

OPINIÓN

**ROGER
PINGO JARA**

DECANO
FACEN - UDCH



¿ Todos somos Marketing ?

Sí, claro que sí. En una empresa todos somos Marketing, porque todos debemos y necesitamos satisfacer las necesidades de nuestros clientes y consumidores actuales y potenciales, deleitándolos, logrando que se sientan muy bien con ellos mismos, felices, contentos, convencidos plenamente que deben retornar siempre a nuestra empresa, recomendándola, otorgándonos el privilegio de preferir a nuestra marca en el momento de sus decisiones de compra, lo cual generará ingresos constantes (ventas rentables) a nuestra empresa.

Sin embargo, para lograr que esto sea una realidad, primero debemos deleitar a nuestros colaboradores (cliente interno), con un buen trato, con calidez, teniendo en cuenta que somos seres humanos, personas, y para poder exigirles que deleiten a nuestros clientes y consumidores actuales y potenciales, ellos deben también sentirse a gusto, deleitados. Siempre se enseña con el ejemplo, desde el propietario, directivos y gerentes de la empresa, lo cual facilitará que en el momento de la verdad nuestros colaboradores realmente puedan trabajar en función de los objetivos y metas de la empresa.

El Marketing es muy simple. En una empresa no sólo la oficina de Marketing hace Marketing. Marketing lo hacemos todos porque todos somos Marketing. Por ejemplo, generalmente nuestro primer contacto con una empresa lo hacemos con el vigilante, recepcionista, secretaria o vendedor, situación en la cual debe practicarse el trato con calidez, de lo contrario se generará el anti-marketing. Y todo lo que invertimos en capacitación se convertirá en gasto.

En un restaurant por ejemplo el mozo puede hacer caer todo lo plasmado en el Plan de Marketing. Otro caso, en un hotel, el botón puede afectar el Marketing. Ambos necesitan estar informados que forman parte del Marketing de la empresa. En un Banco, Cajas Municipales, Cajas Rurales, las personas que trabajan en ventanilla son claves en el marketing de la institución financiera.

Las empresas invierten grandes cantidades de dinero en capacitación pero a nivel de marketing externo y no a nivel de marketing interno (endomarketing). Y cuando lo hacen a nivel de marketing interno, por lo general se concluye en planeación, y no en planeación. Como podrán observar, planeación es diferente de planeación, lo cual dificulta el trabajo en equipo porque no se tienen coherencia y consistencia en lo que pensamos, decimos y hacemos.

En la medida que toda la empresa esté mentalizada que todos somos marketing, se podrán lograr los objetivos y metas empresariales. Todos vivamos día a día el Marketing teniendo presente lo siguiente: - " El mundo está en manos de aquellos que tienen el coraje de soñar y de correr el riesgo de vivir sus sueños ". Sigamos avanzando con el Marketing