

 	<p align="center"><b>DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA DEL TRABAJO FIN DE ESTUDIOS IKASKETEN AMAIERAKO LANARI BURUZKO BIBLIOGRAFIAREN DESKRIBAPENA</b></p>	<p align="right">PC 934 ANX1</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

Campos OBLIGATORIOS / NAHITAEZ bete beharreko eremuak	
<b>AÑO / URTEA (20xx):</b> [ 2015 ]	<b>Trabajo Fin de Grado (TFG) / Gradu Amaierako Lana (GAL)</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Trabajo Fin de Máster (TFM) / Master Amaierako Lana (MAL)</b> <input type="checkbox"/>
<b>Título del TFG/TFM / GAL/MALaren izenburua:</b> [ Plan de marketing de Catering Hijos de Irene ]	
<b>Autor (Apellidos, Nombre) / Egilea (Deiturak, izena):</b> [ Cambra Ochoa, Naomi ]	
<b>Director / Zuzendaria:</b> [ Margarita Elorz ]	<b>UPNA / NUP</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Otro (Indicar) / Beste bat (Jarri)</b> [ ]
<b>Codirector, si existe / Zuzendarikidea, halakorik badago</b> [ ]	<b>UPNA / NUP</b> <input type="checkbox"/> <b>Otro (Indicar) / Beste bat (Jarri)</b> [ ]

<b>Inglés</b> <b>Ingelesa</b>	<p><b>Abstract (Resumen de 100-250 palabras)/ Abstract (Laburpena 100-250 hitzetan)</b></p> <p>The marketing plan for Hijos de Irene Catering, located in Cadreita (Navarra), is developed next. It has been competing in the hospitality sector for forty years.</p> <p>First, an internal analysis of the business has been carried out. What we can see is that Hijos de Irene Catering positions itself in the market as a quality company, elaborated dishes as well as customer services.</p> <p>Then, an external analysis has been completed. To make this possible, surveys have been conducted and different hospitality studies have been consulted. After this, we can state that Hijos de Irene Catering is directly affected by the political and legal environment. This entails this catering company has to enforce very straight laws and regulations.</p> <p>When the SWOT analysis is accomplished, we can see that Hijos de Irene Catering has several opportunities such as the growing refusal from customers to move themselves for events or to prepare food on their own.</p> <p>After completing the SWOT analysis and once it has been studied and understood, goals have been set. These will be to increase sales by 5% and to get 9 out of 10 on customer satisfaction surveys. To achieve these targets, communication tools will be implemented on: Hijos de Irene Catering website, Facebook, radio and flyers. Also a stand will set on Cherry's Day and Tomato's Day, both celebrated in Navarra. Finally, 3 controls will be carried out over the sales target and 4 in the surveys case. Margins are fixed for every control and they will have to be respected. In other case, it will be studied, discussed and possible mistakes will be fixed to try to achieve the goals set. ]</p> <p><b>Materias o Palabras Clave (máximo 5) / Gaiak edo hitz gakoak (gehienez 5)</b></p>
----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Keywords: Marketing plan, Market position, SWOT analysis, Hospitality sector, catering.**

**Campos OPTATIVOS / AUKERAKO eremuak**

**Abstract (Resumen de 100-250 palabras) / Abstract (Laburpena 100-250 hitzetan)**

A continuación, se va a desarrollar el plan de marketing para Catering Hijos de Irene que se encuentra en la localidad de Cadreita en Navarra. Catering Hijos de Irene compite en el sector de la hostelería desde hace 40 años, aunque en el sector de las empresas de catering no se conoce completamente los servicios que ofrece.

En primer lugar se ha realizado el análisis interno de la empresa y vemos que Catering Hijos de Irene establece su posicionamiento como una empresa de calidad, tanto en los platos que elabora como en el servicio al cliente.

A continuación, se ha realizado el análisis externo. Para ello, se ha realizado una serie de encuestas y se ha recurrido a estudios de hostelería. Catering Hijos de Irene se ve directamente afectado por el entorno político y legal, puesto que para poder desarrollar su actividad tiene que cumplir con unos requisitos legales muy estrictos.

Al realizar el análisis DAFO se ha visto que Catering Hijos de Irene cuenta con una serie de oportunidades como la creciente negativa a desplazarse para la celebración de eventos y la creciente delegación de la comida.

Comprendido esto, se han determinado los objetivos, donde se establece aumentar las ventas un 5% y obtener un 9 sobre 10 en las encuestas de satisfacción de los clientes. Para conseguir los objetivos se van a establecer acciones de comunicación en la página web de la empresa, Facebook, la radio, reparto de flyers y se va a situar un stand en el día de la cereza y otro en el día del tomate que se celebran ambos en Navarra. Se han establecido 3 controles para el objetivo económicos y 4 para la satisfacción de los clientes donde en cada control se establecen unos márgenes que deberán cumplir. En el caso de que no se cumplan, se estudiará el motivo por el que se están desviando y se corregirán para lograr la consecución de los objetivos.

**Materias o Palabras Clave (máximo 5) / Gaiak edo hitz gakoak (gehienez 5)**

**Palabras clave: Plan de marketing, Posicionamiento, Análisis DAFO, Hostelería, Catering.**

Eu sk

**Abstract (Resumen de 100-250 palabras) // Abstract (Laburpena 100-250 hitzetan)**

	]
	<b>Materias o Palabras Clave (máximo 5) / Gaiak edo hitz gakoak (gehienez 5)</b>
	]
<b>Otro Idioma    Beste hizk. bat</b>	<b>Abstract (Resumen de 100-250 palabras) // Abstract (Laburpena 100-250 hitzetan)</b>
	]
	<b>Materias o Palabras Clave (máximo 5) / Gaiak edo hitz gakoak (gehienez 5)</b>
	]