Marketing, proceso en el cual los individuos u organizaciones ofrecen e intercambian producto, servicios y experiencias. No solo es vender sino también establecer relaciones con el cliente.

2 puntos clave:

Proponiendo un mejor paquete de valor.

Conservar las relaciones con el cliente.

El marketing pone como protagonista al cliente, teniendo en cuenta que no es solo publicidad y venta, también estrategia de precio, la comunicación.

5 procesos de marketing:

* Comprender el mercado y las necesidades y deseos de los clientes.
* Diseñar estrategia de marketing orientado a los clientes, esto es gracias a la dirección de marketing.
  + Marketing Social 🡪 Concepto importante en TFI, ya que vamos a tener que implementar una estrategia de marketing sustentable.
* Crear un programa de mark que entregue un valor superior creando relaciones con los clientes

(se explican cada uno)