



Guía II : Marketing de tu Empresa

Definiciones Clave

Atención al cliente – asegurar la satisfacción del cliente atendiendo a sus necesidades

Aprendizaje

Marketing y Ventas

Piensen acerca de cómo van a **promocionar y vender sus productos** para captar la atención de su mercado meta. Encontrarán a continuación algunas ideas de **estrategias promocionales**. Es importante pensar cuál funcionaría mejor teniendo en cuenta su contexto.

- Organizar un **evento de lanzamiento** – inviten a potenciales clientes, miembros de la comunidad y a la prensa
- Vender su producto/servicio con un **descuento especial**, o incluso entregando **muestras gratuitas**.
- **Red de contactos** – Participen y háganse ver en actos, conferencias, ferias y otras actividades de su comunidad.
- **Reparto de volantes/folletos publicitarios** – Elaboren y repartan material impreso con la información básica de su empresa. ¡Utilicen un diseño atractivo, información simple, concisa y directa!
- **“Carteles Humanos”** – Pueden colgar carteles o ¡convertirse en uno!

Consejos esenciales para su estrategia promocional

- Siempre destaquen lo que es **novedoso y emocionante** de su empresa
- Brinden un excelente **servicio de atención al cliente** para asegurar que sus primeros clientes vuelvan por más y ayuden a difundir las novedades de su empresa de forma gratuita a través del **boca a boca**!

Tu empresa escolar en los medios de comunicación

Lograr que la empresa salga en medios de comunicación locales o nacionales es una fantástica forma de asegurar que **la gente conozca su empresa**. Pueden practicar sus habilidades de escritura creando un **comunicado de prensa**: un texto que se prepara para su divulgación en los medios de comunicación (periódicos, canales de televisión y radio, sitios web, etc.). Cuatro partes clave a considerar:

1. **Título:** Escriban un título conciso, breve y claro, que llame la atención del lector.
2. **Primer Párrafo:** Escriban un breve resumen de la historia tomando en cuenta: quién, qué, cómo, cuándo, dónde y por qué. El primer párrafo debe tener una extensión máxima de una o dos oraciones.
3. **Cuerpo Principal:** Narren la historia principal y algunos detalles: – ¿a quién y cómo afecta su comunicado? Asegúrense de incluir el nombre y tipo de empresa y una cita de un miembro del equipo o un cliente.
4. **Final:** Incluyan el recuento de palabras, su/s nombre/s y datos de contacto al final del comunicado de prensa.

Buena Atención al Cliente

Una buena atención al cliente es una excelente manera de destacarse de sus competidores. A continuación encontrarán algunos consejos que pueden seguir como **protocolo de buenas ventas**:

1. **Conozcan su producto/servicio** – ¿Qué tiene de especial lo que venden y por qué lo querría la gente? Si comprenden estos aspectos y se muestran entusiasmados, entonces les será fácil transmitir su entusiasmo.
2. **Conozcan cómo vender su producto/servicio** – Tienen que saber qué cantidad pueden vender, cuándo lo tienen que vender y durante qué periodo el cliente puede utilizarlo antes de reponerlo nuevamente.
3. **Sean amables** – A veces tendrán que lidiar con clientes difíciles pero es muy importante que siempre se comuniquen de manera educada, ej. en la negociación de un descuento solicitado por el cliente.
4. **Escuchen** – Si el cliente está enojado o tiene una queja, escúchenlo. Tomen nota de su queja y asegúrense que ese problema no se repita en el futuro, y quizá ofrézcanle una compensación (si lo consideran necesario).

Retroalimentación de Clientes

La retroalimentación de clientes les brinda información muy valiosa sobre lo que piensan los clientes acerca de su producto/servicio. Puede ayudarlos a crear un producto que los clientes quieran comprar y una *experiencia de compra que exceda las expectativas de los clientes ¡para que vuelvan a comprar más!* Pueden elaborar una **encuesta de retroalimentación de clientes** para preguntar a sus clientes lo que les gusta. **Las opiniones positivas potencian la empresa, mientras que las críticas los ayudarán a mejorar su oferta.**

Revisión

Intenten responder estas preguntas para comprobar lo que han aprendido. Si no están seguros de las respuestas, revisen esta guía nuevamente antes de continuar.

1. **¿De qué 3 maneras diferentes podrían promover el lanzamiento/la expansión de su empresa?**
2. **¿Para qué sirve un comunicado de prensa? ¿Qué incluye cada una de las 4 partes?**
3. **¿Cómo podrían utilizar la retroalimentación de sus clientes para mejorar su empresa?**

Actividades

¡Una vez puesta en marcha su nueva empresa escolar, necesitarán promoverla! **Luego de haber gestionado la empresa escolar durante al menos 3 meses**, podrían escribir sobre su marketing y ventas iniciales en la siguiente sección en su **plataforma Plata de Informe Anual**.

Realicen estas actividades:

Completen en su plantilla Plata de Informe Anual: **Hecho** 

1	Promuevan el lanzamiento/la expansión de su empresa escolar	Sección D: Nuestros Logros, Desafíos y Soluciones	
---	---	---	--