



knowsquare .

ALFONSO PÉREZ AZCÁRATE

21 DE MAYO DE 2012

MARKETING EMOCIONAL - UNA VISIÓN
DESDE EL COACHING

¿QUÉ ES EL MARKETING EMOCIONAL?

ARTÍCULO

knowsquare .

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa del Autor
y Know Square S.L.

En el artículo anterior hablábamos de cómo había evolucionado la forma de vender y comprar a lo largo de los últimos cincuenta años. Veíamos como habíamos pasado de la “venta inercial” al marketing emocional.

Pero, ¿qué es el marketing emocional? Vayamos por partes. A la hora definir el concepto de “marketing” nos encontramos con las siguientes respuestas:

- Anglicismo. Proceso social y administrativo por el cual los grupos e individuos satisfacen sus necesidades al crear e intercambiar bienes y servicios (Philip Kotler).
- El arte o ciencia de satisfacer las necesidades de los clientes y obtener ganancias al mismo tiempo.
- Conjunto de acciones por parte de una empresa con el fin de averiguar las necesidades de un mercado, satisfacerlas y obtener beneficios.

Lo mismo si nos detenemos a averiguar el significado del término “**emoción**”:

- Alteración de ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática.
- Interés, generalmente expectante, con que se participa en algo que esta ocurriendo.
- La raíz que nos impulsa a actuar; los planes inmediatos para dirigir nuestra vida (Daniel Goleman).

Por lo tanto si quisiéramos dar una definición al concepto de “**marketing emocional**” nos encontraríamos con esto:

- Conjunto de acciones por parte de una empresa con el fin de averiguar las necesidades emocionales de un mercado y satisfacerlas.

Pero yo voy un poco más allá y mi definición de lo que es o tendría que ser el marketing emocional es la siguiente:

- El arte de conocer y saber transmitir los valores de mi empresa y de mis productos, con el fin de generar emociones positivas en mis clientes.

Para poder generar las emociones que deseo transmitir a mis posibles clientes, la clave está en tener bien definidos cuáles son los valores de mi empresa. O dicho de otra forma, tengo que saber quién es mi empresa.

Los valores de una empresa son su esencia, su identidad. Son los que definen quiénes somos como empresa y por lo tanto son la base para poder saber hacia donde quiero ir.

Ahora me gustaría dejar tres preguntas en el aire que toda empresa debería plantearse:

- ¿Quién es mi empresa?
- ¿Qué es lo que estoy vendiendo realmente?
- ¿Qué es lo que mis clientes están comprando?



© Alfonso Pérez Azcárate
© Know Square S.L.