

## **INCUMBENCIAS DEL MARKETING**

Como ocurre en casi todas las disciplinas modernas, varias de las INCUMBENCIAS DEL MARKETING son, necesariamente, multidisciplinarias.

### **ACCIONES DE COMUNICACIÓN DE MARKETING (ACM)**

#### **Imagen institucional**

- Marcas, logotipos, isotipos e imagotipos
- Tarjetas comerciales y de salutación
- Catálogo Institucional
- Papelería y sobres con membrete
- Imagen en internet
- Boletines internos y externos impresos/digitales
- Formularios externos impresos/digitales destinados a clientes y proveedores
- Gráfica vehicular
- Presentaciones digitales de uso externo
- Locales, stands y show-rooms
- Otras herramientas de comunicación institucional

#### **Apelativos de comunicación, lemas, slogans y jingles**

#### **Publicidad y promoción**

#### **Artículos de merchandising**

#### **Material multimedia**

#### **Cartelería y Cartelera**

##### Convencional

##### Interior

##### Exterior

##### Digital

##### Ámbitos e Inmuebles

##### Interior

##### Exterior

##### Vía Pública

#### **Manuales, carpetas, catálogos, brochures y folletos**

##### Convencionales

##### Digitales

### **ASOCIACIONES COMERCIALES**

#### **Asociación comercial estratégica o joint-venture**

#### **Cobranding**

#### **Consorcios de Exportación Vertical Especializados (CEVE)**

#### **Asociaciones de Cooperación Empresarial (ACE)**

#### **Asociación comercial para ferias, exposiciones o eventos**

#### **Uniones Transitorias de Empresas (UTE)**

### **BARRERAS E IMPEDIMENTOS A LA GESTIÓN COMERCIAL**

#### **Endógenas/os**

##### Relaciones e incumbencias

##### Horizontales

##### Accionistas, socios o dueños del capital

##### Directores

##### Gerentes

##### Restantes RRHH de la organización

##### Verticales

Ascendentes  
Descendentes  
Exógenas/os

## **CALIDAD (DESDE EL CLIENTE)**

Requisitos de calidad de los Clientes  
Observaciones y no conformidades denunciadas por los Clientes  
Medidas correctivas y preventivas adoptadas a partir de las quejas y/o reclamos  
Satisfacción de los Clientes  
    Con las medidas correctivas y preventivas adoptadas a partir de sus quejas y/o reclamos  
    Con la gestión de la calidad de la organización en general  
Auditorías de gestión de la calidad de la cadena de distribución y comercialización  
Auditoría y control de la cadena de frío en alimentos puertas afuera de la fábrica

## **CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN**

Mercado interno  
    Segmentación  
        Geográfica  
        Por categoría o rubro  
Mercado externo  
Beneficios, costos y retribuciones  
Posicionamientos y trade marketing  
Capacitación y entrenamiento de los RRHH de los canales

## **COMPETITIVIDAD**

Factores  
    Endógenos  
    Exógenos  
Mejora continua

## **ESTRUCTURA DE LA DEMANDA O CLIENTES**

Clientes objetivo  
    Segmentación  
        Por categoría  
        Por producto/servicio  
        Por mercados-meta  
    Participación sobre la demanda total o market-share  
Atención y servicios al Cliente  
    Gerenciamiento orientado al Cliente o CRM  
    Calidad de servicio  
        Tiempos críticos de respuesta  
        Errores, fallas y responsabilidades en la atención  
        Quejas y reclamos  
    Fidelización de la cartera  
    Oportunidades de negocio desde la demanda  
El Cliente interno (dotación)  
    Diagnóstico organizacional  
    Satisfacción, identificación y pertenencia de los RRHH de la empresa  
    Competencia y potencial de los RRHH de la empresa

## **ESTRUCTURA DE LA OFERTA O COMPETIDORES**

Mercado interno  
    Competidores reales  
    Competencia parcial

- Competencia total
- Competidores potenciales
- Exportación**
  - Mercosur y Unasur
    - Competidores reales
    - Competencia parcial
    - Competencia total
  - Competidores potenciales
- Extra zona
  - Competidores reales
  - Competencia parcial
  - Competencia total
  - Competidores potenciales

## **EVALUACIONES DE MERCADOS**

- Amenazas y oportunidades de negocio en el mercado
- Factores de éxito reconocidos en el mercado
- Fortalezas y debilidades de la organización
- Evaluación del riesgo comercial**
  - Marco de trabajo
  - Implementación del proceso de gestión del riesgo
  - Mejora continua con disminución del riesgo
- Ventajas competitivas de la organización**
  - En el mercado interno
  - Globales (para exportación)
- Investigaciones de mercados**
  - Exploratorias
  - Cualitativas
  - Cualicuantitativas
  - Encuestas de
    - Productos
    - Calidad de servicio
    - Satisfacción de clientes/consumidores

## **FRANQUICIAS Y CONCESIONES**

- Modelo de negocio**
  - Franquicia
  - Concesión
    - Exclusiva
    - No exclusiva
- Marco contractual**
  - Contrato
  - Royalties
  - Canon por promoción y publicidad
  - Happy-Day por lanzamiento
  - Servicios obligatorios
    - Con cargo
    - Sin cargo
- Modelo de punto de venta (PDV o POS)**
  - Memoria descriptiva
  - Proyecto y planos de los locales
  - Generalidades y detalles constructivos requeridos
  - Habilitaciones necesarias

## Localizaciones y áreas de exclusividad geográfica

- Área Metropolitana Buenos Aires (AMBA)
  - Demanda abierta
  - Demanda cerrada en comunidades o grupos de afinidad
- Interior del país
  - Demanda abierta
  - Demanda cerrada en comunidades o grupos de afinidad
- Otros países

## Herramientas del Franquiciado

- Mandamientos
- Reglamento
- Manuales
  - Estilo y diseño
  - Instalaciones
  - Equipamiento
  - Productos/servicios
  - Operaciones
  - Marketing y gestión comercial
- RR.HH.
  - Auditoría interna y control de gestión
  - Bromatología, higiene, limpieza, seguridad y salud en el trabajo
  - Custodia y seguridad de personas y bienes

## MARCAS COMERCIALES

- Requisitos básicos
- Estrategias disponibles
- Formas de crearlas
- Derechos, propiedad industrial y registro
- Obsolescencia
- Valoración
- Requisitos de diseño
- Posicionamiento en la mente del consumidor/usuario
- Compatibilidad de la marca con mercados-meta

## PLANEAMIENTO Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL

- Estrategia competitiva genérica
- Plan de Marketing
- Presupuesto anual de ventas
- Indicadores y tablero de gestión comercial
- Tácticas y herramientas de marketing
- Auditorías Comerciales Operativas (ACO)
- Auditorías de satisfacción/insatisfacción de los clientes

## PRODUCTOS / SERVICIOS

- Calidad
- Garantía
- Cartera
  - Propia
    - Primaria
    - Secundaria
    - Terciaria
  - Compartida
- Envases, etiquetas y rótulos (Norma ISO 7000)
- Embalajes

Mercado interno  
Exportación (Norma ISO 780)

**Pedidos**

Captura  
Ingreso  
Validación y autorización  
Procesamiento  
Faltas  
Devoluciones

**Almacenamiento y conservación**

**Diseño y desarrollo de nuevos productos**

**Lanzamientos y relanzamientos**

**Obsolescencia programada y productos/servicios sustitutivos**

**Precios, formas de pago, costos, márgenes y contribuciones marginales**

**RRHH DE LAS ÁREAS COMERCIALES**

**Posiciones o puestos comprendidos**

**Jerárquicos**

Auditor o Controller de Gestión Comercial  
Director/Gerente Comercial  
Director/Gerente de Marketing  
Director/Gerente de Nuevos Negocios y Desarrollo de Nuevos Mercados  
Director/Gerente/Jefe de Comercio Exterior y Desarrollo de Mercados Externos  
Director/Gerente/Jefe/Supervisor de Ventas  
Gerente/Jefe de Bienestar y Satisfacción de los Clientes  
Gerente/Jefe de Canales o Trade Marketing  
Gerente/Jefe de Comunidades o Grupos de Afinidad  
Gerente/Jefe de Cuentas de Clientes  
Gerente/Jefe de Innovación Comercial  
Gerente/Jefe de Planeamiento y Control de Gestión Comercial  
Gerente/Jefe de Producto  
Gerente/Jefe de Punto de Venta  
Gerente/Jefe de Soporte Técnico de Ventas  
Gerente/Jefe de Web Marketing o Marketing Digital  
Gerente/Jefe/Supervisor de Administración Ventas  
Gerente/Jefe/Supervisor de Atención y Servicios al Cliente  
Gerente/Jefe/Supervisor de Postventa  
Gerente/Jefe/Supervisor de Promoción, Publicidad y Merchandising  
Gerente/Jefe/Supervisor de Telemarketing  
Jefe/Supervisor de Salón de Ventas  
Jefe/Supervisor de Show-Room y Stands en Eventos

**Staff y no jerárquicos**

Agentes de Propaganda Médica (APM)  
Analistas de: Atención al Cliente - Satisfacción y Fidelización de Clientes - Marketing - Competitividad - Precios, Costos, Márgenes y Contribuciones - Producto - Ventas - Publicidad, Promoción y Merchandising - Encuestas e Investigaciones de Mercado - Web Marketing o Marketing Digital  
Community Managers o Responsables de las Comunidades/Grupos de Afinidad en Internet  
Coordinadores/Moderadores de Foros de Discusión Web  
Encuestadores/as  
Operadores/as de: Telemarketing - Atención al Cliente por Web Online - Recepción de Pedidos de Mercadería  
Preparadores/as de Pedidos en Depósitos y Centros de Distribución de Productos Terminados  
Promotores/as

Recepcionistas de: Quejas, Reclamos y Devoluciones - Show-Room - Stands en Eventos  
Soportes Técnicos de Ventas  
Soportes Técnicos de Operatoria en Internet  
Vendedores/as o Ejecutivos/as de Cuenta o Consultores/as de Ventas o Representantes de Ventas  
Webmaster

**Plan de carrera comercial**

Búsquedas y selecciones

Incorporaciones

Sanciones y despidos

Capacitación y entrenamiento

Evaluaciones y promociones

Incentivos y premios

Remuneraciones

Variables

Comisiones por venta

Premios e incentivos

Gratificación anual por alcance y superación de objetivo/s

Fijas

**Gastos**

Movilidad

Alojamiento y comidas

Representación y/o atención a terceros

**Importante:** No se han incluido los puestos correspondientes a las áreas de: **ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS TERMINADOS (Listos para la venta), PREPARACIÓN DE PEDIDOS, y LOGÍSTICA/DISTRIBUCIÓN.** Su inclusión depende la estructura de la organización y los alcances de los "hechos comerciales". Si la comercialización se define estratégicamente como la entrega en tiempo y forma de los productos terminados, la responsabilidad funcional de la dirección/gerencia comercial debería alcanzar a los sectores omitidos e incluirse en las incumbencias del Marketing, tanto las posiciones como las tareas correspondientes.

## **RELACIONES Y MARCOS CONTRACTUALES COMERCIALES**

**Contratos**

De asociación comercial

Con canales de comercialización y distribución

Mayoristas

Minoristas

Con instaladores y otros prestadores de servicios

Con colegas y/o competidores

Joint-Venture

Cobranding

CEVE

ACE

UTE

Asociación para eventos

Con clientes

Con proveedores

De vendedores

De comercialización y distribución

Mercado interno

Distribuidores

Representantes comerciales

Exportación

Importadores y distribuidores exclusivos

Agentes comerciales

Con agencias de comunicación, promoción y/o publicidad

#### **Reglamentos**

Fuerza de ventas

Concursos y promociones

Comunidad o Grupo de Afinidad

## **VENTAS**

### **Venta directa al consumidor/usuario final**

Personalmente

En reuniones demostrativas

Puerta a puerta

En PDV o POS

Permanentes

Show-Room

Locales de venta

Stands/Islands en shopping malls

Transitorios

Stands

Eventos

Ferias

Exposiciones

Itinerante

Remotamente

Por catálogo

Por televisión tipo "Llame Ya"

Por internet

Directamente por e-commerce

A través de Mercadolibre

Por teléfono y chat (Telemarketing)

Por e-mailing

Mixtas

### **Venta a través de canales de distribución y comercialización**

Mayorista

Abierta

Cerrada o exclusiva

Minorista

Abierta

Cerrada o exclusiva

Concesionarios

Franquiciados

En todos los casos la **VENTA A CANALES** puede realizarse en forma presencial con "Vendedores", "Toma pedidos" o "Toma pedidos que distribuyen, facturan y entregan simultáneamente" o en forma remota a través de telemarketing, e-mailing y/o e-commerce.

## **WEB MARKETING / MARKETING DIGITAL**

Uso e importancia de internet como responsabilidad del marketing

Asociaciones comerciales estratégicas y cobranding en internet

Relaciones de negocios en internet

Sitio web de la organización

SEO (Posicionamiento en Google y optimización para robots motores de búsqueda)

Requerimientos de Marketing

Política y gestión de contenidos

Operación de los servicios del sitio, incluyendo los foros web de discusión

**ACM en la web**

Aplicaciones para smartphones (App)

Campañas con Google

Adwords

Analytics

Google+

Comunidades o Grupos de Afinidad

Propios

De terceros

Eventos en la web

Transmisiones en vivo

Videos

Portales de Noticias y Medios de Prensa Digitales

Artículos

Entrevistas y reportajes

Gacetillas digitales de noticias

Abiertas al público

Cerradas por suscripción

Redes Sociales

Facebook

YouTube

WhatsApp

Twitter

Linkedin

Instagram

Snapchat

Telegram

Pinterest

**Marcos regulatorios en internet**