



★★★★★
SUITES & SPA

Viva momentos al 101%
Living moments at 101%

MERCADEO CON EL ALMA

MARTHA LUCÍA DE FRANCISCO DÍAZ

GERENTE DE MERCADEO Y VENTAS
HOTEL 101 PARK HOUSE



★★★★★
SUITES & SPA



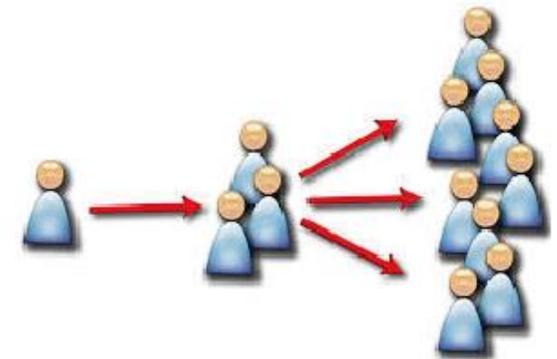
CALIDAD DE SERVICIO



CALIDAD DE PRODUCTO



MERCADEO Y VENTAS





★★★★★
SUITES & SPA



MERCADEO Y VENTAS

CALIDAD DE
SERVICIO

ESTRATEGIAS DE
POSICIONAMIENTO

FIDELIZACIÓN

ESTRATEGIAS
COMERCIALES
Y PUBLICITARIAS



★★★★★
SUITES & SPA



CALIDAD DE SERVICIO

1. Construcción de procesos desde el cliente y no desde la empresa





★★★★★
SUITES & SPA



2. Humanización del servicio: ENTENDIDO COMO UN INDIVIDUO





★★★★★
SUITES & SPA



3.

Humanización y empoderamiento de los empleados



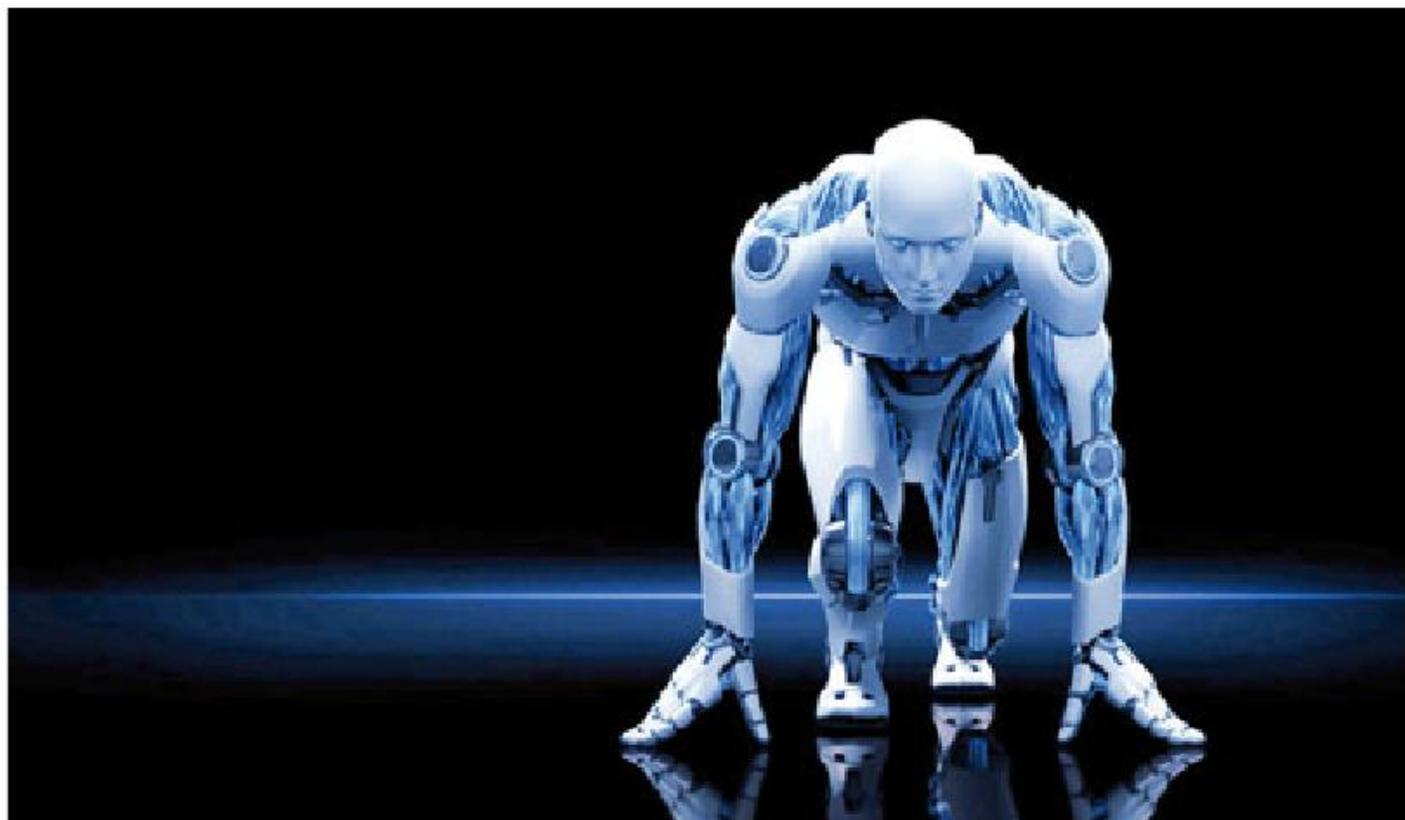


★★★★★
SUITES & SPA



4.

Humanizar el establecimiento, gremio,
producto o servicio
(encontrar su alma)





★★★★★
SUITES & SPA



5. Procesos y Políticas claras





★★★★★
SUITES & SPA



Escuchar y trascender



★★★★★
SUITES & SPA



7. Capacitación





★★★★★
SUITES & SPA



Generación de
pasión



★★★★★
SUITES & SPA



9. Cultura del Sí

Sí





★★★★★
SUITES & SPA



10.

Coherencia:

Empleados,
huéspedes, clientes,
contactos,
proveedores, aliados...
y estrategias



★★★★★
SUITES & SPA



C.E.M.

Administración de la experiencia del cliente



SORPRENDER

EMOCIONES



INNOVAR

SENTIDOS





★★★★★
SUITES & SPA



CONSTANCIA



FIDELIZACIÓN



- Generación de planes de fidelidad
- Sistematización de la información
- Seguimiento y conocimiento del cliente

CALIDAD DE SERVICIO



PASIÓN



LEALTAD





★★★★★
SUITES & SPA



LEALTAD



VOZ A VOZ
Publicidad gratuita



RECOMPRA
Clientes asiduos



**AUMENTO DE
TRANSACCION**
Mayor facturación
por visita

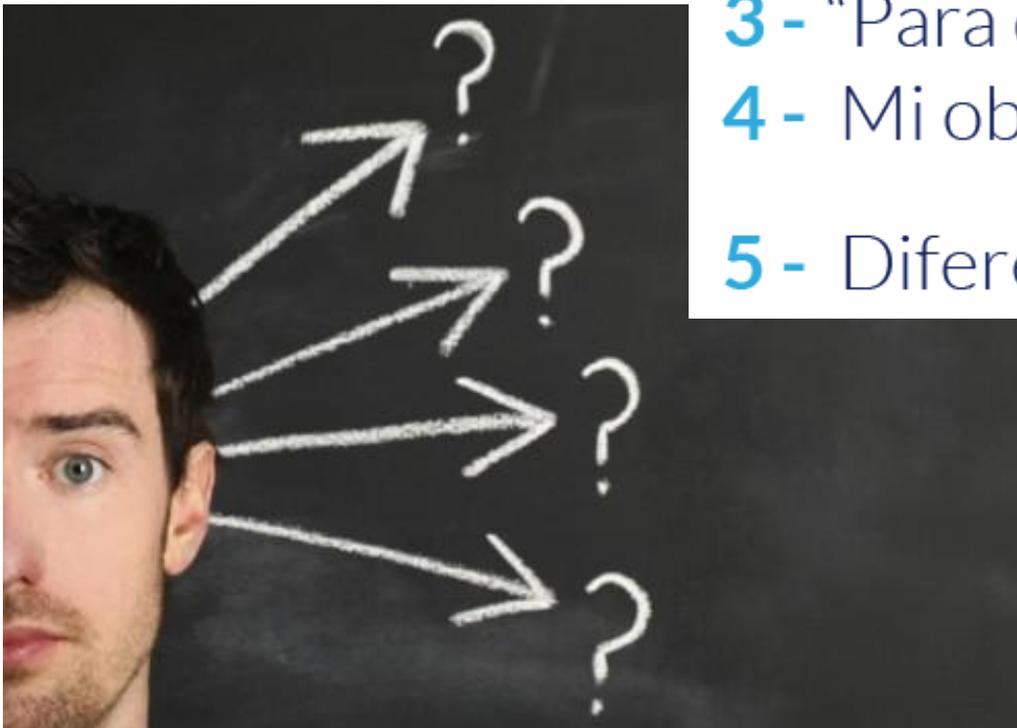


★★★★★
SUITES & SPA



ESTRATÉGIAS DE POSICIONAMIENTO

- 1- Entender quien soy
- 2- A quien me dirijo o quien me compra
- 3- “Para que soy bueno”
- 4- Mi objetivo: lograr que me conozca el target de interés
- 5- Diferenciación





★★★★★
SUITES & SPA



ESTRATÉGIAS DE POSICIONAMIENTO

BUSCAR:

- Redes de distribución gremial
- Asociaciones y agremiaciones en el mundo
- Calificadoras internacionales: Reconocimientos Internacionales o locales





★★★★★
SUITES & SPA



ESTRATÉGIAS DE POSICIONAMIENTO

ALIADOS:

- Hágase visible:
- Sector
- Gremios: Cámaras de comercio, entidades gubernamentales sectoriales y con quienes se puedan generar enlaces
- Asociaciones y agremiaciones en el mundo
- Tarjetas de beneficios o fidelización
- Aporte a su gremio, localidad, ciudad, país
- Patrocinios
- Diseñe eventos de posicionamiento



PRENSA:

- Genere Noticias de interés para el medio que busca
- Elabore un comunicado de prensa
- Contacte periodistas para enviar la información, invítelos a conocer su producto
- Contrate una agencia de Prensa o un Jefe de prensa



★★★★★
SUITES & SPA



ESTRATÉGIAS PUBLICITARIAS



VALORES AGREGADOS:

- Diseñe valores agregados que realmente valore su cliente y que sean diferenciales
- Comunique
- Divulgue
- Haga Seguimiento de utilizaciones



RESALTE SU ALMA:

- Investigue que valora su cliente y busque una forma creativa e innovadora de comunicar.
- Coherencia
- Adecuar el lenguaje a su cliente en coherencia con su producto
- Juego de roles



★★★★★
SUITES & SPA



ESTRATÉGIAS PUBLICITARIAS



ALIADOS:

- Presupueste medios de publicidad cercanos a su cliente
- Intercambio de productos o servicios
- Coherencia
Adecuar el lenguaje a su cliente en coherencia con su producto
- Arriéguese a proponer
- Aproveche oportunidades empresariales y gubernamentales
- Alianzas de B2B

APOYO:

- Presente Proyectos
- Busque alianzas y gana y gana con entidades, alcaldías, fondos, gremios etc.
- Súmese a las iniciativas del gobierno (ferias, publicaciones etc.)





★★★★★
SUITES & SPA



ESTRATÉGIAS VIRTUALES:

 **issuu™**



Página Web

Brochure virtuales

Herramientas comerciales

COMUNICACIÓN:

Internacionalización

Redes Sociales: busque afinidad

Blogs de opinión

Blogs de gremios

Indexaciones gratis

Redes de distribución, compra y reserva del sector
(ej.comisión)

Pagos por click e indexaciones en buscadores





★★★★★
SUITES & SPA



ESTRATÉGIAS COMERCIALES:

Entienda su cliente

¿Quién es su comprador?

¿Quién es su intermediario?

¿Quién es su cliente final?

APLIQUE:

Individualice a cada tipo de cliente y construya una estrategia para cada uno.



★★★★★
SUITES & SPA



Estas son algunas ideas de lo que podrán aplicar desde sus regiones y ciudades y divulgar a sus empresarios para construir planes de mercadeo sin mucho costo y aprovechando las herramientas que entregan los gobiernos y el networking y la creatividad.

Estas han sido aplicadas exitosamente en el
HOTEL 101 PARK HOUSE,
lo que nos ha llevado a estar en el radar del mundo del turismo y apoyados con las estrategias del gobierno, nos llevan a ser hoy en día el Hotel Boutique Líder de Sur América y a ¡estar nominados hoy como el mejor del mundo!



www.worldtravelawards.com/vote