

Pla de màrqueting digital per a la Cristalleria la Prosperitat

Treball final de màster - Màrqueting Digital

Alba Sans Conejero

albasans@uoc.edu

Universitat Oberta de Catalunya



La Cristalleria la Prosperitat

vidries des de...

1928

- Empresa familiar
- Ubicada al barri de la Prosperitat - Barcelona

vidres aluminis

*Adaptació del projecte a les necessitats client
Solucions immediates en cas d'imprevistos*



Anàlisi de la situació: matriu DAFO

⊖ DEBILITATS

- Pàgina web no actualitzada
- No hi ha una estructura definida a l'hora de compartir i crear els continguts
- La pandèmia està colpejant el sector
- Costos matèria prima a l'alça

⊖ AMENACES

- Sector molt competitiu
- Dificultat a l'hora de retenir als clients
- El client cada cop és més exigent
- El pagament de les comandes es pot allargar

✓ FORTALESES

- Producció pròpia (no depen de tercers)
- Productes de qualitat
- Ajuda a altres empreses del sector
- Rapidesa a l'hora de tramitar les comandes

✓ OPORTUNITATS

- Model de negoci B2B i B2C
- Optimització de les xarxes socials
- Facilitat d'adaptació als nous comportaments de la societat (mampares protectores)



Públic Objectiu

Segmentació segons tamany i pautes de consum

01

Client fidelitzat

- Reformes a la llar
- L'empresa li ofereix el benefici buscat

02

Client ocasional

- Material específic per fer activitats *atelier*
- Buscant assessorament i consells

03

Empreses jurídiques

- Reformes i noves obres per a les oficines.
- TMB, Condis, restaurants, etc.



BUYER PERSONA 2

COMPTABLE DAVID SOLANA

DEMOGRAFIA

SEXE:

- Masculí

EDAT:

- 57 anys

GEOGRAFIA:

- Barcelona

NIVELL D'INGRESOS:

- Alts (2.500€ mensuals)

OCUPACIÓ:

- Sector econòmic

ESTAT CIVIL:

- Casat i amb fills

NIVELL EDUCATIU:

- Estudis Universitaris de Grau o Cicle

NECESSITATS PROBLEMES

- Reformar espais de la casa.
- Trobar modernitat a un espai tradicional.
- Canviar la fusta per l'alumini.
- Posar nous sistemes tecnològics.
- Empreses molt competitives al mercat.
- Voluntat de complir amb els terminis no assegurat.

MOTIVACIONS FRENS

- Emoció per iniciar un nou projecte.
- Donar oportunitats a espais buits de la llar.
- Innovar i crear noves idees.
- Elevat cost de les reformes.
- No sempre hi ha rapidesa en el servei.
- Dubtes a l'hora de triar el professional de la reforma.
- Falta de confiança.

GUSTOS ESTIL PSICOLOGIA

- Llegeix el diari cada dia.
- Es manté al dia de l'actualitat.
- Està al corrent de les noves tendències del mercat.
- Com a *hobbies* li agrada viatjar amb la seva dona i amics, a més a més, li agrada el món del motor.
- És optimista i té una bona visió de futur.

HÀBITS DE CONSUM

- No li agrada que li donin llargues, vol respostes clares i immediates.
- Agraeix la professionalitat i el benestar col·lectiu.
- Necessita el suport dels seus i valora l'opinió i recomanació del seu entorn, sigui amics o familiars.

INTERACCIÓ AMB INTERNET

- Té Instagram per penjar fotografies dels viatges que fa i dels seus *hobbies*.
- Obre el correu electrònic per visualitzar les newsletters que li arriben del sector de decoració i immobiliari.
- Mira mitjançant les plataformes televisives programes d'interès que no ha pogut visualitzar.
- Li agrada fer comentaris i recomanacions a les xarxes sobre els serveis que li han ofert.
- No dedica més de dues hores al dia a Internet.
- Li agrada visitar *sites* que tinguin rehabilitacions i reformes que hagi fet l'empresa, per veure com quedaria a la seva llar i agafar idees.

Objectius, estratègia i accions

Objectiu general:

Aconseguir en els propers 12 mesos augmentar un 30% la visibilitat de l'empresa mitjançant canals digitals, els quals l'empresa té els recursos necessaris per plantejar la seva estratègia de màrqueting digital.



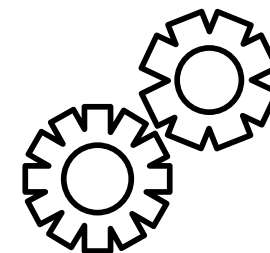
Objectiu específic 1:

**Aconseguir 100 seguidors més a Instagram.
Passar dels 146 actuals a 250.**



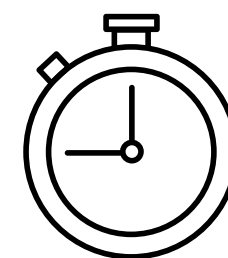
Estratègia social-media

1. Creació contingut únic i rellevant (engagement)
2. Fomentar la participació dels usuaris
3. Captació de nous usuaris
4. Aconseguir fidelització a llarg termini



Accions

- Sorteig Pissarra magnetitzada Instagram
- Promocions i ofertes



Temporització

- 24 de setembre del 2021 comença el sorteig i es menciona el guanyador el dia 20 d'octubre del 2021
- Cada dos mesos promoció exclusiva



cristalleria_laproperitat ! Sorteig !

Pissarra magnetitzada 📅

- Per l'estudi
- Per la cuina
- Pel despatx
- Pel taller

TREU LA UTILITAT QUE VULGUIS ✅

Per participar:

- 1) seguir a @cristalleria_laproperitat
- 2) donar like ❤️
- 3) mencionar a 2 amigx a la foto

Podeu participar des de perfils públics i privats i comentar les vegades que vulgueu, etiquetant amics diferents per tenir més possibilitats.

El sorteig acaba el 20 de juny a les 23:59 i anunciarem el guanyador en aquesta mateixa foto.

MOLTA SORT 🍀

(Sorteig vàlid exclusivament a Catalunya)

Hace 14 segundos · Ver traducción





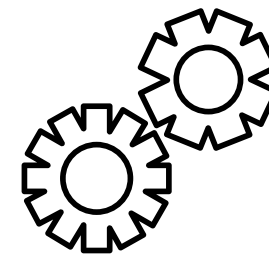
Objectiu específic 2:

Crear nous canals de comunicació i distribució que incrementen la interacció amb els clients.



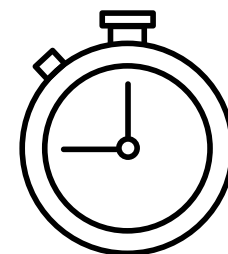
Estratègia social-media i màrqueting de continguts

1. Augmentar la visibilitat amb nous canals digitals
2. Construir reputació de marca
3. Fomentar la participació i relació amb els clients
4. Millorar el posicionament



Accions

- Creació perfil Facebook (seguidors + interaccions)
- Enviament de Newsletter
- Creació blog i publicació de posts



Temporització

- Creació perfil: 20 de setembre del 2021
- Enviament mensual
- 3 posts al mes

Us agraden els nous models de mampares? Amb quina us quedarieu? ✓

- 1- Mampara rematades amb una U negre
- 2- Mampara composta per dos vidres fixos amb barra de reforç
- 3- Mampara angular amb tractament anticalç



Me gusta Comentar Compartir



Bona tarda Pere!

Des de la Cristalleria la Prosperitat sabem el que és realment important per la teva salut i per la dels teus, per aquest motiu ens posem amb contacte amb tu perquè vegis les noves mampares protectores que oferim per evitar els contagis. No dubtis en preguntar-nos si tens qualsevol dubte.

MAMPARES PROTECTORES DE VIDRE ANTICONTAGIS

Presentat per a les empreses en context de la COVID-19



- Ofereix la solució perfecta per a protegir al personal de possibles contagis de la COVID-19. Crea una barrera entre el client i el treballador o entre treballadors.
- Compleix estrictament les mesures higiènico-sanitàries davant la propagació del virus.
- Material resistent, fabricat amb vidre laminat 3+3 transparent.
- Sopren d'acser inoxidable.
- Assessorament i solucions per tota mena de negocis.

NO ES RATLLA

3) Segellar les juntes de la T amb el vidre



VISTA EL WEB PER MIRAR EXEMPLES

Troba'ns a:



Copyright (C) "Cristalleria la Prosperitat". All rights reserved.
Adreça electrònica: "www.laproperitat.net"
Atenció al Client: "903503429"
You can update your preferences or unsubscribe



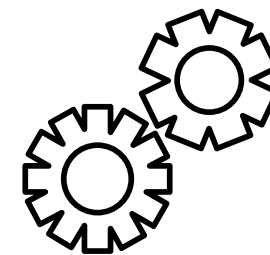
Objectiu específic 3:

Augmentar un +40% les visites al lloc web.



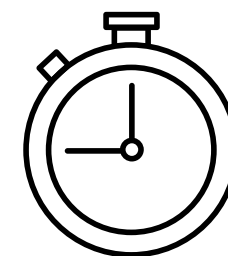
Estratègia SEO i posicionament web

1. Atreure tràfic de qualitat
2. Incrementar vendes
3. Millorar el posicionament del lloc web
4. Crear noves oportunitats per obtenir leads



Accions

- Display
- Millora paraules claus per estar 3 primeres posicions del SERP
- Anuncis pagats (SEM)



Temporització

- Control setmanal

The screenshot shows the top section of the LA VANGUARDIA website. The header includes the logo 'LA VANGUARDIA', a 'SUSCRIBETE' button, and a 'Ver ahora >' button. The main content area features four news articles and a large advertisement. The first article is titled 'Economía La OCDE pregunta si Madrid podría ser "un paraíso fiscal interno"' by Piergiorgio M. Sandri. The second is 'Israel-Palestina Hamás lanza 130 cohetes contra el área de Tel Aviv tras el ataque a un edificio en Gaza' by Jordi Joan Baños. The third is a video analysis 'Videoanálisis ERC y Junts aún pueden dar más giros de guión' by Lola García. The fourth is 'La nueva legislatura ERC y Junts constatan el bloqueo en la primera reunión tras la ruptura de las negociaciones'. The advertisement is for 'MAMPARES PROTECTORES ANTI-COVID' by Cristalleria La Prosperitat, featuring a white acrylic desk divider and the text 'TRANSPARENTS RESISTENTS SEGURES NETES'.

Anuncio · www.laprospertat.net/ ▾

Cristalleria La Prosperitat | Planteja'ns el teu projecte!

Professionals del vidre i l'alumini des de 1928. Apostem pel disseny i la innovació. Compromesos en cada projecte a realitzar.

Anuncio · www.laprospertat.net/projectes/mampares ⓘ

Cristalleria La Prosperitat | MAMPARES ANTICONTAGI

Sabem el que és realment important per la teva salut i per la salut dels teus. T'oferim les mampares anticontagis al millor preu!

Pressupost

ESTRATÈGIA	ACCIÓ	PRESSUPOST	PRIORITAT 1	PRIORITAT 2	PRIORITAT 3
RRSS	Sorteig	200€/pissarra			
RRSS	Interacció històries	0 €			
RRSS	Creació perfil FB	0 €			
RRSS	Promoció i ofertes	3.000 €			
Contractació Community Manager		250€/mes			
Màrqueting Continguts	Newsletter	0 €			
Màrqueting Continguts	Creació contingut RRSS/Blog	0 €			
Màrqueting Continguts	Publicar contingut	0 €			
Website	SEM	0 €			
Website	SEO	0 €			
Website	Blog	0 €			
Website	Google Ads	200€/mes			
Contractació Empresa Professional SEO/SEM (ADDITIU)		350€/mes			
TOTAL		12.800 €	*1 MÀXIMA / 2 MITJANA / 3 BAIXA		

RENTABILITAT DE L'INVERSIÓ

$$ROI = (\text{Ingresos} - \text{Gastos}) / \text{Gastos} \times 100$$

$$ROAS = \text{Ingresos por ventas} / \text{Gastos}$$

ROI= 50,78%

ROAS= 1,50€

2021-2022

TOTAL INGRESSOS	19.300€ (aprox)
TOTAL GASTOS	12.800 €
200 €	
3.000 €	
250 x 12= 3.000€	
200 x 12= 2.400€	
350 x 12= 4.200€	
RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	6.500 €



Indicadors de control

Instagram

Estratègia social-media

- Nombre de seguidors.
- Abast de la publicació.
- Visites al perfil.
- Clics al lloc web.
- Número de likes/comentaris/shares.
- Nivell interacció.
- Mencions a la marca.

Facebook, newsletter i blog

Estratègia social-media i màrqueting de continguts

- Taxa d'obertura.
- Taxa de clic.
- Nombre total d'obertures.
- Nombre de clics.
- Taxa de rebot.
- Cancel·lacions.
- Reenviaments.
- Principals enllaços clicats.
- Número de comentaris.
- Accions a la pàgina.
- Clics al lloc web.
- Índex de resposta a Facebook Messenger.

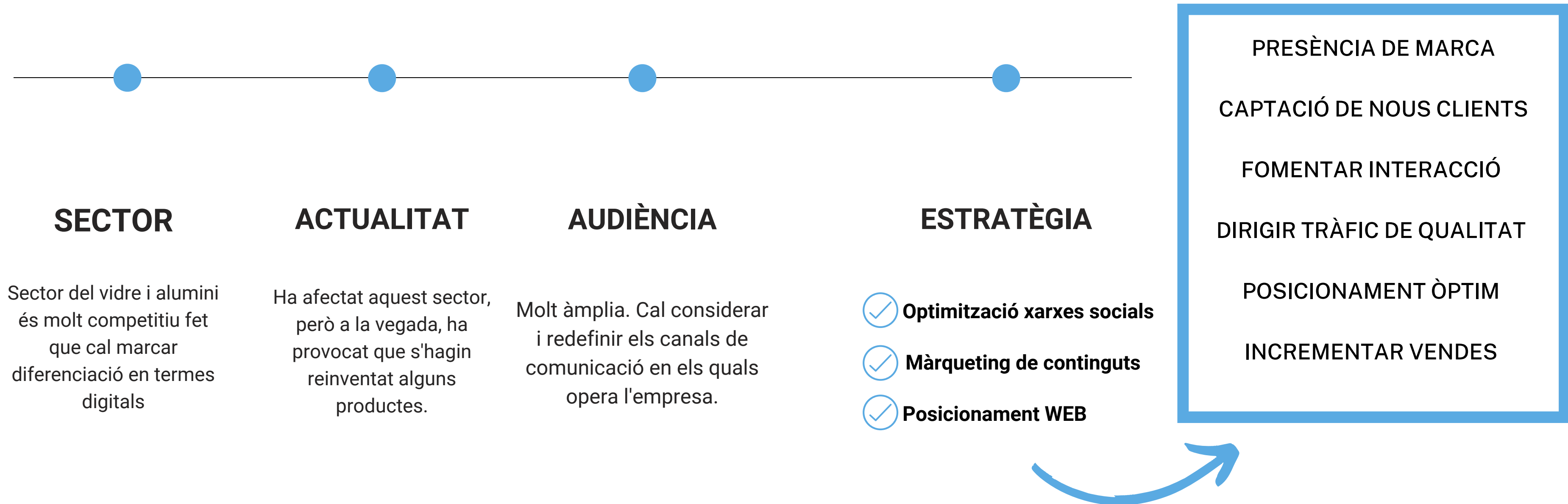
Display, paraules clau i SEM

Estratègia SEO i posicionament web

- Tràfic orgànic.
- Pàgines més visitades i temps de permanència (mitjana).
- Sessions orgàniques per paraules clau.
- Pàgines amb major nombre de conversions.
- Nombre de pàgines vistes úniques.
- Pàgines per sessió.
- Sessions per fonts: directe, social, correu electrònic.
- Canals socials: Facebook o Instagram
- Dispositius: PC, mòbil, tauleta.
- Impressions
- Clics
- Leads
- CTR



Conclusions



"El papel del marketing es guiar a los clientes a lo largo de su viaje desde el conocimiento hasta la recomendación de la marca".

Philip Kotler