

# Plan marketing

Andrés Maradiaga Calvo

# Información general de la empresa

La compañía Servicentro Costa Caribeños es una estación de servicio que ofrece gasolina y productos relacionados para conductores de vehículos. Se destaca por su ubicación estratégica, variedad de productos y servicios adicionales.



# Objetivo general de la empresa

El objetivo general de la empresa es proporcionar productos de alta calidad y un servicio excepcional a los conductores de vehículos, satisfaciendo así sus necesidades de combustible y otros productos relacionados. Además, busca mantenerse competitiva en el mercado y explorar nuevas oportunidades para mejorar la experiencia del cliente y expandir su alcance.

# Preguntas generadoras al coordinador

# 1-¿Cuál es el producto o servicio clave de la empresa?

El servicio clave es la venta de combustible, también se venden otros productos relacionados, como aceites lubricantes, aditivos para combustible o incluso servicios como lavado de autos y Supermercado.

## 2-¿Cuál es el público meta?

Los conductores de vehículos (carga pesada, automóviles o motocicletas), que necesitan repostar combustible para seguir adelante. Esto incluye a personas de todas las edades y géneros que posean vehículos y dependan de ellos para desplazarse en su vida diaria.

3-¿Analizarlos 4 aspectos del FODA (Fortalezas-Oportunidades-Debilidades- Amenazas). Escribirlas según su opinión?

**Fortalezas:**

- Ubicación estratégica.
- Variedad de productos.
- Fidelización de clientes.

**Oportunidades:**

- Crear una instalación de carga de vehículos eléctricos.

**Debilidades:**

- Dependencia del precio del petróleo.
- Competencia intensa:
- Impacto ambiental:

**Amenazas:**

- Cambios en la regulación:
- Tecnología de vehículos más eficiente:
- Crisis económicas:

4- Según su opinión. ¿Qué aspecto superan a la competencia y cual NO?

La variedad de productos, variedad de negocios dentro de la ubicación, precios mas bajos y sorteos.



5-¿Les gustaría tener un sitio web (Sí/No).

¿Porqué?.Tienen pensando en algún momento tener el sitio web subido en la red?

Sí, sería una buena idea tener un sitio web. Ayudaría a ampliar la presencia en línea del negocio, proporcionar información sobre productos y servicios, y potencialmente atraer a más clientes. Sí, en algún momento considerarían tener un sitio web activo en la red para aprovechar todas estas ventajas.

6-¿Tienen redes sociales (Sí/No).Cuáles son las direcciones web de sus redes sociales?

Si,

Facebook: <https://www.facebook.com/share/35bMZz1uK62c9DeK/?mibextid=LQQJ4d>

TikTok: [https://www.tiktok.com/@servicentroccaribenos?\\_t=8lfTgF82lg1&\\_r=1](https://www.tiktok.com/@servicentroccaribenos?_t=8lfTgF82lg1&_r=1)

7-¿Cual es la estrategia que usan para llegarle al mercado?¿Se alinea con los objetivos del negocio?

Si, serian:

- Promociones y descuentos.
- Presencia en redes sociales.
- Colaboraciones locales.

8-¿Quién está comprando actualmente el producto o servicio? ¿A quién están tratando de alcanzar?. Alguna meta?

Actualmente, los principales compradores del producto o servicio son los conductores de vehículos que necesitan repostar combustible, la estación de servicio está tratando de alcanzar a personas de todas las edades y géneros. La meta principal es aumentar la participación de mercado y fidelizar a los clientes existentes.

9-¿Tienen alguna historia que puedan vender sus productos claves, de una manera diferente a lo normal. Sí o No.Cuál es?

Informar sobre promociones, nuevos productos y noticias del negocio por medio de las redes sociales para atraer a los clientes.

10-¿Quiénes la competencia real del momento?

Otras estaciones de servicio que se encuentren en las cercanías.

# 11-¿El mensaje estratégico de la empresa deja claro porque los clientes deberían estar con su empresa y no con la competencia?

Si, por:

- La calidad del producto.
  - Servicio al cliente.
  - Valor agregado.
- Conveniencia

## 12-¿Qué se piensa del servicio o producto por parte de los clientes?

Esto puede variar según el cliente, sin embargo, la gran cantidad de clientes opinan positivamente del negocio.

## 13- ¿Tienen algún método para evaluar el servicio o producto que ofrecen al usuario?

R/ Si,

- Comentarios en redes sociales.
- Métricas de rendimiento.

14- ¿Les gustaría tener una sección testimonial de sus clientes en el sitio web para brindar una mayor credibilidad empresarial?

Claro.

15- ¿La empresa tiene ofertas que atraen al público en general? ¿Les gustaría tener una sección promocional en la web?

Si, tienen ofertas en algunas ocasiones.



16- ¿Porqué otro tipo de cliente no compra su producto o adquiere el servicio? Según su opinión, ¿cuáles pueden ser las causantes?

Depende de la ubicación actual del cliente al necesitar el producto.

17- ¿Cuáles son los medios físicos (NO digitales) que usan para entregar el producto o brindar el servicio a los clientes? ¿Si hay o NO?

- Bombas de combustible.
- Mangueras y dispensadores.
- Instalaciones para servicios adicionales.
- Cajeros.

18- ¿Cuentan con alguna alianza empresarial?

Si.

19- ¿Quisiera cambiar la apariencia visual que tiene la empresa nivel de medios digitales? ¿Si o NO? ¿Porqué?

Si, Porque una actualización en la apariencia visual puede ayudar a mantener la relevancia y la atracción de la empresa en un entorno digital en constante cambio.

20- ¿De acuerdo al objetivo del negocio, podrían requerir a futuro una aplicación?. ¿Explique porque SI o NO?

Sí. Una aplicación podría ser beneficiosa para el negocio en el futuro. Porque una aplicación podría ofrecer una plataforma conveniente para interactuar con los clientes, permitiendo funciones como pagos móviles, programas de fidelización, notificaciones sobre promociones y ofertas especiales, así como también información en tiempo real sobre precios y disponibilidad de productos

# Conclusión.

En conclusión, la compañía se enfoca en satisfacer las necesidades de los conductores de vehículos al ofrecer productos de alta calidad y un servicio excepcional. Su ubicación estratégica, variedad de productos y servicios adicionales son elementos clave que la diferencian en el mercado. Además, está abierta a la innovación y a explorar nuevas oportunidades.

¡Muchas Gracias!