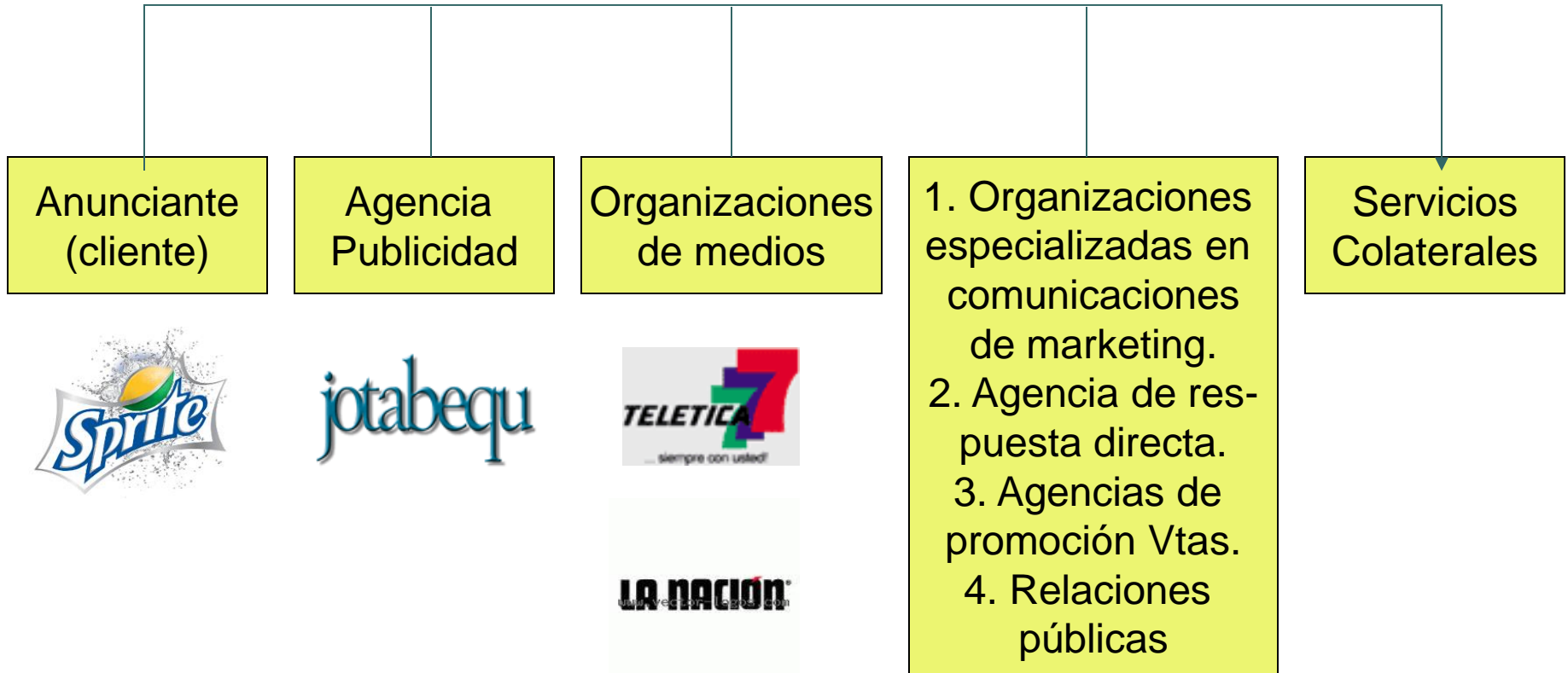


# Capitulo 5

La Estructura de la publicidad y promoción: Función de las agencias de publicidad y otras organizaciones de comunicación del marketing

# Participantes en el proceso de comunicaciones





# Agencias Internas

- Ventajas:
  - Ahorros en costos
  - Mayor control
  - Mayor coordinación
- Desventajas:
  - Menos experiencia
  - Menos objetividad
  - Menos flexibilidad



# Razones para contratar una agencia externa

- Brindar al cliente los servicios de personal muy capacitado y especialista en el campo.
  - Diseñadores gráficos
  - Redactores
  - Analistas de medios
  - Investigadores
- Obtener un punto de vista del mercado
  - Libre de la política, prejuicios u otras limitaciones internas de la compañía.
  - La agencia aprovecha su amplia gama de experiencia acumulada, al trabajar :
    - Con una variedad de clientes
    - Enfrentado diversos problemas



# Agencias de Servicios Completos

- Brindan a sus clientes una amplia gama de servicios de marketing, comunicaciones y promoción:
  - Planeación, creación y producción de anuncios publicitarios
  - Investigaciones
  - Elección de medios
- Servicios No Publicitarios:
  - Planeación estratégica de mercados
  - Promociones de ventas
  - Diseño de paquetes
  - Relaciones publicas y publicidad no pagada



# Agencias de Servicios

- *Servicios de cuenta:*
  - Constituye el enlace entre la agencia y el cliente
  - Es dirigido por el ejecutivo de cuenta
- *Servicios de marketing*
  - El departamento de investigación tiene la función de recopilar, analizar e interpretar información de utilidad para la publicidad de los clientes.
  - El departamento de medios analiza, elige y contrata el espacio o tiempo en los medios necesarios para comunicar el mensaje publicitario
- *Servicios creativos:*
  - Creación y ejecución de los anuncios
  - Redactores, artistas y otros especialistas



# Otros tipos de agencias y servicios

## ○ Boutiques Creativas

- Solo brindan servicios creativos
- Los clientes los contratan:
  - Porque requieren esfuerzo creativo adicional
  - Sus empleados carecen de habilidades
- Las agencias de servicios completos las subcontratan cuando:
  - Tienen exceso de trabajo
  - Quieren evitar la contratación de empleados de tiempo completo
- Ejemplo: Activación cines Nicaragua.



# Retribución de las Agencias

- Sistema de Comisiones
  - Usualmente las agencias reciben un 15%
  - Las comisiones son pagadas por los medios
  - El sistema es controversial; por lo tanto, se ha convertido en algo poco común.
- Convenios de Honorarios
  - Método de honorarios fijos
  - Método de honorarios-comisiones
- Convenios de costo plus
- Retribución basada en incentivos
- Cargos Porcentuales





# ¿Por que las agencias pierden clientes?



1. Resultados o servicios deficientes
2. Comunicación deficiente
3. Exigencias irreales del cliente
4. Conflictos de personalidad
5. Cambios de personal
6. Cambios de tamaño del cliente o de la agencia
7. Conflictos de intereses
8. Cambio de estrategia corporativa o de marketing del cliente
9. Ventas decrecientes
10. Políticas de retribución deficientes
11. Cambio de políticas



# ¿Como obtienen clientes las Agencias?

- Recomendaciones
- Visitas de venta
- Presentaciones
- Relaciones Publicas
- Imagen y Reputación



TBWA\

McCANN ERICKSON



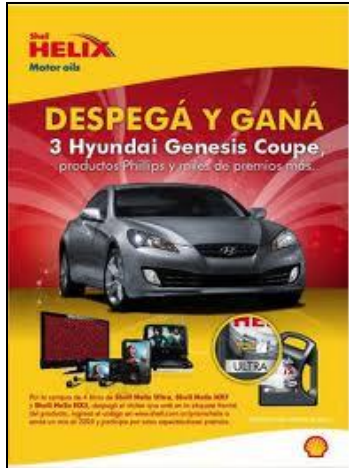
# Agencias de Respuesta Directa



- Administración de bases de datos
- Correo Directo
- Investigación
- Servicios de medios
- Creatividad
- Producción



# Agencias de Promoción de Ventas



- Concursos
- Loterías
- Descuentos
- Ofrecimientos Publicitarios
- Ofertas especiales
- Incentivos
- Programas de muestras Gratuitas



# Despachos de Relaciones Publicas

- Desarrollo de la estrategia
- Plantación de programas de relaciones publicas
- Generan publicidad no pagada
- Cabildeo
- Actividades de asuntos públicos
- Preparación de comunicados de prensa y de otros tipos
- Manejo de crisis





# Agencias Interactivas

- Desarrollo de herramientas de marketing interactivo:
  - Sitios Web
  - Anuncios de banner
  - CD-ROM
  - Portales en Internet
- Contenido Digitalizado:
  - Audio
  - Video
  - Animación