


Marketeando

**Mi Plan de
Marketing**

**Cuaderno
de trabajo**

ÍNDICE

Unidad 1. La voz del mercado	5
Unidad 2. El mercadeo	9
Unidad 3. La clientela	17
Unidad 4. La competencia	23
Unidad 5. El precio	27
Unidad 6. El producto	33
Unidad 7. La distribución	37
Unidad 8. La comunicación	41
Unidad 9. La técnica de ventas	45
Unidad 10. La atención al cliente.....	49
Unidad 11. La planificación comercial	55
Unidad 12. Mi plan de marketing	59
Unidad 13. El plan de comercio exterior.....	69



**La voz del
mercado**

La voz del mercado

1 Unidad

- **Actividad 1.** ¿Qué necesitarías saber para vender chullos a Canadá?

- **Actividad 2.** ¿Cómo harías para vender artículos de belleza para damas en el mercado local?

- **Actividad 3.** ¿Qué reflexión te causa la expresión “empieza con lo que tienes”?

- **Actividad 4.** Busca tres casos donde se “haga” dinero sin dinero.

1. _____

2. _____

3. _____

- **Actividad 5.** ¿Qué opinas de una persona que dice “no vendo en la calle porque me da vergüenza”?



El

mercadeo

El mercadeo

2 Unidad

- **Actividad 1.** Busca e identifica cinco ejemplos que representen formas o expresiones de marketing o mensaje publicitario.

1. _____ 4. _____
2. _____ 5. _____
3. _____

- **Actividad 2.** Investiga a qué se dedican (qué venden) cinco empresas que sean elegidas en clase.

1. _____ 4. _____
2. _____ 5. _____
3. _____

- **Actividad 3.** Halla las necesidades ocultas que satisfacen las empresas arriba señaladas.

- **Actividad 4.** Ponte en la situación siguiente: eres el propietario de una panadería y has recibido el reclamo de un cliente que has encontrado un objeto extraño dentro del pan que compró. ¿Cómo manejarías el caso?

- **Actividad 5.** Si fueras el responsable de un colegio y de un restaurante, ¿qué mecanismos de información crearías para saber si el cliente quedó completamente satisfecho?

- **Actividad 6.** Elige cinco empresas y menciona quiénes son los compradores y qué buscan.

1. _____ 4. _____
2. _____ 5. _____
3. _____

- **Actividad 7.** Indaga sobre cinco productos o mercados muy exigentes. Menciona sus características.

1. _____

2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

- **Actividad 8.** Busca alguna empresa que haya realizado una segmentación de mercado tomando como base la geografía mundial.

- **Actividad 9.** Haz una comparación de todas las marcas de bebidas gaseosas de nuestro medio y señala qué es lo que caracteriza a cada una de ellas.

Marca 1: _____

Marca 2: _____

Marca 3: _____

Marca 4: _____

Marca 5: _____

- **Actividad 10.** Compara la diferenciación entre las marcas de detergentes para lavar ropa que existen en nuestro medio. ¿Quién las fabrica?

Marca 1: _____

Marca 2: _____

Marca 3: _____

Marca 4: _____

Marca 5: _____

- **Actividad 11.** ¿Cuál es la tendencia del mercado en cuanto a los celulares? Averigua sobre las redes de cuarta generación.

- **Actividad 12.** Investiga la tendencia de mercado de tres productos o servicios de diferentes sectores productivos.

Producto o servicio 1. _____

Producto o servicio 2. _____

Producto o servicio 3. _____

- **Actividad 13.** Elige una marca de desodorante de nuestro medio e investiga cómo hace su ingreso al mercado. ¿Qué estrategia de mercado ha aplicado? ¿Cuál es su participación actual en la “torta”?

- **Actividad 14.** Si tuvieras que dedicar sólo dos días del mes de diciembre, 23 y 24, a una actividad de negocio, ¿qué se te ocurriría vender?

¿Cómo le “sacarías el jugo” a esos dos días?

- **Actividad 15.** Haz una relación de cinco empresas que, debido a que ya no era rentable permanecer en el mercado, optaron por salirse de él. Investiga qué sucedió.

Empresa 1. _____

Empresa 2. _____

Empresa 3. _____

Empresa 4. _____

Empresa 5. _____

- **Actividad 16.** Si tuvieras una librería y cerca de ella a un competidor, ¿qué acciones tomarías para diferenciarte? ¿Por qué el cliente tendría que elegirte (comprarte)?

- **Actividad 17.** Averigua por qué la gente prefiere comprar en un súper mercado conocido en nuestro medio a pesar de que los precios son más caros.

- **Actividad 18.** Indaga sobre las consecuencias que trae para los negocios pequeños cuando se inaugura un hipermercado o una cadena transnacional de farmacias. ¿Cómo deberían prepararse?

- **Actividad 19.** Busca cinco empresas que hagan prácticas continuas de la estrategia de defensa.

Empresa 1. _____

Empresa 2. _____

Empresa 3. _____

Empresa 4. _____

Empresa 5. _____

- **Actividad 20.** ¿Qué negocio decidirías formar si cerca de tu casa establecieran...?

Un colegio _____

Una comisaría _____

La municipalidad de tu distrito _____

Un depósito donde laboraren 50 estibadores _____

Un centro de salud _____



**La
clientela**

La clientela

3 Unidad

- **Actividad 1.** “Es más fácil mantener a un cliente que conseguir uno nuevo”. Indica cinco razones que hacen que se pierda a un cliente.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

- **Actividad 2.** Si tuvieras un negocio donde existiera acercamiento frecuente con el cliente, ¿cómo consolidarías esa relación?

- **Actividad 3.** Señala quiénes constituyen la clientela de las siguientes actividades empresariales:

Colegio de educación secundaria _____

Seguro Social del Perú _____

Bolsa de Valores de Lima _____

Club departamental Huancavelica _____

Empresa minera _____
Policía de tránsito _____
Refinería “La Polilla” _____
Empresa auditora de contabilidad _____
Pollerías “Los pollitos” _____
Farmacia _____
Club Deportivo Cienciano _____
Funeraria _____
Veterinaria _____

- **Actividad 4.** Indica qué tipo de compra motiva a consumir los siguientes artículos o servicios:

Celular _____
Pollo a la brasa _____
Zapatillas _____
“Piercing” _____
Estudio del idioma francés _____
Capacitación empresarial _____
Tatuajes en la piel _____
Maquillaje facial _____
Vitaminas _____
Libros _____
Tarjeta de crédito _____
Medicinas _____

- **Actividad 5.** Identifica quiénes son las personas que participan en la adquisición o compra de los siguientes productos:

Uniformes para el personal de una empresa comercial _____

Estudios universitarios _____

Alimentos para el hogar _____

Armas para la caza _____

Útiles escolares _____

Capacitación empresarial para una comunidad de la sierra del Perú _____

Publicidad _____

Entretenimiento para la familia _____

- **Actividad 6.** ¿Cómo sería tu atención frente a un cliente que va directo al grano, a otro que hace muchas preguntas, y a uno muy locuaz y exagerado?

1. _____

2. _____

3. _____

- **Actividad 7.** Si un cliente te presenta una queja por maltrato de un vendedor, ¿cómo lo manejarías?

- **Actividad 8.** ¿Qué reflexión te merecen las siguientes expresiones?

“Los clientes cierran las empresas”

“Clientes con poder”

“La queja es un regalo mal envuelto”

- **Actividad 9.** Idea algunas pautas para brindar un servicio de excelencia a tus clientes.

- **Actividad 10.** ¿Qué gestos de tus clientes considerarías muestras de insatisfacción?



**La
competencia**

La competencia

4 Unidad

- **Actividad 1.** Señala cinco empresas y busca otras que sean sus competidores.

Competencia

Empresa 1.	_____	_____
Empresa 2.	_____	_____
Empresa 3.	_____	_____
Empresa 4.	_____	_____
Empresa 5.	_____	_____

- **Actividad 2.** Elige una de las empresas mencionadas anteriormente y busca toda la información posible de su más cercana competencia.

- **Actividad 3.** De las empresas seleccionadas en la actividad 1, señala tres diferencias que marquen su estrategia competitiva.

Empresa 1.

Diferencia 1. _____

Diferencia 2. _____

Diferencia 3. _____

Empresa 2.

Diferencia 1. _____

Diferencia 2. _____

Diferencia 3. _____

Empresa 3.

Diferencia 1. _____

Diferencia 2. _____

Diferencia 3. _____

Empresa 4.

Diferencia 1. _____

Diferencia 2. _____

Diferencia 3. _____

Empresa 5.

Diferencia 1. _____

Diferencia 2. _____

Diferencia 3. _____



El

precio

El precio

5
Unidad

- **Actividad 1.** El propietario de un establecimiento comercial que se dedica a la venta de artefactos de “segunda mano” para el hogar te solicita que lo ayudes a fijar el precio de su mercadería. Desea ganar un porcentaje sobre el costo de venta de sus productos. Para el televisor 40%, para la cocina 50% y 30% para el refrigerador.

Actualmente cuenta con el siguiente stock, y su costo unitario es como sigue.

5 televisores, 19”	100,00 dólares	
4 cocinas a gas, cuatro hornillas, horno	50,00 dólares	
3 refrigeradoras “no frost”	110,00 dólares	Total stock US\$ 1030.=

Los gastos mensuales que tiene que efectuar son como sigue, y el tipo de cambio está en 2,90 soles por dólar.

Empleado	600,00 soles
Alquiler local	100,00 dólares
Luz y agua	60,00 soles
Vigilancia	30,00 soles

- **Actividad 2.** Ponte en una situación hipotética en la que un turista canadiense te pide que seas su guía turístico por tres días continuos y completos. Lo recogerás en el aeropuerto del Cusco. Toma en cuenta que eres un buen conocedor de la ciudad imperial y que dominas tres idiomas aparte del castellano. El trato incluye que lo acompañes al aeropuerto una vez concluido el viaje. ¿Cuánto le cobrarías por tus servicios?

- **Actividad 3.** Busca información acerca de tres productos que hayan “tamizado” el mercado en nuestro medio.

Producto 1. _____

Producto 2. _____

Producto 3. _____

- **Actividad 4.** Investiga cuáles son los precios por tonelada de la úrea y del súper fosfato triple (fertilizantes para la agricultura). Compara los precios de cinco empresas dedicadas a ese rubro.

Empresa 1. _____

Empresa 2. _____

Empresa 3. _____

Empresa 4. _____

Empresa 5. _____

- **Actividad 5.** Busca dos productos cuyas estrategias de precios sean totalmente opuestas: una, dirigida a un segmento con mayor poder adquisitivo, y la otra a la economía más baja.

Producto 1. _____

Producto 2. _____



El
producto

El producto

6 Unidad

- **Actividad 1.** Haz un análisis comparativo (precio, calidad y diseño) entre las diferentes marcas (escoger dos marcas por categoría) de los siguientes productos.

Pegamento en gota	precio	calidad	diseño
1. _____	_____	_____	_____
2. _____	_____	_____	_____

Agua de mesa	precio	calidad	diseño
1. _____	_____	_____	_____
2. _____	_____	_____	_____

Película DVD original y pirata	precio	calidad	diseño
1. _____	_____	_____	_____
2. _____	_____	_____	_____

Caja de manzanilla filtrante por 25 sobres	precio	calidad	diseño
1. _____	_____	_____	_____
2. _____	_____	_____	_____

Cerveza

precio

calidad

diseño

1. _____

2. _____

Pilas

1. _____

2. _____

Televisor

1. _____

2. _____



**La
distribución**

La distribución

7 Unidad

- **Actividad 1.** Busca cinco ejemplos de distribución que sólo usan un intermediario entre fabricante y usuario. Da cuatro ejemplos de distribución directa y cinco donde exista más de un intermediario.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

- **Actividad 2.** Investiga cómo es el proceso distributivo de un producto agrícola como la papa, desde el campo agrícola hasta que el producto llegue a los consumidores finales. ¿En cuánto se incrementa el precio que se paga al agricultor con la participación de los intermediarios?



**La
comunicación**

La comunicación: publicidad



Unidad

- **Actividad 1** Elige cuatro “spots” publicitarios que contengan mensajes beneficiosos, engañosos, manipuladores y discriminatorios. Comenta en clase.

“Spot” 1. _____

“Spot” 2. _____

“Spot” 3. _____

“Spot” 4. _____

- **Actividad 2.** Investiga el nombre de cinco agencias de publicidad. ¿Qué tipo de publicidad realizan? Indaga sobre lo que cuesta la publicidad en la radio, la televisión y en un diario de mayor circulación nacional.

Agencia 1. _____

Agencia 2. _____

Agencia 3. _____

Agencia 4. _____

Agencia 5. _____

- **Actividad 3.** Imagina que eres el dueño de un restaurante especializado en pescados y mariscos. ¿Cómo y qué tipo de publicidad lanzarías?

- **Actividad 4.** Si tuvieras un local dedicado a la venta de regalos de todo tipo, ¿qué prácticas de “merchandising” se te ocurrirían?



La técnica de ventas

La técnica de ventas

- **Actividad 1.** Elige un producto o servicio que tuvieras que ofrecer (venderlo) e indícalo aquí:.....
Ahora elige a un profesor, a un amigo y a un familiar y abórdalos para ofrecerles el producto. ¿Cómo lo harías?

- **Actividad 2.** Del ejercicio anterior, ¿cómo fue el contacto inicial con cada uno de ellos? ¿Qué característica en común encontraste?



**La atención al
cliente**

- **Actividad 1.** Haz una representación en el aula tomando como pauta el protocolo de atención al cliente que a continuación se indica.

Protocolo de atención

1. Da la bienvenida mencionando tu nombre.
 - Buenas tardes, le saluda Daniel Paz...
2. Ponte a su disposición.
 - ¿En qué puedo atenderlo?
3. Orienta al cliente.
4. Haz las cosas bien a la primera. Elabora un “check list”.
5. Ofrece un servicio adicional.
 - ¿Lo puedo atender en algo más?
6. Agradece mencionando a la empresa.
 - Gracias por haber venido a...
 - Despídete mencionando el nombre del cliente.

- **Actividad 2.** A continuación, se da una serie de características de clientes, las que se han distribuido en cuatro grupos. Haz una representación de cada uno de ellos y de cómo deberían ser atendidos.

Clientes dominantes

- Dinámicos.
- Tono alto.
- Enérgicos.
- Van directo al grano.
- A veces son bruscos.
- Hablan rápidamente.
- Hablan más de lo que escuchan.
- Mensaje corporal rápido y enérgico.

Clientes reflexivos

- Detallistas: orientados hacia hechos y tareas.
- Formales y correctos.
- Cuidadosos, miden sus palabras.
- Breves, de pocas palabras.
- Rara vez comparten sus sentimientos.
- Prefieren preguntar en vez de explicar.
- Pocas variaciones en el tono de voz.

Cientes serviciales

- Buenos oyentes.
- Tranquilos al hablar, lentos.
- Menos vigorosos en el tono.
- Tienden a reservarse sus opiniones.
- Lenguaje corporal controlado.
- Prefieren consultar antes que decidir.
- Buscan que los demás les den descripciones detalladas.

Cientes influyentes

- Locuaces.
- Variados.
- Animados.
- Informales.
- Lleno de cuentos, anécdotas y situaciones personales (“figurettis”).
- Dramatizan, exageran.
- Mucho mensaje corporal.



La planificación comercial

La planificación comercial

11 Unidad

- **Actividad 1.** Busca diez empresas o productos que hayan optado por alguna de las estrategias de segmentación de mercados.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

- **Actividad 2.** Identifica cómo se han posicionado diez productos conocidos en nuestro medio.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

- **Actividad 3.** Investiga diez empresas que hayan decidido aplicar alguna de las estrategias estudiadas frente a la competencia (de “defensa”, de “seguimiento”, de “flanqueo” o de “guerrilla”).

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____



**Mi plan de
marketing**

- **Actividad 2.** A continuación, describe a tu “cliente meta” y las tendencias del mercado.

Mi cliente meta es: _____

Las tendencias del mercado son: _____

- **Actividad 3.** Define el problema que quieres resolver.

Problemas comerciales identificados	Versión positiva o de resultado	Objetivos del sondeo de mercado

- **Actividad 4.** Define los objetivos que busca.

Objetivos	Variables específicas

- **Actividad 5.** Identifica las fuentes de información.

Fuentes internas	
Fuentes externas	
Fuentes primarias	
Fuentes secundarias	

- **Actividad 6.** Elabora el cuestionario.

- **Actividad 7.** Analiza a tus competencias.

Nombre de la empresa competidora	Fortalezas	Debilidades

Nombre de la empresa competidora	Fortalezas	Debilidades

Nombre de la empresa competidora	Fortalezas	Debilidades

Nombre de la empresa competidora	Fortalezas	Debilidades

- **Actividad 8.** Haz un análisis FODA de tu empresa.

Nombre de la empresa:

Rubro: _____

Fortalezas	Debilidades
1. _____	1. _____
2. _____	2. _____
3. _____	3. _____
4. _____	4. _____
5. _____	5. _____
Oportunidades	Amenazas
1. _____	1. _____
2. _____	2. _____
3. _____	3. _____
4. _____	4. _____
5. _____	5. _____

- **Actividad 9.** Determina los beneficios de tu producto o servicio.

Define tu proposición de venta única (PVU): _____

- **Actividad 10.** Define tu posicionamiento en el mercado.

- **Actividad 11.** Describe las tácticas que vas a seguir. Prioriza las tácticas de marketing que utilizarás.

- **Actividad 12.** Analiza tu presupuesto de marketing.

Concepto	Unidad	Valor



**Plan
de comercio
exterior**

El plan de comercio exterior

13 Unidad

- **Actividad 1.** Existen en la biodiversidad de nuestro país 3700 variedades de mariposas y una demanda mundial de 626 millones de dólares al año. Investiga qué condiciones, pasos y requisitos se tienen que seguir para poder exportar dicho producto.
- **Actividad 2.** Indaga sobre las ventajas y desventajas de un Tratado de Libre Comercio con la China.
- **Actividad 3.** Indaga sobre cuáles son los productos exportados por los departamentos de Loreto, Madre de Dios, Tacna y Junín.

Solución de la unidad 5. Actividad 1.

Paso 1. Hallamos los costos fijos mensuales

Empleado	600,00
Local (2,90x100)	290,00
Luz-agua	60,00
Vigilancia	30,00
Total costo fijo soles:	980,00

Paso 2. Calculamos el porcentaje de participación de cada artículo sobre el total del stock (stock = 100%).

Artículos	Costo unitario	US\$ total	% participación
5 Tvs.	100	500,00	48,54
4 cocinas	50	200,00	19,42
3 refrigs.	110	330,00	32,04
Total stock:		1 030.00	100,00

Paso 3. Repartimos proporcionalmente los costos fijos totales tomando como base la participación porcentual de cada artículo.

Artículos	% Participación	Costos fijos
Televisor	48,54	475,69
Cocina	19,42	190,32
Refrigerador	32,04	313,99
Total	100,00	980,00

Paso 4. Hallamos el costo fijo que le corresponde a cada artefacto. Para ello dividimos el costo fijo de cada artículo entre el número de artefactos.

Artículo	(A) Costo fijo	(B) N° artefactos	(A/B) Porción de CF Soles	(A/B) Porción de CF Dólares
Televisor	475,69	5	95,14	32,81
Cocina	190,32	4	47,58	16,41
Refrigerador	313,99	3	104,66	36,09
Total	980,00			

Paso 5. Hallamos el precio de venta.

Recordemos que:

$$PV = \text{costo variable unitario} + \text{costo fijo unitario} + \text{ganancia por unidad}$$

Artículo	Costo variable unitario	Ganancia por unidad	Costo fijo unitario	Precio Venta
Televisor	100,00	40,00	32,81	172,81
Cocina	50,00	25,00	16,41	91,41
Refrigerador	110,00	33,00	36,09	179,09

* En dólares

Impreso en:



TEODORO CARDENAS 616 - STA. BEATRIZ
TELEFONO 266-0075 TELEFAX 265-8320

E-MAILS: artydislaser@speedy.com.pe / artes_di@yahoo.es