



|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|   | <p align="center"><b>DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA DEL TRABAJO<br/>FIN DE ESTUDIOS<br/>IKASKETEN AMAIERAKO LANARI BURUZKO<br/>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"/><br><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 LA EMPRESA ETXALAR MARKETING TURISTICO |   |
| <b>Autor (Apellidos, Nombre) / Egilea (Deiturak, izena):</b> VERÓNICA VERGARA                                  |   |
| <b>Director / Zuzendaria:</b> M <sup>a</sup> Luisa Villanueva Orbaiz   | <b>UPNA / NUP</b> <input checked="" type="checkbox"/><br><b>Otro (Indicar) / Beste bat (Jarri)</b> [     ]  |
| <b>Codirector, si existe / Zuzendarikidea, halakorik badago</b><br>[     ]                                     | <b>UPNA / NUP</b> <input type="checkbox"/><br><b>Otro (Indicar) / Beste bat (Jarri)</b> [     ]   |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Inglés<br/>Ingelesa</b> | <b>Abstract (Resumen de 100-250 palabras)/ Abstract (Laburpena 100-250 hitzetan)</b>  |
|                            | <p>This final degree project has the function to show in which situation the tourist marketing sector rests, as well as developing a detailed study of the environment in which Etxalar's tourist marketing is developing its activity. In addition to the business opportunities that the company has.</p> <p>Once we've analyzed the aspect above, through this marketing plan we pretend to achieve some objectives which are detailed below.</p> <p><b>Raise of the total sales about 215%</b> regarding 2014, meaning, an increase of their sales in 53.105 euros, by means of returning new professional clients in Navarra's territory. Increasing our professional clients to 60.</p> <p><b>Orientation to professional customers.</b> Show product adaptation of their needs with high quality products and obtain customers satisfaction, at least 80 percent through a poll after a realization of the first order and then annually. Using the Mailchip and phone contact as an information tool and approach to the customer.</p> <p><b>Retain customer.</b> Obtain to get professional and particular customers of the company return to hire the service 70% of the customers.</p> |
|                            | <b>Materias o Palabras Clave (máximo 5) / Gaiak edo hitz gakoak (gehienez 5)</b> Marketing, Tourist, Mailchip, Ecomarketing   |
|                            |   |

| Campos OPTATIVOS / AUKERAKO eremuak |  |
|-------------------------------------|--|
| Castellano<br>Gaztelania            | <b>Abstract (Resumen de 100-250 palabras) / Abstract (Laburpena 100-250 hitzetan)</b>  |
|                                     | <b>RESUMEN EJECUTIVO</b>   |
|                                     | <p>El presente trabajo de fin de grado tiene la función de mostrar la situación en la que se encuentra el sector de la publicidad turística, así como desarrollar un estudio detallado del entorno en el que Etxalar Marketing Turístico está desarrollando su actividad. Además de las oportunidades de negocio que tiene la empresa.</p> <p>Una vez analizado lo anteriormente citado, mediante este plan de marketing se plantean y se pretenden alcanzar varios objetivos, que se detallan a continuación.</p> <p><b>Aumento de las ventas totales</b> un 215% respecto al 2014, es decir, aumentar sus ventas en 53.105 euros, mediante la Captación de nuevos clientes profesionales, en el territorio Navarro. Aumentando así nuestros clientes profesionales hasta 60.</p> <p><b>Orientación hacia el cliente profesional:</b> Mostrar el producto a la adaptación de sus necesidades con una gran calidad de los productos y obtener una satisfacción del cliente, de al menos el 80% mediante una encuesta tras la realización del primer pedido y luego anual. Utilizando el Mailchimp y el contacto telefónico como herramientas de información y acercamiento hacia el cliente.</p> <p><b>Captación de clientes.</b> Conseguir que de todos los clientes tanto profesionales como particulares de la empresa, vuelvan a contratar los servicios un 70% de los clientes.  </p> |
|                                     | <b>Materias o Palabras Clave (máximo 5) / Gaiak edo hitz gakoak (gehienez 5)</b>   |
| Euskera<br>Euskara                  | <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>   |
|                                     |  |
| Idioma<br>Beste                     | <b>Abstract (Resumen de 100-250 palabras) / / Abstract (Laburpena 100-250 hitzetan)</b>  |
|                                     |  |

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