

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	7
--------------------	---

### PRIMERA PARTE

CAPÍTULO 1. Visiones de la empresa .....	11
1.1. Visión producción .....	12
1.2. Visión producto .....	13
1.3. Visión ventas .....	13
1.4. Visión Marketing .....	14
1.5. Visión Marketing Social .....	15
CAPÍTULO 2. Implantación de la visión Marketing .....	17
2.1. La Misión .....	18
2.2. La Misión de Promotora Inmobiliaria, S. A. ....	21
2.3. Adecuación de la estructura organizativa .....	23
2.3.1. Orientada a la función .....	29
2.3.2. Orientada al producto .....	30
2.3.3. Orientada al mercado .....	33
2.4. Los planes de Marketing .....	36
2.4.1. El plan a largo plazo .....	38
2.4.2. El plan anual .....	44
2.4.3. Planes de desarrollo .....	69
2.4.4. Mecanismos de control y revisión de los planes .....	69
CAPÍTULO 3. Producto y marca .....	71
3.1. El producto .....	71
3.2. La marca .....	77
CAPÍTULO 4. El cliente .....	85
CAPÍTULO 5. El conocimiento del mercado y del cliente .....	95
CAPÍTULO 6. La compra .....	101

### SEGUNDA PARTE

CAPÍTULO 7. El Marketing Social .....	111
7.1. Actuaciones de carácter social .....	115

7.2. Actuaciones de carácter cultural .....	117
7.3. Actuaciones de carácter medioambiental .....	118
CAPÍTULO 8. El Marketing Relacional .....	119
8.1. Acciones facilitadoras .....	124
8.1.1. Suministros .....	124
8.1.2. Limpieza .....	124
8.1.3. Transporte de muebles y enseres .....	125
8.2. Acciones de contenido emocional .....	125
8.2.1. Decoración .....	125
8.2.2. Amueblamiento .....	126
8.3. Acciones de carácter protector .....	127
8.3.1. Protección de la vivienda .....	127
8.3.2. Seguros .....	128
CAPÍTULO 9. El Club de Clientes .....	129

### TERCERA PARTE

CAPÍTULO 10. Sistemas de venta .....	137
10.1. Sistema de venta directa .....	138
10.2. Sistema de venta indirecta .....	141
CAPÍTULO 11. La postventa .....	145
CAPÍTULO 12. El equipo comercial .....	149

### CUARTA PARTE

CAPÍTULO 13. La ética en la empresa .....	159
BIBLIOGRAFÍA .....	167

### QUINTA PARTE

CAPÍTULO 14. La cara visible del Marketing .....	169
ANEXO: Inserciones publicitarias .....	179