

Una consultora para  
empresas medianas  
con alma de grandes



## **Marketing Relacional Integral**

### **Una alternativa costo eficiente para empresas medianas y grandes.**

Hace años que todo los gurús del marketing pregonan que es más difícil y costoso conseguir un cliente que mantenerlo. A esto se le suma que en mercados competitivos abundan las ofertas y es fácil para el consumidor cambiar de proveedor. Para peor, el efecto de la publicidad es cada vez menor y se hace más arduo atraer nuevos consumidores. ¿Cuál es la solución para una empresa sin los recursos de las grandes compañías de consumo masivo? El **Marketing Relacional Integral** se impuso como una solución para la retención de clientes y la adquisición de nuevos compradores por el boca a boca y la mejora de la oferta.

La saturación publicitaria de los medios de comunicación y el aumento de sus costos ha reducido la eficiencia de los mismos. Los especialistas de marketing invierten hoy en días más en herramientas alternativas como relaciones públicas, marketing directo, desarrollo de grupos de afinidad y otras. Muchas veces estas campañas se focalizan en conseguir nuevos compradores pero no consideran la retención, como resultado se tiene una gran rotación en la cartera clientes.

El Marketing Relacional busca fortalecer las relaciones con los clientes con el fin de evitar su pérdida y aumentar su consumo, todo esto incrementando la rentabilidad de la empresa. El secreto de su aplicación pasa por saber que y cuanto valora el cliente del producto/servicio y diseñar una oferta óptima donde el costo no supere el valor percibido. Esto requiere de un profundo análisis del mercado, el consumidor y la empresa que permita coordinar los recursos en manera eficiente y rentable.

En PAC ampliamos esta herramienta para lograr que todas las áreas de la empresa hagan marketing y aporten mayores beneficios al cliente. Lamentablemente, en muchas compañías el accionar de algunos sectores resta valor a la oferta final debido a la falta de coordinación o conocimiento. Es común perder clientes por un error en la cobranza o en algo tan simple como la atención del conmutador. Por ello desarrollamos el Marketing Relacional Integral (MRI) que utiliza herramientas de mercadeo y de ingeniería industrial (organización empresarial) con el fin de ajustar y liderar el accionar de toda la empresa generando una sinergia percibida y apreciada por el consumidor.

Si bien no es el fuerte del MRI la obtención de nuevos clientes, su aplicación favorece la misma. Para empezar genera promoción de boca en boca muy valiosa y gratuita para la empresa. La recomendación desinteresada de un producto o servicio es muy respetada y se disemina rápidamente. Además, esta herramienta forja una oferta de alto valor que facilita el cierre de venta y su promoción. Otro beneficio es el incremento de las ventas por cross-selling, un cliente que es bien atendido en una compañía estará dispuesto a trasladar todas sus compras a dicha firma.

Cuando se aplican estas herramientas es importante que el costo de la acción no supere sus beneficios. Es posible que una campaña de marketing o un cambio de producto generen un gasto mayor al retorno de dicho cambios.



## Conclusión

Las empresas tienen mucho donde mejorar e incrementar el valor de su oferta, se puede crear mayores beneficios en puntos de la operación que muchos nunca consideraron. Los medios de publicidad tradicionales pierden eficacia, pero los cambios en las costumbres de la sociedad crean nuevos canales de comunicación y nuevas oportunidades para las firmas innovadoras. Es tarea del líder informarse, decidir el camino y buscar el apoyo necesario para recorrerlo eficientemente.

## \$\$ Beneficios \$\$

- Eleva las barreras de salida para el cliente.
- Incrementa el valor percibido.
- Es difícil de replicar.
- Facilita al cliente la decisión de compra.
- Reduce el costo de adquisición.
- Focaliza los recursos de la empresa en la generación de valor (ver RPM)

Más información y artículos en <http://www.paconsultores.com.ar/Recursos.htm>



**Transformamos empresas en rentables**

