

Conectados: saca partido a las herramientas de marketing online y redes sociales

7<sup>a</sup> Píldora de Formación Virtual



**Konektatuta: etekina atera online markiteneko tresnei eta sare sozialei**

**7. Formakuntza pilula birtuala**



# Contenido

- |  |            |
|--|------------|
| <b>1. ¿Qué es el marketing?</b>  | <b>3.</b>  |
| <b>2. La dimensión “promoción”: comunicar nuestra propuesta de valor</b> | <b>9.</b>  |
| <b>3. Algunas tendencias del futuro</b>                                  | <b>28.</b> |
| <b>4. Conclusiones</b>   | <b>30.</b> |



# 1. ¿Qué es el marketing?

## Diferencia entre plan de marketing y plan de comunicación

Primero de todo, es importante diferenciar entre marketing y comunicación:



### Marketing

Ciencia no exacta centrada en el análisis y comprensión del mercado para identificar las necesidades y deseos de los consumidores



### Comunicación

Disciplina centrada en la transmisión de una serie de mensajes entre la empresa y sus grupos de interés o stakeholders.



# 1. ¿Qué es el marketing?

## Principal objetivo

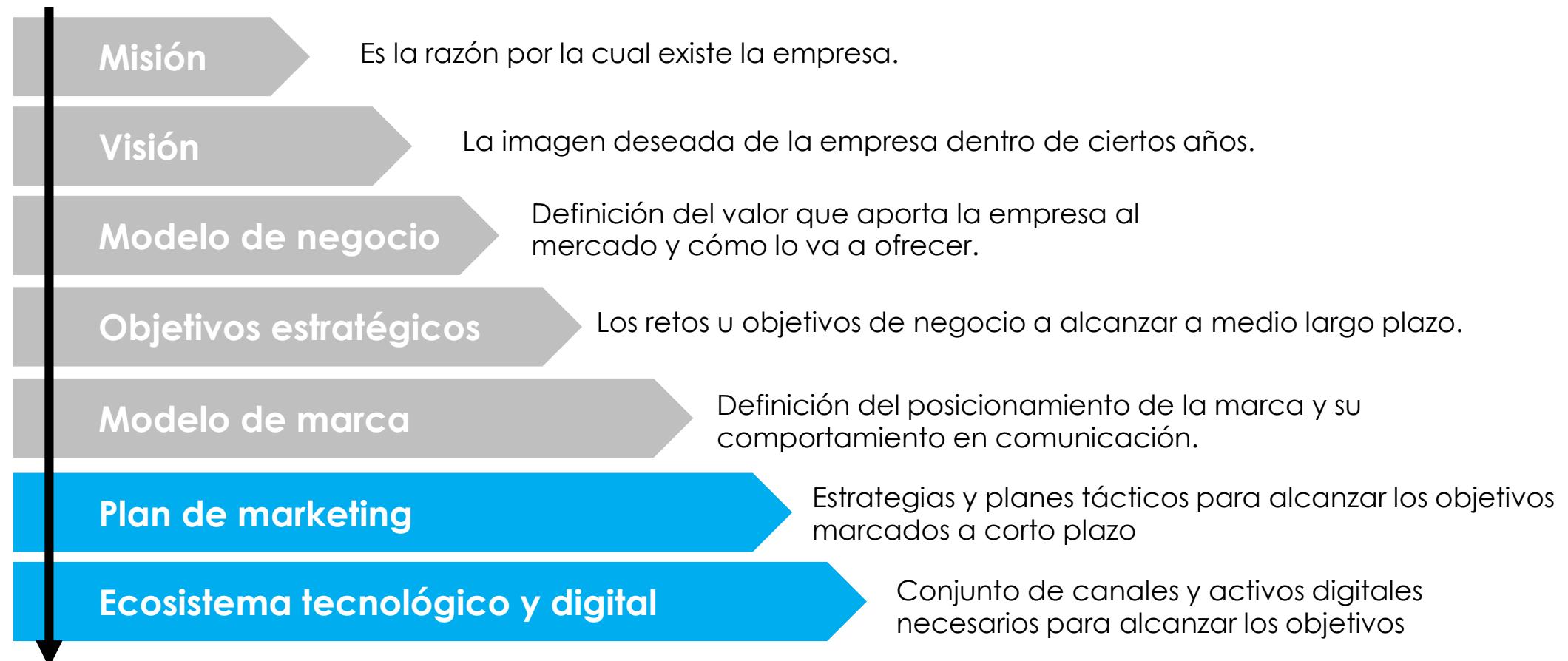
Por tanto, si el marketing es la ciencia y el arte de explorar, crear y entregar valor para satisfacer necesidades de un mercado objetivo, el principal objetivo es el siguiente:



# 1. ¿Qué es el marketing?

## El primer paso para diseñar tu plan de marketing digital

**Antes de comenzar a elaborar el plan de marketing, es importante asegurarnos de que tenemos definidos estos aspectos:**



# 1. ¿Qué es el marketing?

## Marketing mix

El marketing mix es un término creado por McCarthy en 1940 que incluye las 4 variables tradicionales con las que cuenta una organización para conseguir sus objetivos comerciales:

### PRODUCTO/SERVICIO

Variable que define las características del producto o servicio, además de los procesos de la cadena de suministro.



### PRECIO

Además de la definición del valor, otros puntos a abordar son el modelo de negocio y las estrategias alrededor de la forma de pago.

### DISTRIBUCIÓN

Comprende el lugar en el que tu producto será comercializado y los canales de distribución empleados para llegar al consumidor final.

### PROMOCIÓN

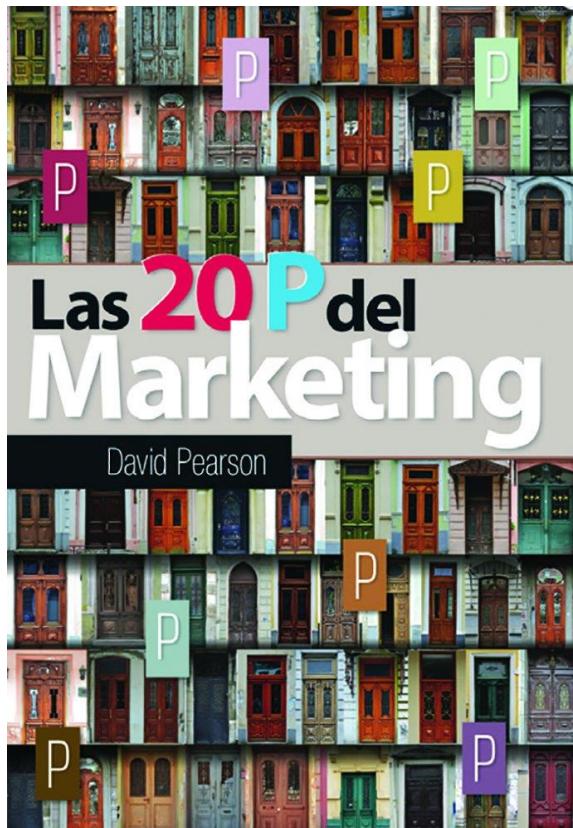
Estrategias que serán utilizadas para la divulgación del producto o servicio.



# 1. ¿Qué es el marketing?

## Comprender todas las dimensiones

Pero con la llegada de las Redes Sociales y la Web 2.0 todo se ha vuelto multidireccional, y es necesario incluir todas las dimensiones y crear un “gran diálogo”:



## 25 "P"s of Social and New Media Marketing

- **Proveer** (Provide)
- **Petición** (Petition)
- **Producto** (Productize)
- **Promover** (Promote)
- **Personalizar** (Personalize)
- **Participar** (Participate)
- **Jugar** (Play)
- **Pacífico** (Pace)
- **Protección** (Protect)
- **Planificar** (Plan)
- **Impulsar** (Propel)
- **Animar** (Pamper)
- **Participar** (Partake)
- **Usuarios** (Peer)
- **Penetrar** (Penetrate)
- **Vigilar** (Patrol)
- **Realizar** (Perform)
- **Persistir** (Persist)
- **Predecir** (Predict)
- **Precursor** (Pioneer)
- **Practicar** (Practice)
- **Proponer** (Propose)
- **Puntuar y repetir** (Punctuate)
- **Perseguir** (Pursue)
- **Prestar Atención** (Pay Attention)

Fuente: Social Media Today



# 1. ¿Qué es el marketing?

## Las 7 dimensiones a definir para comenzar

El marketing está en constante cambio. Y por esa razón precisamente, tiene que ir adaptando y añadiendo estrategias que se acomoden mejor a las necesidades y deseos de los consumidores y clientes.



## 2. La dimensión “promoción”: comunicar nuestra propuesta de valor

Esta dimensión hace referencia a la acción de comunicar nuestra propuesta de valor al público con el objetivo de persuadirlo.



A)

## MARKETING OFFLINE

Material promocional, participación en ferias, en misiones comerciales, y también...

### MARKETING DE GUERRILLA Y PUBLICIDAD GRATUITA



¿Azul o rosa? ¿De qué color ves esta zapatilla?



La imagen de este playero está dando la vuelta al país y dividiendo a quienes la ven de unos colores o de otros



EL COMERCIO Gijón  
Viernes, 13 octubre 2017, 11:27



IWC (Suiza)

Real Hip Hop (Brasil)

Vans

B

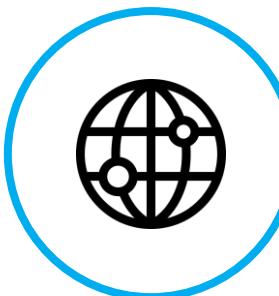
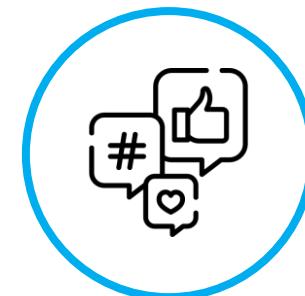
## ONLINE MARKETINA

### Zer da eta zergatik da hain garrantzitsua haur egun?

Online marketina zure produktuak edo marka bitarteko elektronikoen bidez sustatzean datza, eta erabiltzen dituen kanal eta metodoengatik bereizten da. Marketin mota hau Interneten bezeroekin konektatzea ahalbidetzen diguten taktika eta kanal digitalen multzo bat da.

España

Biztanleria kop.

Mugikorren  
erabiltzaile kop.Interneten  
erabiltzaile kop.Sare Sozialako  
erabiltzale kop.**46,75**  
MILIOI**54,11**  
MILIOI**42,40**  
MILIOI**29,00**  
MILIOI

Sare sozialak eta webguneak dira marketin digitalaren ardatz nagusiak. Hala ere, kontuan izan behar da gure lehiakideengandik bereizi nahi badugu, gure erabiltzaileekin konektatzeko modu berriak aurkitu behar ditugula. Hona hemen Online marketin-estrategia eraginkorrenak:



B

## ONLINE MARKETINA

### 5 Funtzesko dimentsioak

Facebook, Instagram, Youtube eta Twitter bezalako sare sozialak erabiltzea **edukiak sortzeko** eta egungo zein **bezero** potentzialekin **harremanak estutzeko**.

Bilatzaileen lehen emaitzen artean **agertzea**, gure webgunearen trafikoan eragiteko. Bilatze gako edo terminoak arretaz aukeratzea.

Zure produktuak edo zerbitzuak merkataritza elektronikoaren bidez saltzen lagunten duen plataforma digitala, **pandemian bereziki erabilgarria**.



**Mezuak bidaltzea** bezero berriak eskuratzeko, egungoekiko harremana garatzeko, **leialtasuna sortzeko**, kontaktuekin elkarreraginean aritzeko, **salmentak handitzeko**, **konfiantza sortzeko**.

Zure webgunea zure erakundeak gaur egun proketatzen duen lehen impresioa da. Hau **optimizatzea eta formatu elektroniko guztieta** **egokitzea** (responsive) funsezkoa da.

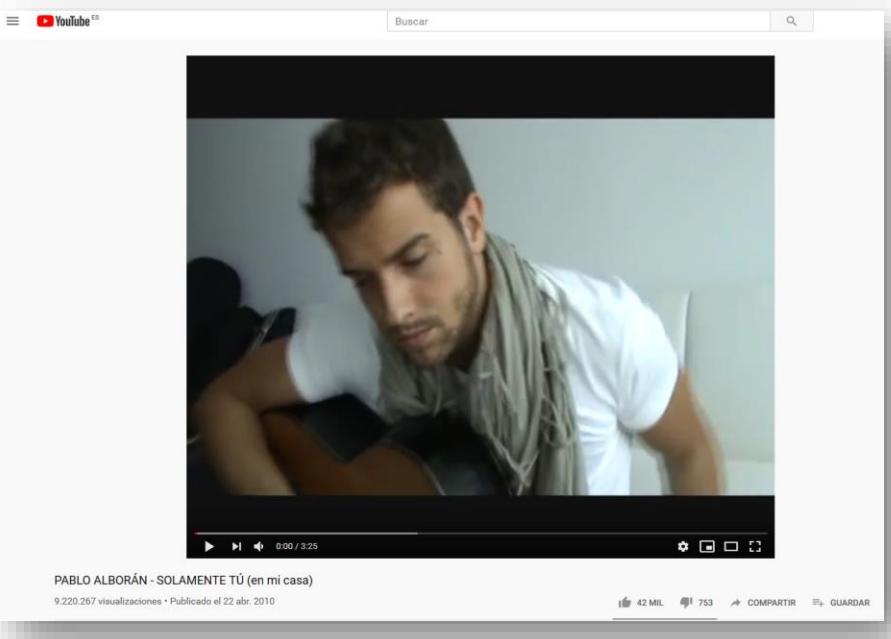


1

## Sare Sozialak

### Sare Sozialen ahalmena

Youtube, 2010



Kiss FM, 2012

Pablo Alborán, número 1 en Portugal

El País, 2013

**Pablo Alborán, artista que más vende en España por segundo año consecutivo**

Los tres discos del malagueño están entre los cinco álbumes que más copias despacharon. Entre los 50 trabajos más vendidos del año pasado, 18 ya figuraban en las listas de 2011



1

## Sare Sozialak

### Edukinen Marketina eta Engangement-a

Zure xede-publikoa fidelizatzeko eta erakartzeko baliozko edukia sortzea

Edukinen marketina pertsonei zuzendutako edukien diseinuan, sorkuntzan eta banaketan oinarritzen da.

Horregatik, egiten dituzun ahalegin guztiak **bezzeroen arazoak konpontzera** bideratu behar dira, **zurzitu-balio-proposamena erakustearaz gain**.



Stranger things: netflixen urrezko meatza



Iturria: Twitter

Eurovisión eta Netflix, momentu aproposa, aktore multzo hobea



Iturria: INSTAGRAM



1

## Sare Sozialak

### Influencer-ak eta Prescriptoreak



@jacobsartorius

popular creator

75  
Following20.4m  
Followers1.3b  
Hearts

Jacob TikTok sare sozialeko eragile maskulinorik famatuena da 20,4 milio jarraitzailekin.

Iturria: TIKTOK



chiaraferragni ✅ Seguir

13,722 publicaciones

21.9m seguidores

1,221 seguidos

Chiara Ferragni, 21,9 milioi jarraitzailekin (gaur egun), Instagrameko erregina da modako sektorean.

Iturria: INSTAGRAM



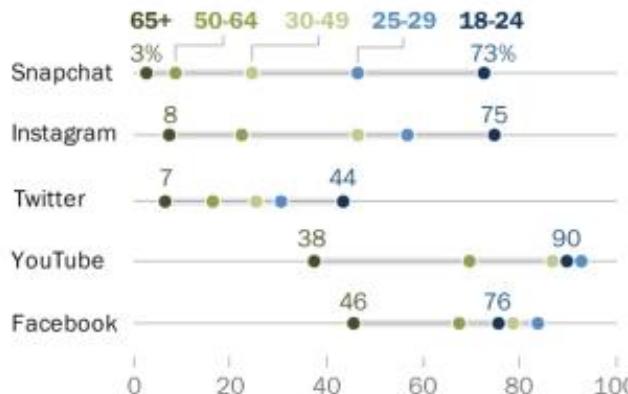
## 1

## Sare Sozialak

## Ordaineko publizitatea sare sozialetan: Zein plataforma aukeratu?

**Snapchat and Instagram are especially popular among 18- to 24-year-olds**

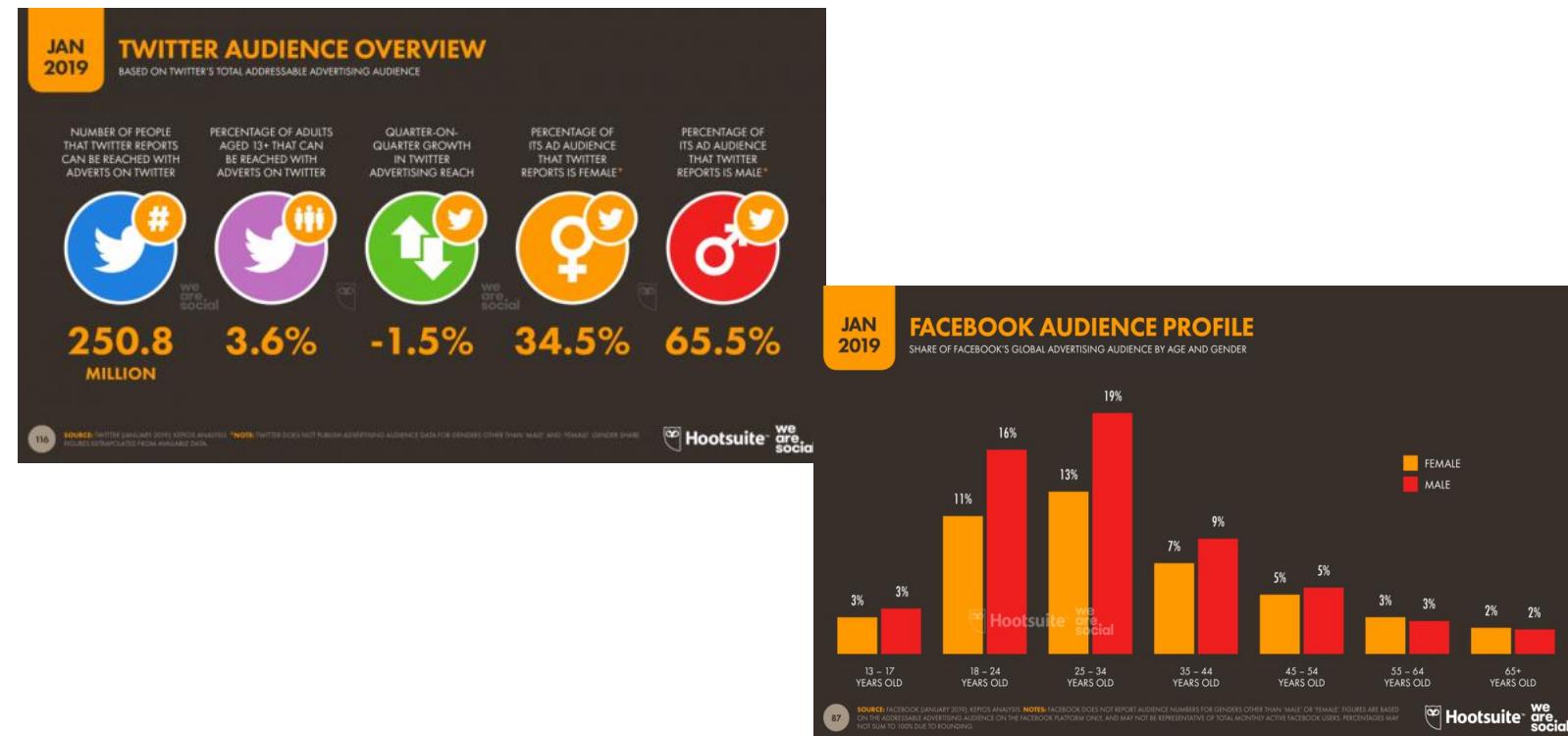
% of U.S. adults in each age group who say they ever use ...



Note: Respondents who did not give an answer are not shown.  
Source: Survey conducted Jan. 8-Feb. 7, 2019.

PEW RESEARCH CENTER

Iturria: <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/04/10/share-of-u-s-adults-using-social-media-including-facebook-is-mostly-unchanged-since-2018/>



Iturria: <https://blog.hootsuite.com/es/publicidad-en-redes-sociales/>



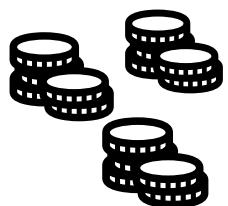
1

## Sare Sozialak

### Ordaineako publizitatea sare sozialetan: PPC



**Pay Per Click-a** (Click bakiotzeko ordaintza) online publizitate mota bat da, non iragarle batek bere iragarkiak webgune batean, bilatzaileetan, sare sozialetan edo edozein plataforma digitaletan jartzeagatik ordaintzen duen, gainera pertsona batek bere iragarkian klik egiten duen bakoitzean ordainduz.



Sistema horrek ordaintzeko hiru modu ditu:

- **Kostua klik bakiotzeko (Cost per Click):** iragarleak erabiltzaileak klik egiten duenean bakarrik ordaintzen du.
- **Kostua Inprimaketa bakiotzeko (Cost per Impression):** iragarleak kuota bat ordaintzen du, iragarkia zenbat aldiz argitaratzen den kontuan hartuta.
- **Erosketa bakiotzeko kostua (Cost per Acquisition):** iragarleak erabiltzaileak helburua bete duenean ordaintzen du.

PPC Marketing-a zuzeneko salmentak lortzeko eta bezero berriak erakartzeko tresna oso baliagarria da.



1

## Sare Sozialak

### Ordaineko publizitatea sare sozialetan : Zer aukera daude?

Argazkiak, bideoak, istorioak, post-ak banner-ak eta bestelako eduki babestuak



Ford México  
@FordMX

El mundo aún no está preparado para este espíritu de aventura. Conquistalo con EcoSport. #FordMéxico  
Más info → [bit.ly/2jyzyFZ](https://bit.ly/2jyzyFZ)

5:00 p. m. - 16 jul. 2019

[Ver los otros Tweets de Ford México](#)



Ben & Frank  
Publicidad · 8

Aquí hay lentes de muchos colores, formas y sabores #cuatroojos 😊

BEN & FRANK  
LENTES PARA VERTE MEJOR

Ben & Frank  
Tienda de lentes de sol y otros artículos para la vista  
Más información

166 Me gusta  
onopokehouse Hoy es un día para salir y disfrutar. Si vas a estar cerca de la confesión te queremos en Av.

Me gusta Comentar Compartir



Instagram

onopokehouse Publicidad

Ir al perfil de Instagram

166 Me gusta  
onopokehouse Hoy es un día para salir y disfrutar. Si vas a estar cerca de la confesión te queremos en Av.

Me gusta Buscar Compartir



YouTube

entrevista

JULIO Cortázar

Entrevista completa a Julio Cortázar - Programa "A fondo"

Fernando Bertí Subscríbete 530,088

A continuación Entrvista a Jorge Luis Borges en "A fondo" (1976) 407,190 vistas

ENTREVISTA A JULIO CORTÁZAR 1983 – EL JUGLAR MÉXICO 386,208 vistas

Ernesto Sabato - Entrevista "A fondo" 162,201 vistas

Reproducción automática

Julio Cortázar 1,253

Jorge Luis Borges 4,428

Fernando Bertí 462

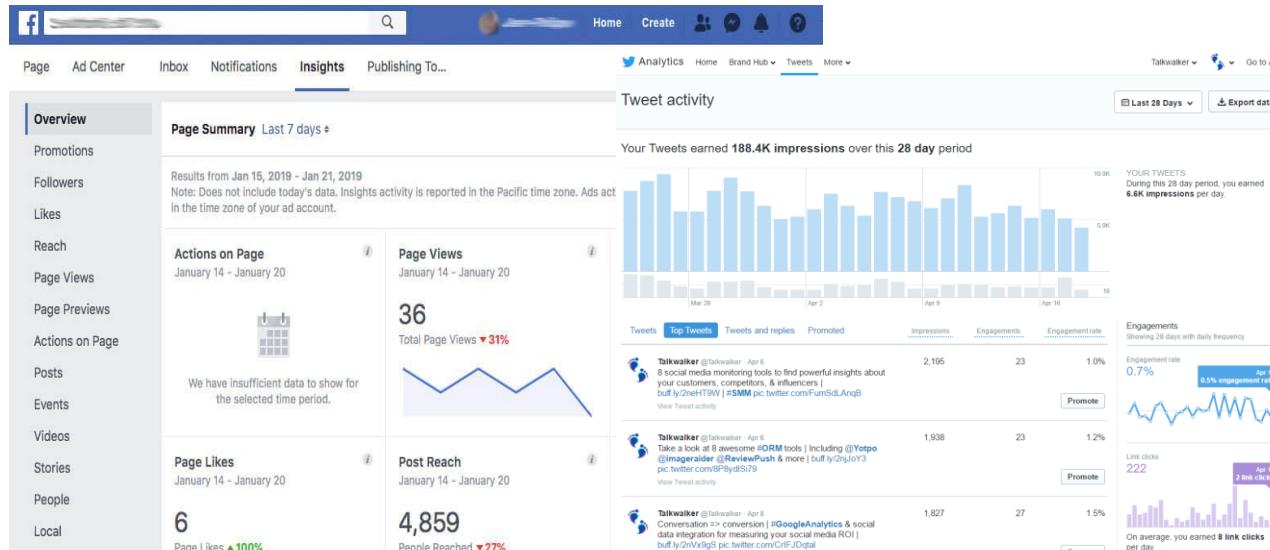
Ernesto Sabato 1,274



1

## Sare Sozialak

Datuen analisia: Facebook Insights, Twitter Analytics...



Iturria: Facebook

Kudeaketa tresnak: Hootsuite, Buffer...



Iturria: Hootsuite



Iturria: buffer



2

## Email Marketina

### 1. Aukeratu kanpainiak kudeatzeko tresna

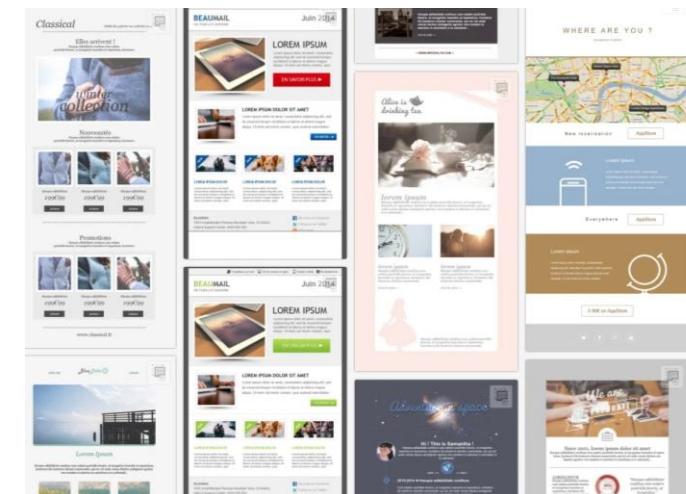


### 2. Estrategia

1. Aukeratu zure **target-a**
2. Pentsatu nola promozionatuko duzun  
zure marka- **edukiak sortu**.
3. Aukeratu **maiztasun egoki** bat.
4. Ondo antolatutako **kontatuen zerrenda**  
bat sortu.
5. Posible bada **personalizatu mezuak**



### 3. Sormena



3

## Website

### Website: Nola lortu dezaket nire bezeroentzako aurkezpen gutunik onena?

Jarraian arrakastazko weborri bat izateko zenbait gako azaltzen dira:

-  1. Emaiozu garrantzia webguneraren abiadurari.
-  2. Egin itzazu gauzak modu simple batean.
-  3. Zure weboria erantzunarru bihurtu eta eman garrantzi handiagoa scrolling-ari clicking-ari baino.
-  4. Informatzea saltzea baino hobeagoa da.
-  5. Zure erabiltzaileen hizkuntzan hitz egin.
-  6. Erosketa eta ordainketarako erreztasunak eta aukerak eskaini.
-  7. Iritziak sortzen lagundu.
-  8. Zure weboria egokitu bilatzaileetan bilaketa kokapen/posicionamendu hobea izateko.



3

## Website

### Website: Nola lortu dezaket nire bezeroentzako aurkezpen gutunik onena?

Gaur egun, doako marketin digitaleko tresna ugari daude gure webguneen diseinua eta erabilera optimizatzeko.



Google Analytics

**Google Analytics** web-analisiak egiteko doako tresna bat da, eta honako elementu hauek ezagutzeko aukera ematen digu:

- Zure bisitariak nondik datozen jakitea.
- Zein da zure portaera webgunearen barruan?
- Blogeko zein eduki dute gustuko?
- Zein produktuk sortzen duten salmenta gehien
- Sarrerak orrialdeko



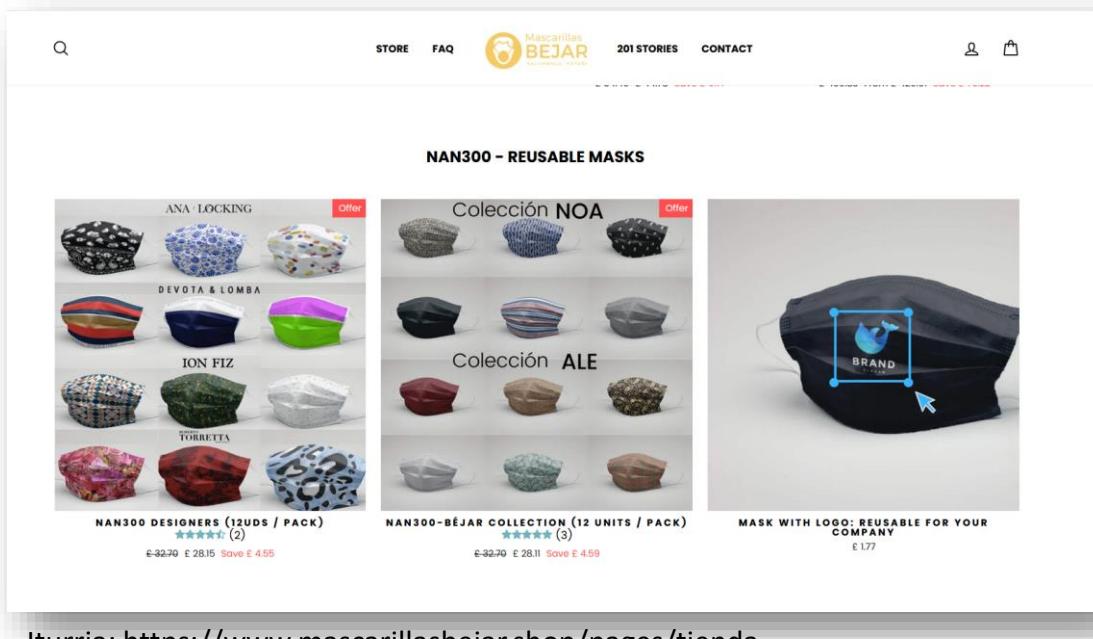
**Inbound Marketing-en** oinarritutako zure estrategiaren xehetasun guztiak ezagutzeko funtsezko tresnarik badago, HubSpot da. Horrekin xehetasun asko ezagutu eta guztiak hobetu ditzakezu



4

## Online denda

### Online denda propia



Iturria: <https://www.mascarillasbejar.shop/pages/tienda>

### Plataforma baten barnean



Iturria: <https://zara.world.tmall.com/>



## 5

## Bilatzaileen posizionamendua: SEO eta SEM

Zer dira?

### SEM – Search Engine Marketing

SEMek web baten posizionamendua hobetzeko erabiltzen diren teknika guztiak biltzen ditu (SEO-a barne).

- Bilatzailetan publizitatea
- Gako hitz jakin batzuetarako bilatzaileetan agertzen den publizitate ordaindua.

 **Google Ads:** keyword planner, mobile-friendly test, Google My Business etc.

### SEO – Search Engine Optimization

A) Garrantzia: SEO On-Site teknikak.

- Hitzen gakoentzako optimizazioa
  - Karga debora azkarrak.
  - Erabiltzaileen esperientzia hobetzea (responsive)
- B) Agintaritza: SEO Off-Site teknikak
- Linkbuilding-a

Zeitzuk dira beraien arteko desberdintasunak?

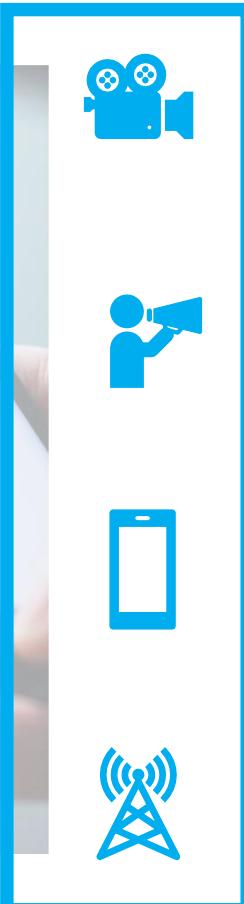
- **Inbertsio mota:** PPC- Pay per Click.
- **Kokapena:** Google Ads-en iragarkiek web horrialdeen goiko aldean eta eskuinaldeko zutabeen hartzen dute lekua.
- **Eduki mota:** karaktere kopuru txikia, eta ahalik eta inpaktu handina lortzeko diseinatutako landing page-ak.  
**Iragankortasuna:** epe ertain/laburra.

VS

- **Inbertsio mota:** Dohainik egin daiteke baina normalean ez da dohainekoa.
- **Kokapena:** Horrialdearen erdiko espazioa.
- **Eduki mota:** Denbora eta ahalegina, kalitatezko edukiak eta formatu luzeagoak.
- **Iragankortasuna:** epe ertain/luzea.



### 3. Algunas tendencias de futuro



#### BIDEO FORMATUAREN NAGUSITASUNA

Interneteko trafikoaren % 80-a bideo formatuan izango da 2021ean (Cisco), eta 10 pertsonatik 6k nahiago dute bideoak Internet bidez ikustea telebistan ikustea baino (Google).

#### INFLUENCER-AK

Influencers bidezko marketina 198 aldiz biderkatu da 2013tik (Mediakix).

#### ZUZENEKO INPAKTUA

Kontsumitzale batek 8 segundoko arreta eskaintzen dio bere mugikorren pantailari (Time).

#### ONLINE MARKETINA

2021ean marketinean inbertituko den diruaren % 75 online kanaletarako izango da (Salesforce)



## 4. Ondorioak

- El principal objetivo del marketing es **escuchar y conocer al cliente**, para identificar sus necesidades y deseos no satisfechos.
- El concepto de “**marketing**” está interrelacionado con el concepto de “**comunicación**”. De hecho, la comunicación o promoción es una de las dimensiones del marketing, que en realidad se compone también de otros aspectos: **producto, precio, distribución, procesos, personas**, etc.
- La promoción puede ser offline y online, y comprende la **promoción de ventas, las ventas personales, la publicidad, las relaciones públicas y el marketing directo**.
- Dentro del **marketing offline**, además del material promocional, las misiones comerciales, etc. existen técnicas muy interesantes como el marketing de guerrilla o la publicity o publicidad gratuita.



## 4. Ondorioak

- En el **marketing online** se integran las redes sociales, el mailing, la gestión de nuestra página web, nuestra tienda online y el posicionamiento que tenemos en buscadores (SEO/SEM).
- Las **redes sociales** son importantes, pero hay que ser cuidadosos en su selección y uso: mejor no estar que estar, pero sin prestarle la suficiente atención.
- El marketing de contenidos, la relación con **influencers y prescriptores** y elegir bien las redes sociales en las que estamos y en las que hacemos publicidad es esencial para obtener buenos resultados.
- Existen **herramientas web y de analítica de redes sociales** que ofrecen métricas y datos con los que podemos aprender de los hábitos e intereses de nuestros clientes.
- El **marketing online es el futuro**: la preponderancia de los contenidos audiovisuales y de video (por ejemplo con la nueva red social TikTok), la inmediatez que demanda el consumidor y la irrupción de figuras como las de los influencers guiarán la promoción online en los próximos años.





MUCHAS GRACIAS!



**MILA ESKER !**

