some with highlights and shadows. A large, faint, light-colored circular graphic is centered in the upper half of the image.

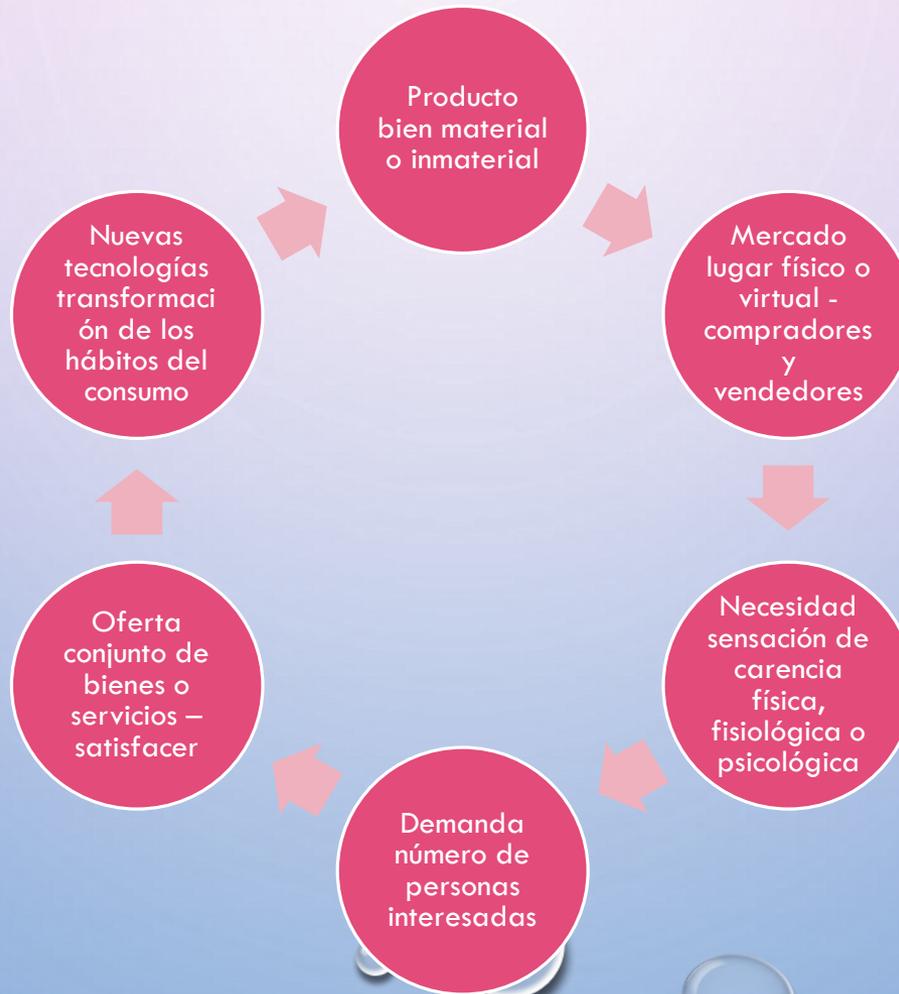
# MARKETING

CONCEPTOS BÁSICOS

# DEFINICIÓN DE MARKETING

- «Marketing es un proceso social por el que los individuos y los grupos obtienen lo que ellos necesitan y desean a través de la creación e intercambio de productos y su valoración con otros» (P. Kotler).
- «Marketing es una función organizacional y un conjunto de procesos para crear, comunicar y entregar valor a los clientes y para gestionar las relaciones con ellos de tal modo que beneficie a la organización y a sus *stakeholders*» (asociación americana de marketing, ama).
- «El marketing tiene como objetivo el conocer y comprender tan bien al consumidor que el producto se ajuste perfectamente a sus necesidades» (p. Drucker).

# VARIABLES BÁSICAS DEL MARKETING



# ÁREAS DE ACTIVIDAD

- Investigación de mercados.
- Programación y desarrollo del producto, fijación de precios.
- Canales de distribución y logística.
- Comunicación integral: publicidad, comunicación e imagen, relaciones públicas (rr. Pp.), Marketing directo, promoción, etc.
- Organización del departamento comercial. Ventas inteligentes.
- Internet y nuevas tecnologías.

# EVOLUCIÓN DEL MARKETING



# TENDENCIAS DEL SIGLO XXI

ASPECTOS COMO LA TECNOLOGÍA, LA CULTURA, LA GLOBALIZACIÓN Y LA COMPETENCIA HACEN QUE APAREZCAN NUEVAS VARIABLES, EJEMPLO:

❖ VARIABLE CRÉDITO



## MERCHANDISING :

- INCORPORACIÓN DE OPERADORES LOGÍSTICOS EN GRANDES SUPERFICIES – MANEJAN LA EXHIBICIÓN, COLOCACIÓN Y GESTIÓN DE LÍNEAS Y SECCIONES PARA UNA GAMA DE PRODUCTOS DE DIFERENTES FABRICANTES.



# TELEMARKETING: COMO SOPORTE DE LA FUNCIÓN DE VENTA Y POSTVENTA



ASISTENCIA TÉCNICA: SERVICIOS PERIFÉRICOS COMO  
INSTALACIÓN, TRANSPORTE, GARANTÍA.



- RELACIONES PUBLICAS



# INTELIGENCIA COMERCIAL: HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES

