

El Mercadeo de servicios en la C.A. Metro de Caracas

publicidad

mercadeo

CARACTERISTICAS DEL SISTEMA



METRO

Inicio de la operación: 03-01-1983
 42,55 Km de Longitud de Red
 39 Estaciones
 415 Vagones
 (60 personas sentadas y 120 de pie)
 280 Escaleras Mecánicas
 516 Torniquetes

METROBUS

Inicio de la operación: octubre de 1987
 20 Rutas Urbanas
 4 Rutas Extraurbanas
 528 Km de Longitud de la Red

publicidad

mercadeo

GERENCIA DE MERCADEO

Misión

Comercializar el sistema de transporte y su entorno. Garantizando la adecuada promoción de la boletería y del Sistema, detectando nuevas oportunidades de negocios, implementando y ejecutando estrategias de mercadeo de vanguardia, con el fin de obtener ingresos distintos a la operación comercial del sistema.

mercadeo

publicidad

GERENCIA DE MERCADEO

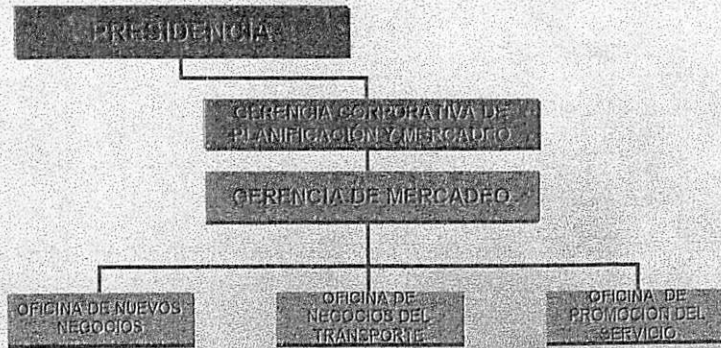
Objetivo

Detectar, promover y propiciar la generación de fuentes alternativas de ingresos, distintas a las percibidas por la estructura tarifaria, aumentando el valor agregado al servicio comercial.

mercadeo

publicidad

GERENCIA DE MERCADEO Estructura Organizativa



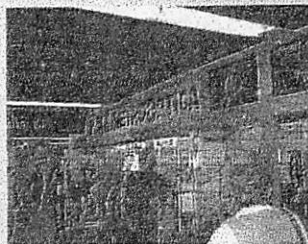
mercadeo

publicidad



MERCADEO EN EL METRO DE CARACAS

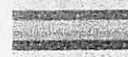
- Se concibe como un proceso social y de estrategias, dirigido a posicionar marcas productos y servicios en el mercado meta (usuarios).
- El Metro de Caracas es una empresa de servicio de transporte masivo de pasajeros, mediante viajes que se controlan a través de la venta de boletos.



Publicidad

Es función de mercadeo identificar oportunidades de negocios, que aumenten los niveles de rentabilidad, aprovechando la capacidad instalada de la Empresa para ampliar su gama de productos.

Servicio



mercadeo

publicidad

LA MEZCLA DE MERCADEO

Producto:

Características físicas, atributos y beneficios del servicio.



publicidad

mercadeo

LA MEZCLA DE MERCADEO

BOLETOS METROBUS		Boletos Simples	
RUTAS URBANAS	Bs. 370	Bs. 3500	Bs. 260
RUTAS SUBURBANAS	Bs. 450	Bs. 4200	Bs. 300
Guaremas - Petare	Bs. 500	Bs. 4700	Bs. 350
La Rosa - Petare	Bs. 500	Bs. 4700	
Los Teques - El Valle	Bs. 500	Bs. 4700	
San Antonio - El Valle	Bs. 500	Bs. 4700	

0,80
Bs. 560 2 Viajes sin limite de estaciones de venta sólo en casetas
Bs. 2500 10 Viajes sin limite de estaciones de venta sólo en casetas

Precio:

Costo financiero total que el producto representa para el cliente, incluidos los descuentos.

publicidad

mercadeo

LA MEZCLA DE MERCADEO

Plaza:
Canales de Distribución
utilizados para la venta
de boletos.

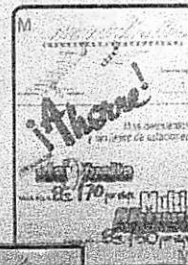


mercadeo

publicidad

LA MEZCLA DE MERCADEO

Promoción:
Medio para
"comunicarnos" con los
clientes. Se logra a
través de las campañas
publicitarias.



mercadeo

publicidad

LA MEZCLA DE MERCADEO

Personas

- Personal operativo altamente capacitado y con mística de servicio.



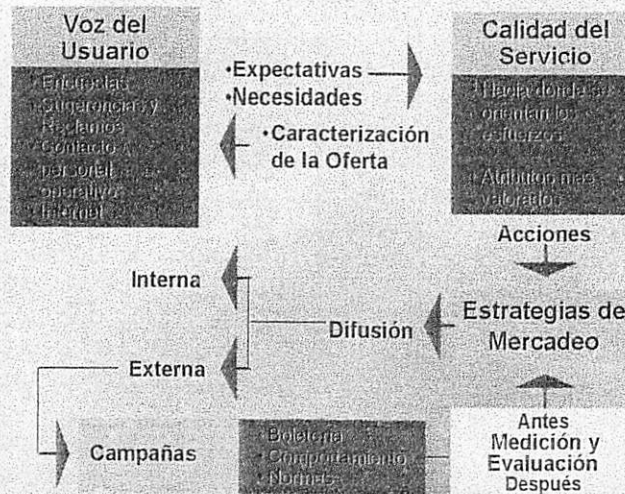
• Usuarios

- son la razón de ser del servicio.

publicidad

mercadeo

ESTRATEGIA COMUNICACIONAL



publicidad

mercadeo

ESTRATEGIA COMUNICACIONAL



publicidad

mercadeo

ESTRATEGIA COMUNICACIONAL

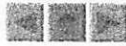
PUBLICIDAD DEL SERVICIO

- *Comunica los atributos y los beneficios más positivos del producto o servicio, de manera clara, impartiendo un pensamiento, provocando una convicción, conllevando a una acción, (AIDA)*
- *La publicidad proporciona el potencial creativo, incrementando las ventas*
- *Tiene un efecto multiplicador la mayor parte de los productos y servicios se promueven en varios medios y a través de infinidad de técnicas de mercadotecnia,*
- *Demanda fresca, sorpresa y entretenimiento, tomando en cuenta el punto de vista del consumidor y del usuario,*



publicidad

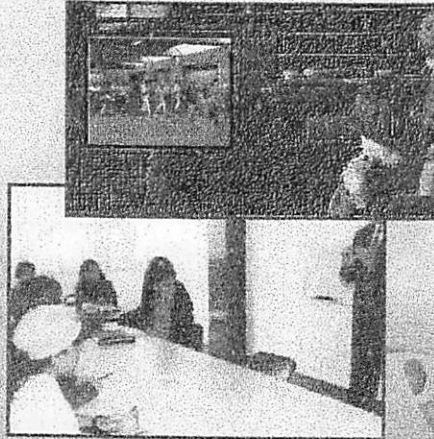
mercadeo



ESTRATEGIA COMUNICACIONAL

¿Que comunica Relaciones Públicas?

- Proporciona información sobre noticias que son de interés público, eventos culturales, adelantos científicos y tecnológicos.
- Recuerda al público la razón social de la compañía, en un contexto agradable que permite al público tener un buen concepto de la compañía y de su imagen.
- Reseña el papel de la compañía ante la comunidad.



publicidad

mercadeo

ESTRATEGIAS DE MERCADEO

- Crear nuevas fuentes de ingresos diferentes a la operación comercial.
 - Explotación comercial de los espacios publicitarios.
 - Venta y arrendamiento de bienes inmuebles.
 - Incursionar en el negocio de las Telecomunicaciones.
- Aprovechar al máximo la capacidad instalada de las estaciones y su ubicación geográfica.
- Adecuar la promoción y publicidad de los productos y servicios de la empresa a las necesidades de la empresa y a las nuevas tendencias del mercado.



publicidad

mercadeo

ESTRATEGIAS DE MERCADEO

Brindar a los usuarios del sistema otras opciones de servicios de consumo masivo, vinculados a la operación comercial con el fin de agregarle valor al servicio.



Crear alianzas, convenios e intercambios estratégicos con otras empresas con el fin de captar inversiones que generen beneficios para la empresa.



Diseñar nuevos canales de distribución para la venta de boletos trasladando la misma fuera de las estaciones y descongestionando éstas.

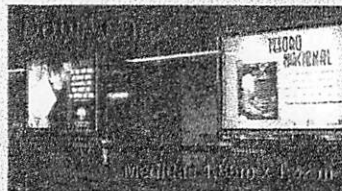


mercadeo

publicidad

PORTAFOLIO DE NEGOCIOS

Módulos



mercadeo

publicidad

PORTAFOLIO DE NEGOCIOS

Afiches de vagón

AFICHE TIPO "B"



Medidas:
60 cm X 64 cm

MAPA DE RUTAS



Medidas:
48 cm X 38 cm

publicidad

mercadeo

PORTAFOLIO DE NEGOCIOS

Afiches de vagón

AFICHE TIPO "C"



Medidas:
31 cm X 58 cm

AFICHE TIPO "A"



Medidas:
51 cm X 65 cm

publicidad

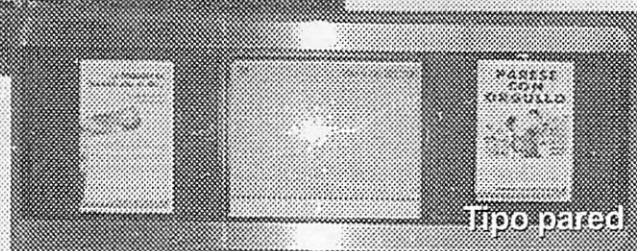
mercadeo

PORTAFOLIO DE NEGOCIOS

Cartelera fijas



Medidas:
1.3 m x 0.95 m

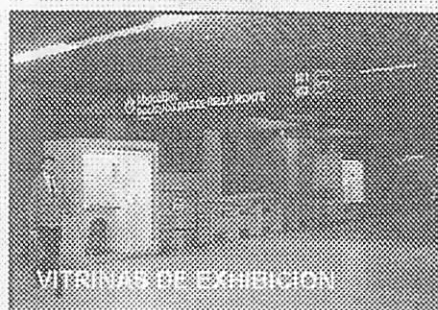


mercadeo

publicidad

PORTAFOLIO DE NEGOCIOS

Elementos de información



TIPO "B"
Medidas: 1,45 m X 1,76 m

TIPO "A"
Medidas: 1,95 m X 1,76 m



Medidas:
0,90 m X 0,30 m



mercadeo

publicidad

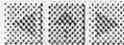
PORTAFOLIO DE NEGOCIOS

Publicidad en unidades de MetroBus

Posterior Tipo B: Pegaso y Leyland
Posteriores Tipo A: Renault y Fanabús



Renault, Pegaso, Leyland y
Fanabús: 2.75 x 0.69 mts.



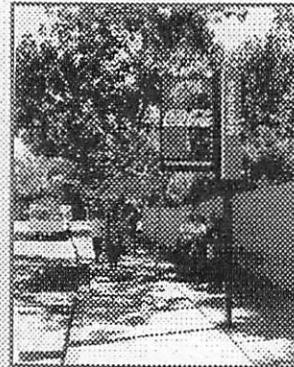
mercadeo

publicidad

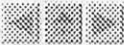
PORTAFOLIO DE NEGOCIOS

Paradas de MetroBus

Bandera Comercial
Dimensiones:
1.23 m x 0.72m



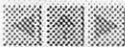
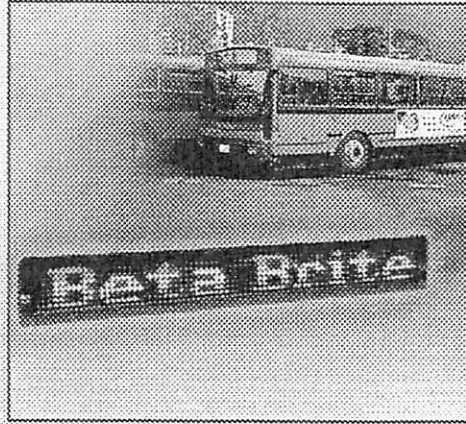
Abrigo Comercial
1.70 m x 1.16 m



mercadeo

publicidad

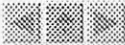
PORTAFOLIO DE NEGOCIOS
Pantallas Electrónicas



mercadeo

publicidad

PORTAFOLIO DE NEGOCIOS
Pantallas Electrónicas



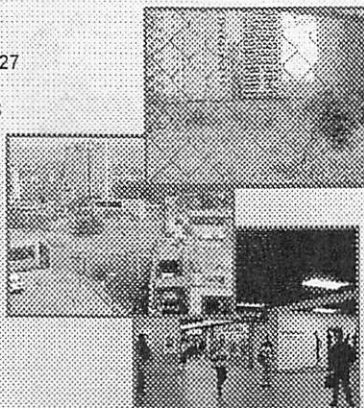
mercadeo

publicidad

PORTAFOLIO DE NEGOCIOS

Locales y Terrenos

- TERRENOS :
 - 53.582 M2 DISTRIBUIDOS EN 27 PARCELAS ADYACENTES A LAS TRES LINEAS ACTUALES DE CAMETRO.
- 102 LOCALES
- 17 ESPACIOS PARA CAJEROS
- 40 ESPACIOS PROMOCIONALES

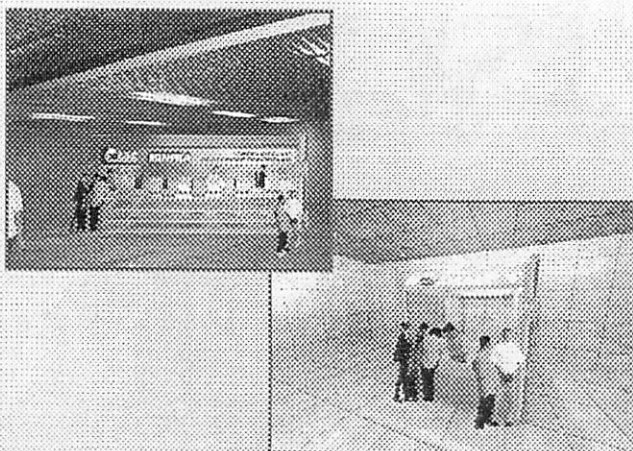


publicidad

mercadeo

PORTAFOLIO DE NEGOCIOS

Cabinas y Stands



publicidad

mercadeo

LECCIONES APRENDIDAS

En el Servicio de Transporte

- Concientización del usuario sobre el uso del sistema a través de las campañas de formación e información.
- Refuerzo de una cultura de uso del sistema Metro distinta a la de la calle.
- El Metro de Caracas se mantiene como referente de comportamiento ciudadano.
- Confianza y lealtad del usuario hacia el servicio.

En los Negocios

- Estrategias conservadoras para incursionar en los negocios.
- Poco aprovechamiento de las ventajas competitivas y de la capacidad instalada del sistema.
- Mayor audacia para vender los servicios y productos, así como las potencialidades del sistema.

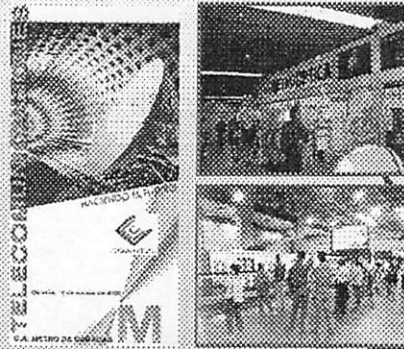


mercadeo

publicidad

HACIA DONDE VAMOS

- Incursión en el negocio de las **Telecomunicaciones**.
- Incursión en el sector inmobiliario.
- Comercialización de espacios publicitarios vinculados con nuevas tecnologías.
- Alianzas, convenios e intercambios comerciales con el sector público y privado para captar inversiones.
- Procesos de ofertas públicas para los Nuevos Negocios.



mercadeo

publicidad