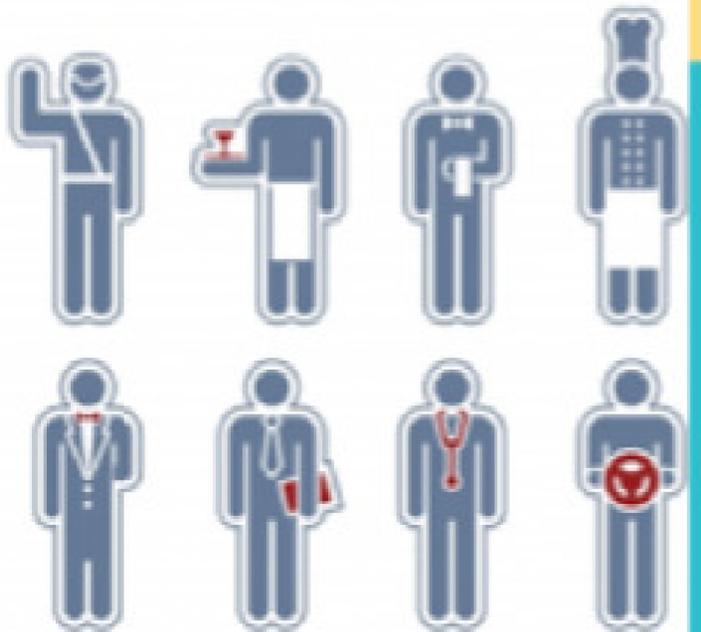




Marketing Mix

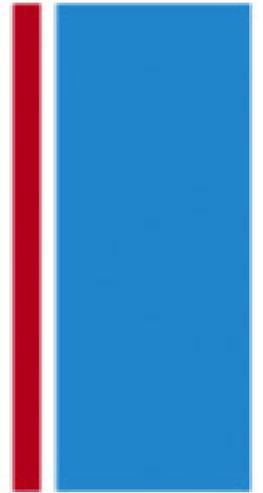


Decisiones sobre el producto

Atributos. Marca. Envase. Etiquetado. Servicio de Apoyo



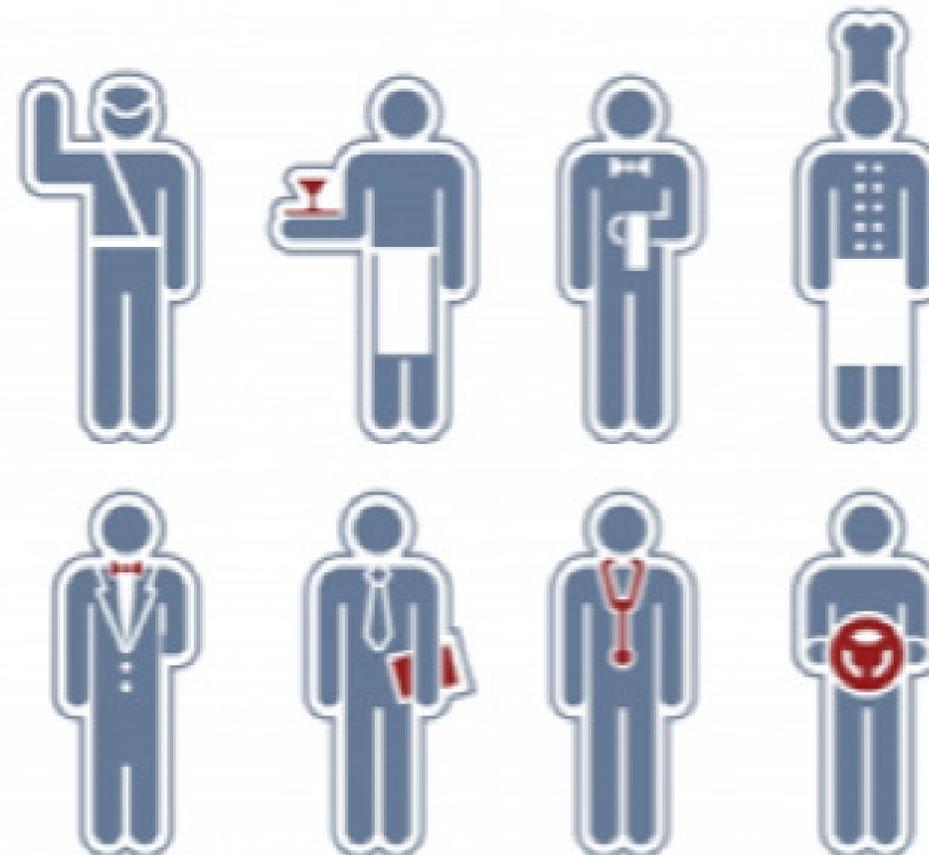
Tipos de productos



■ **Bienes:** Tangibles

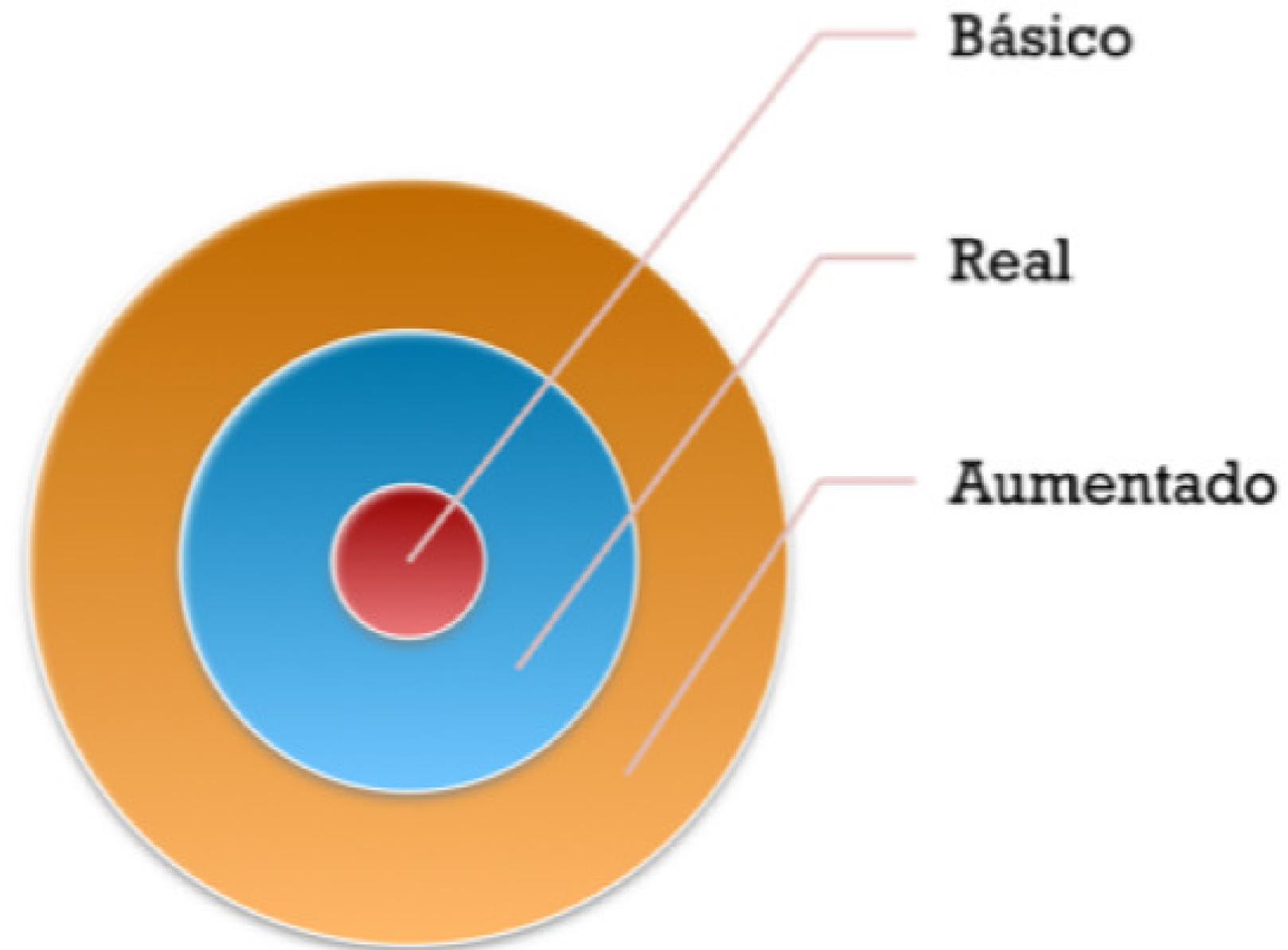


■ **Servicios:** Intangibles



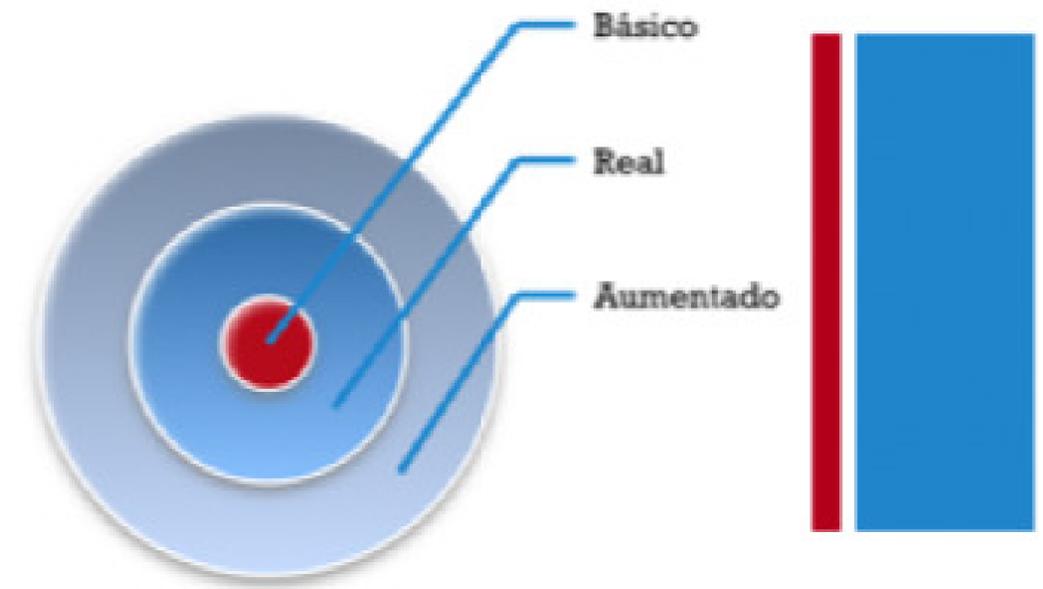


Niveles de desarrollo de producto.





Producto Básico

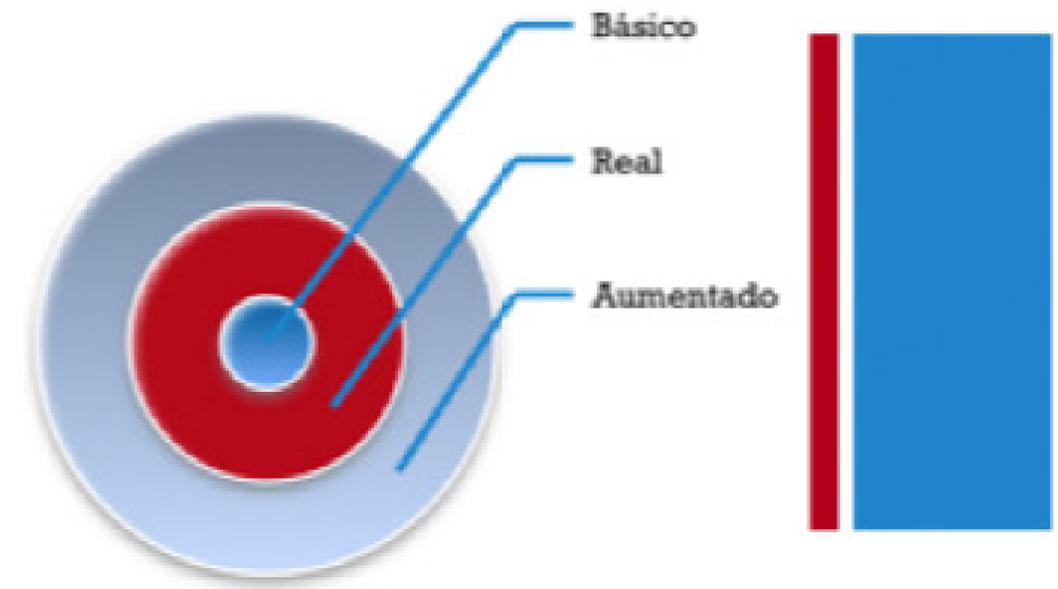


- Se define en función de las necesidades que cubre. Ej. : transporte, vestido, educación, etc.
- Debe responder a la pregunta:

¿Qué está comprando realmente el cliente?



Producto Real

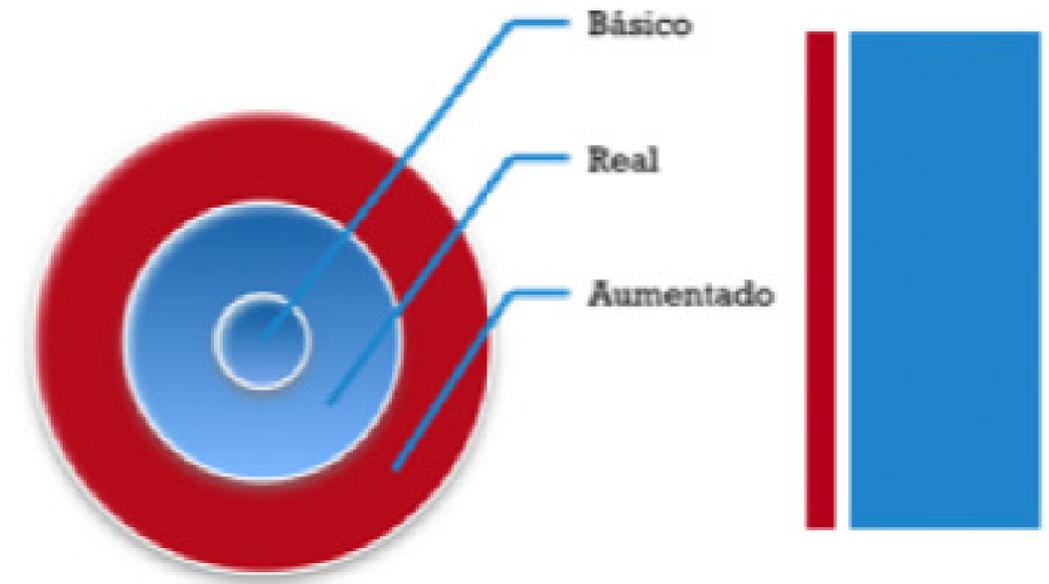


■ Desarrolla los atributos del del producto:

- **Diseño**
- **Calidad**
- **Marca**
- **Envase**
- **Etiquetado**



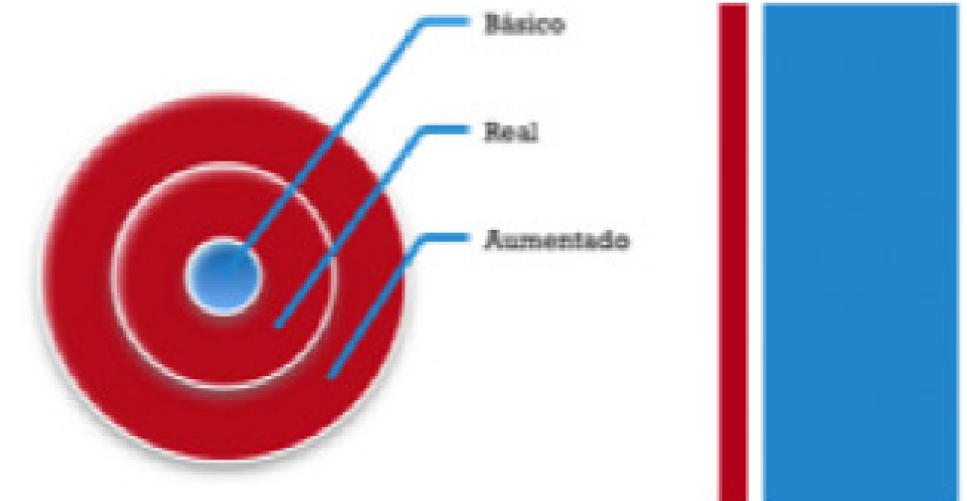
Producto Aumentado



- Son **beneficios añadidos** al producto real.
- Buscan:
 - **Aumentar la satisfacción** del cliente.
 - **Completar el producto.**
- Por ejemplo: Servicio postventa, asistencia técnica, garantía, servicio a domicilio, etc.



+ Secuencia de toma de decisiones respecto al producto



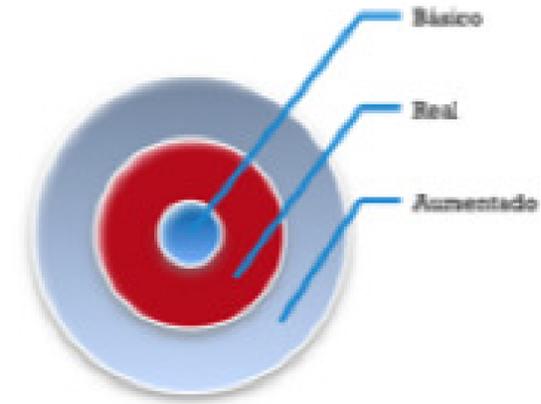


+ Variables de marketing en el Producto real

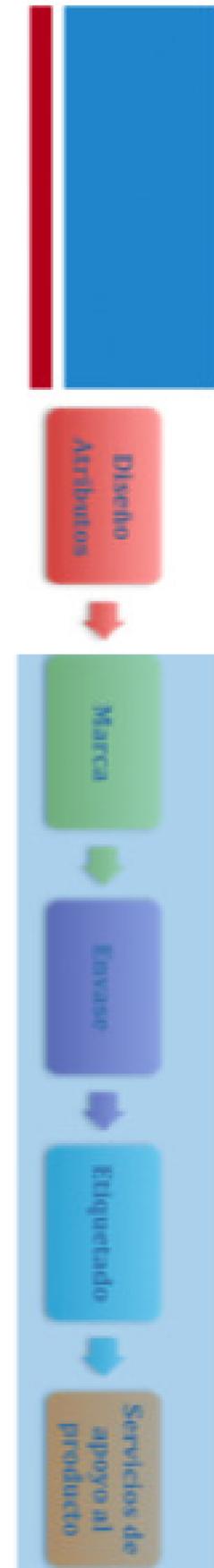
Diseño, Calidad, Marca, Envase y Etiqueta



+ Diseño



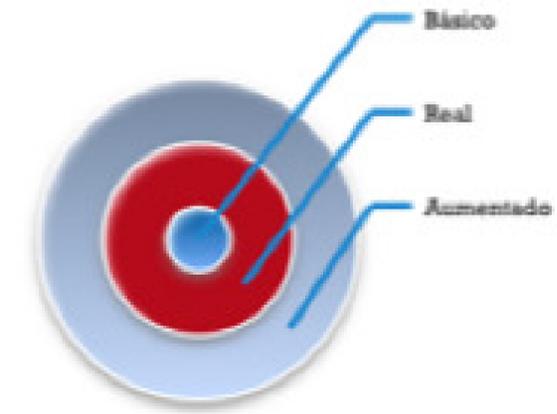
- Apariencia
- Buen funcionamiento
- Combina **arte, creatividad y técnica**





+

Calidad



- **Un producto de calidad no es un producto sin defectos**

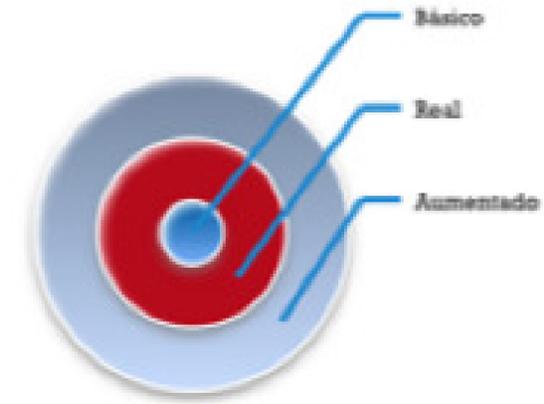
....



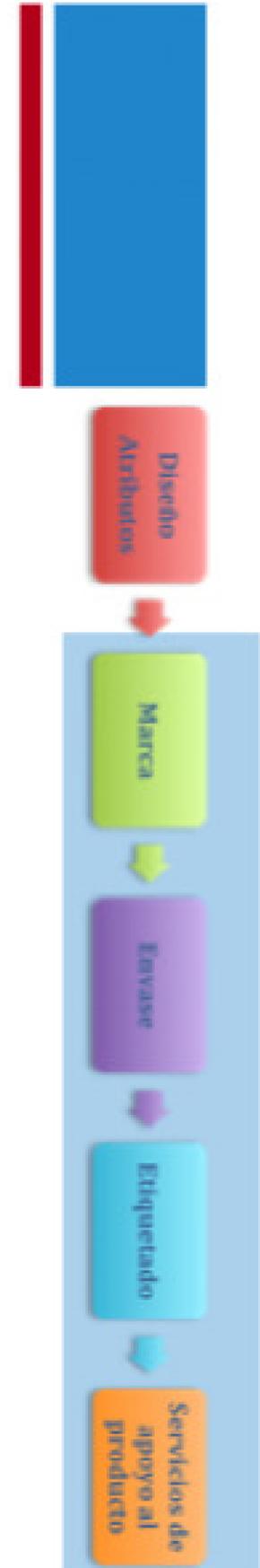


+

Calidad



- ... es un producto que satisface al cliente.



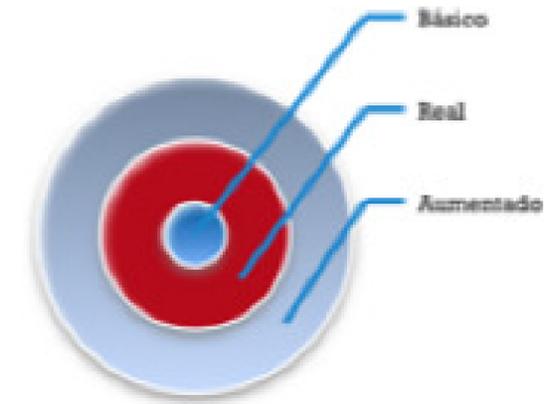


+

La marca



Imagen: tufuncion.com



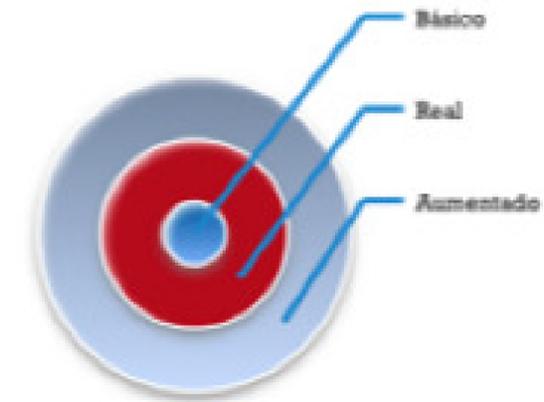
- Es un nombre, un signo (logo) o una combinación de ambos, que identifica a una empresa o a un producto frente a sus competidores.
- **Es un elemento clave de diferenciación.**





+ La marca: Requisitos del nombre

- **Diferente**
- **Corto**
- **Fácil de pronunciar**
- **Disponible en Internet**
- **Hay que registrarla**





+ La marca



- **Un producto sin “marca” conocida es un producto anónimo.**



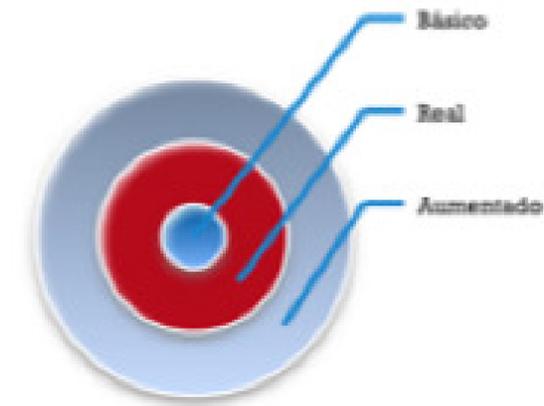


+

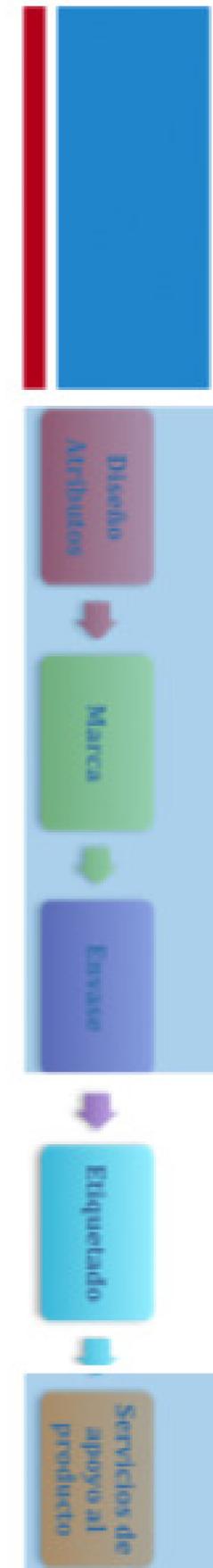
El etiquetado



Imagen [Consumer. Eroski](#)



- **Proporciona información** sobre las especificaciones técnicas del producto: Modelo, cantidad, componentes, ingredientes, precauciones, forma de uso, etc.
- **Puede estar regulado mediante normativa.**





+ Servicios de apoyo al
producto.

Beneficios añadidos a su consumo



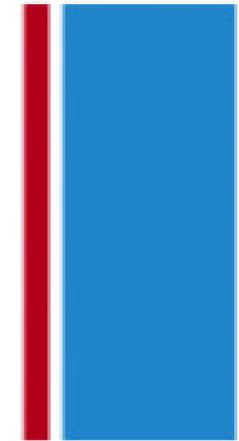
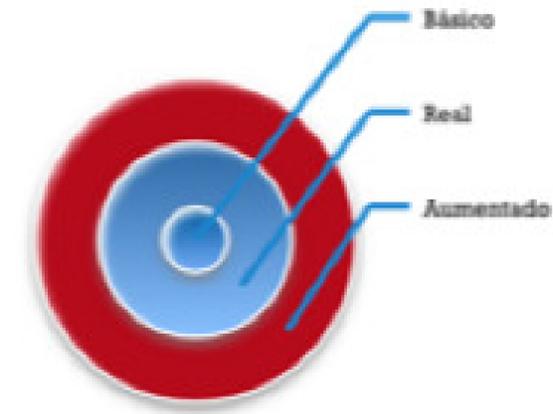
Funciones

De Facilitación

- Información
- Toma de pedidos
- Facturación
- Pago

De Mejora

- Consulta
- Hospitalidad
- Cuidado

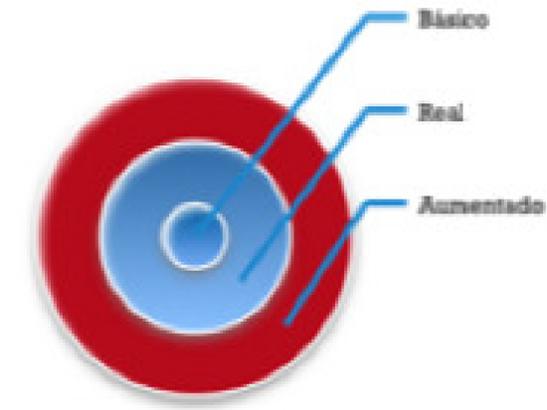
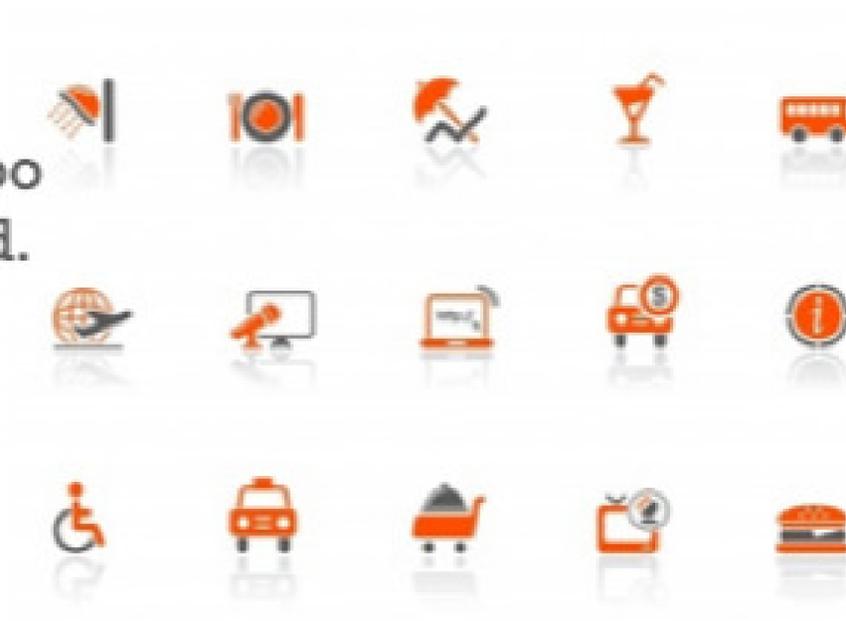




+

Funciones de Facilitación

- **Información** : Cómo llegar, horario, precios, condiciones, atención a dudas, etc.
- **Toma de pedidos**: Reducir el tiempo necesario y aumentar la comodidad.
- **Facturación**: Clara, desglosada, rápida.
- **Pago**. Distintas formas.

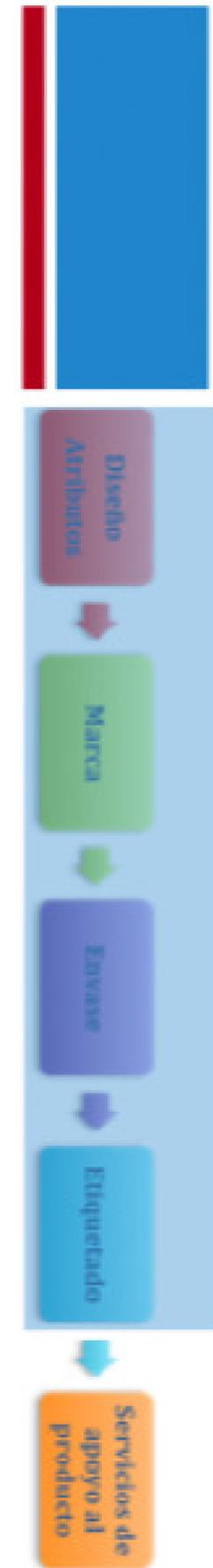
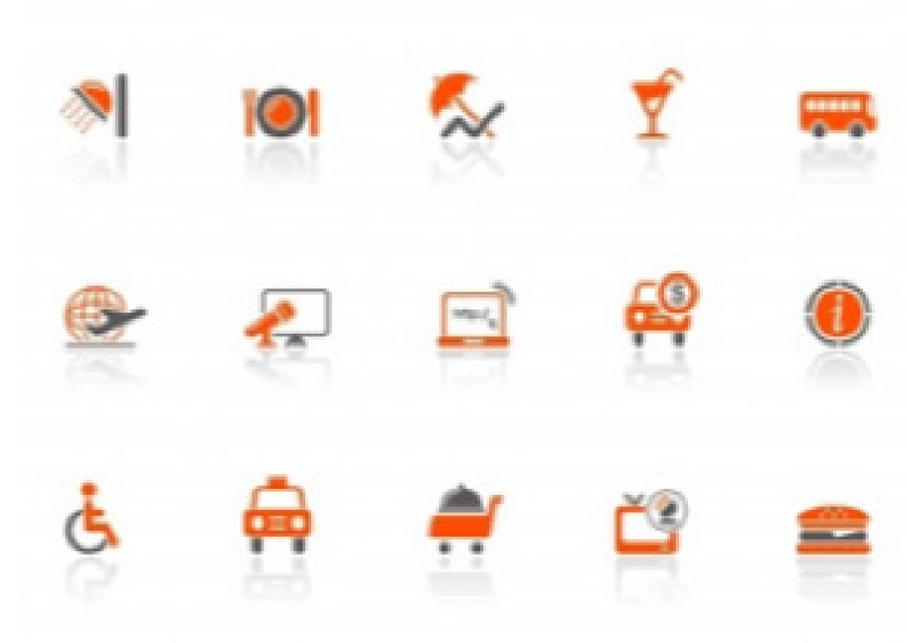
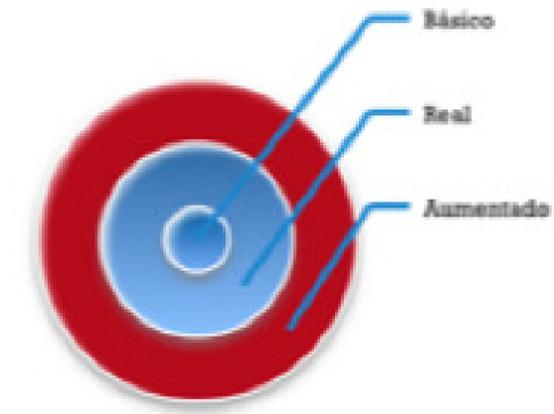




+

Funciones de Mejora

- **Consulta.** Implica abrir el diálogo de forma directa.
- **Hospitalidad.** Sala de espera, servicios, teléfono público, etc.
- **Cuidado.** De personas (infancia, discapacidad, etc.). De las cosas (guardarropa, almacén, etc.).
- **Excepciones.** Pedidos especiales. Solución de problemas. Reclamaciones

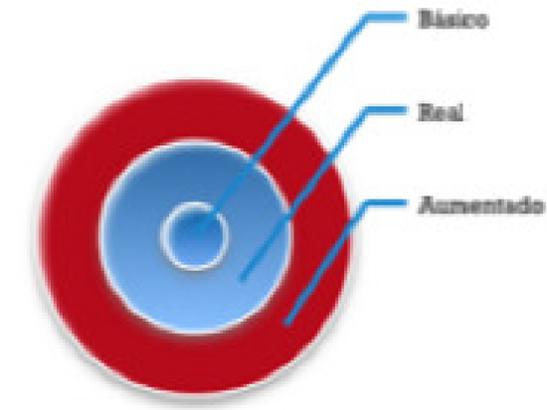
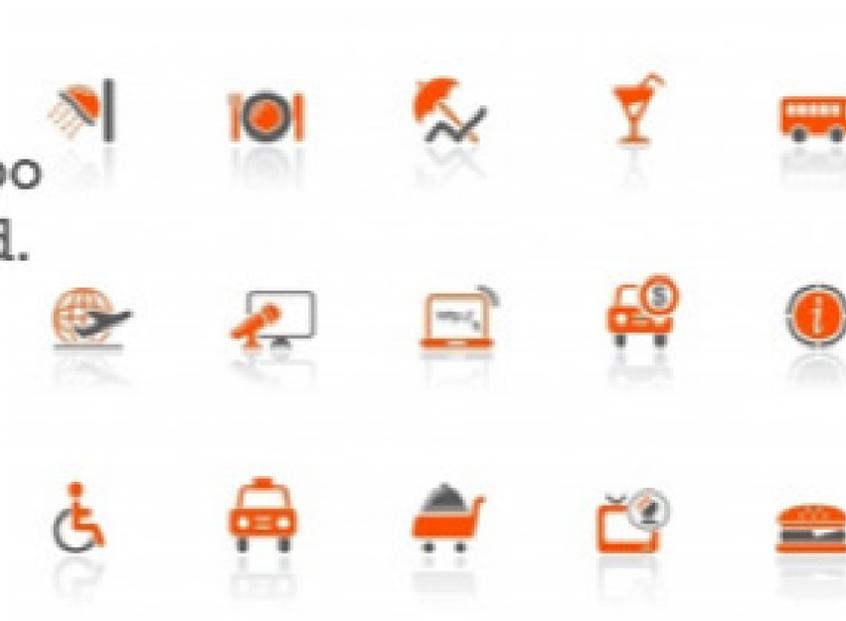




+

Funciones de Facilitación

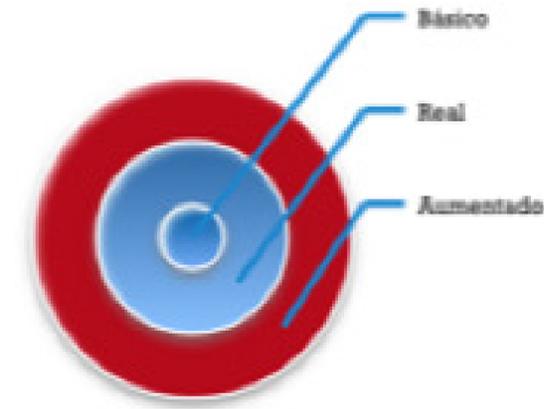
- **Información** : Cómo llegar, horario, precios, condiciones, atención a dudas, etc.
- **Toma de pedidos**: Reducir el tiempo necesario y aumentar la comodidad.
- **Facturación**: Clara, desglosada, rápida.
- **Pago**. Distintas formas.





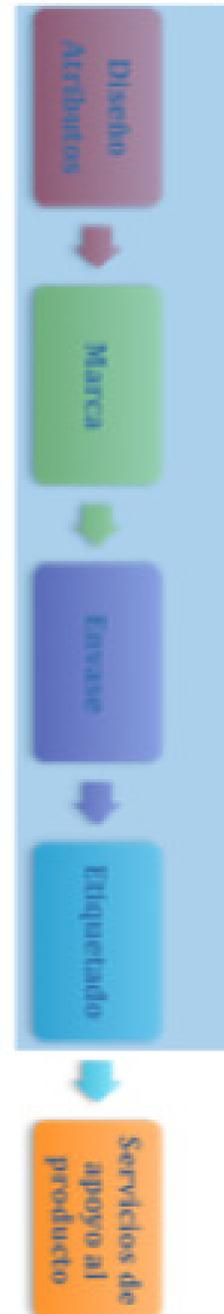
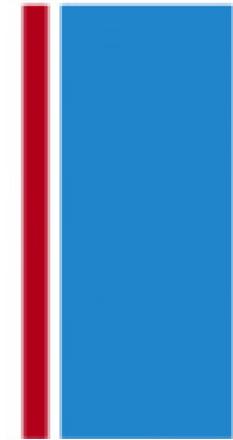
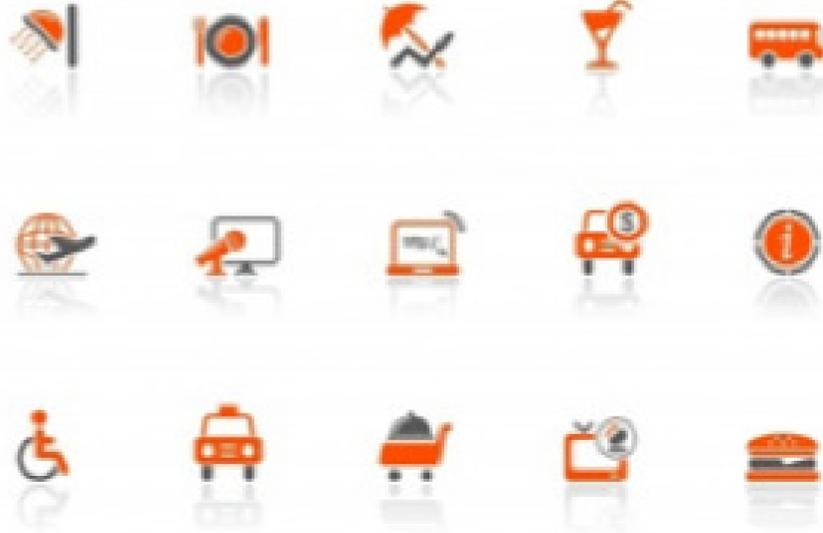
+

Servicios de apoyo al producto



Algunos ejemplos:

- Servicios de atención al cliente con información, atención a quejas, gestión de excepciones, etc.
- Garantías ampliadas.
- Entrega a domicilio, en determinados horarios . Facilidades de pago. Parking. Reserva y/o compra telemática.
- Clubs o tarjetas de consumidores con ventaja.
- Guardería .





¡Construye
tu
producto!

Autora: Lourdes Barroso

www.lbarroso.com