

Las Comunicaciones como Herramienta Comercial en el Negocio Marítimo y la Actividad Portuaria

IV Congreso Portuario Internacional

22 al 24 de octubre 2008

Isla de Margarita, Venezuela

Christophe Cahen, Gerente Regional para América Latina,
Lloyd's List.

Agenda

- Introducción a Informa Plc
- Definición del Mercadeo Empresarial
- P = Preparación
- P = Persona
- P= Publicidad
- Lloyd's List para Venezuela



Introducción al grupo Informa

- Informa Plc tiene mas de 150 oficinas en mas de 40 países
- Mas de 10,000 empleados al nivel internacional
- Ingresos 2007: 1.13 billón de Libras Sterling
- Involucrado en publicaciones profesionales, libros, educación, capacitación & entrenamiento, organización de eventos
- Sectores: Ciencia Sociales, Energía, Finanzas, Sector publico y gobierno, Industrial, Ciencias de la vida & Productos de Salud, física, bienes y raíces, ventas & mercadeo, Asuntos legales & Impuestos, Telecomunicaciones

Informa maritime & transport

- Armadores
- Especificaciones de Buques
- Tecnología
- Transporte por carretera & por ferrocarril
- Logística
- Movimientos de Buques
- Gerencia de Buque
- Construcción y Reparación Naval
- Seguridad
- Remolcadores
- Salvamento
- Suministro/Bunker
- Transporte Arreo
- P&I,
- Puertos & Terminales
- Transporte Multimodal,
- Derecho Marítimo
- Estudios Marítimos,
- Seguros Marítimos
- Finanzas Marítimas
- Accidentes Marítimos
- Tripulación y Entrenamiento Marítimo
- Logística
- Contenedores & Carga en General
- Estudios Empresariales

Informa maritime & transport

- **Lloyd's List:** el único diario marítimo con alcance internacional, establecido en 1734. Información, inteligencia marítima, noticias incluyendo los sectores de la logística, seguros, reparación y construcción naval etc.
- **Lloyd's MIU**
 - Detalles sobre 120,000 buques
 - Redes AIS en puertos
 - 3.6m movimientos marítimos cada año
 - 26,000 Accidentes al momento que ocurren
 - Mas de 163,000 compañías marítimas
 - 12,000 Reportes de creditos
- **Lloyd's List Events:** Líder sectorial en eventos marítimos y de Transporte, conferencias, exhibición, educación a distancia, cursos de capacitación para profesionales del sector marítimo
- **Informa Maritime & Transport:** revistas, periódicos, directorios, estudios de mercado, servicios Internet dirigidos al los sectores marítimos, portuarios y del transporte internacional

Introducción a Lloyd's List

- Edward Lloyd (m. 1713) era el propietario de la **cafetería Lloyd's de Londres**, la cual se convirtió en el lugar de reunión habitual de agentes de seguros, comerciantes y armadores a finales del siglo XVII en la capital británica. Tanto la empresa aseguradora **Lloyd's of London** como la sociedad de Clasificación **Lloyd's Register** tomaron sus nombres como 'Lloyds' por ser ese su lugar de reunión habitual.



Otras publicaciones

informa
maritime & transport

Lloyd's List
MARITIMEAmericas

LSM
LLOYD'S SHIP MANAGER

Lloyd's List
Maritime 海運 Asia

Lloyd's List

**Cargo
Systems**

Lloyd's
CRUISE
INTERNATIONAL 

ifw INTERNATIONAL FREIGHTING WEEKLY

an informa business

Mercadeo y comunicación en el sector portuario y marítimo

- Visibilidad de la compañía
- Nuevos prospectos / clientes potenciales
- Nuevos mercados / Mercados “nichos”
- Acuerdos mas rentables/mas grandes

VENDER UN PRODUCTO O UN SERVICIO!!!!



Definición del mercadeo empresarial

- "El marketing para el mercado empresarial es, pues la comercialización de bienes y servicios entre los usuarios empresariales en oposición a los consumidores finales." (1) “
- La fuerza de ventas es el principal componente del marketing a empresas, su importancia no puede ser desestimada, especialmente cuando se trata de vender equipos y servicios complejos y a la medida..." (2)
- "Los requisitos efectivos para el mercadeo de productos o servicios B2B son fundamentalmente diferentes a los usados para productos de consumo masivo. Si los encargados del Marketing B2B no puede reconocer esta diferencia básica, entonces eso puede reducir la efectividad de sus esfuerzos de mercadeo" (3)

1) STANTON, William J. ETZER, Michael J. WALKER, Bruce J. *Fundamentos de Marketing* 11va edición, Editorial McGraw-Hill 2003

2) KOTLER, Philip. *Los 80 Conceptos Esenciales de Marketing de la A a la Z*. Madrid, PEARSON EDUCACION, 2003. pp. 179

3) MINETT, Steve. *A B2B Marketing: Radically Different Approach for Business-to-Business Marketers*. USA, Financial Times Prentice Hall 2001. pp. 256

Diferencias

Numero de etapas entre el interés inicial y el cierre de un negocio nuevo

- Demanda derivada
- Comprado por necesidad del negocio
- Poco compradores
- Proceso de compra complejo
- Proceso de compra involucrando múltiple individuos
- Motivos racionales
- Costo inicial alto
- Alta necesidad de servicios
- Demanda directa
- Comprado por necesidad personal
- Muchos compradores
- Proceso de compra simple
- Proceso de compra involucrando poca personas
- Motivos irracionales
- Costo bajo
- Poca necesidad de servicios

P= Preparación

Elementos a considerar en su Preparación de un plan de mercadeo empresarial

- **Marca**
- **Productos y servicios**
- **Prospectos y clientes**
- **Posicionamiento**
- **Precio**
- **Promotion**
- **Ventas y redes de distribución**

Que pasa si uno no esta preparado?



Proceso de compra involucrando multiples individuos

- Usuarios
- Influenciadores
- Decidores
- Porterros
- Compradores

<http://www.monografias.com>, *Business to Business Marketing*

Un ejemplo

	Gerente Sectorial	Otros Gerente sectorial	Analista	Director de finanzas	Gerente General	Presidente	Otros gerentes
Formulación estrategia	69%	51%	25%	19%	33%	20%	23%
Evaluación Requerimientos	54%	51%	46%	12%	21%	10%	25%
Especificaciones técnicas	40%	48%	59%	7%	10%	5%	17%
Recomendaciones	45%	50%	46%	9%	14%	9%	21%
Aprobación	72%	46%	11%	70%	53%	30%	23%
Instalación	38%	57%	57%	5%	13%	7%	8%

IT Week Reader Research 2005

- Todos los actores tienen un grado de participación en cada etapa del proceso de compra
- Implicaciones para su preparación y en la implementación de su comunicación

Objetivos de la comunicación empresarial en la practica

- Hacer el “costo de la venta” el mas efectivo posible
- Dejar que los prospectos reales se identifiquen solos
- Ayudar a abrir puertas anteriormente cerradas

Elementos a considerar en su comunicación



P= Persona

- Las Personas, es decir en el caso de la comunicación como herramienta de venta, la fuerza de ventas es el principal componente del Marketing B2B
- La fuerza de ventas sirve para que la empresa se relacione con clientes, sobre largo periodo de tiempo
- Para muchos clientes, el comercial es la empresa. Pero el comercial es también el que aporta información fundamental sobre el cliente
- El costo de una fuerza de venta eficiente ha sido subiendo mas que la inflación o el costo por ejemplo de la publicidad o de las otras herramientas de comunicación
- El objetivo de la comunicación empresarial es de maximizar el uso de este recurso humano

Mihell & Lycos, teoria en comunicacion empresarial

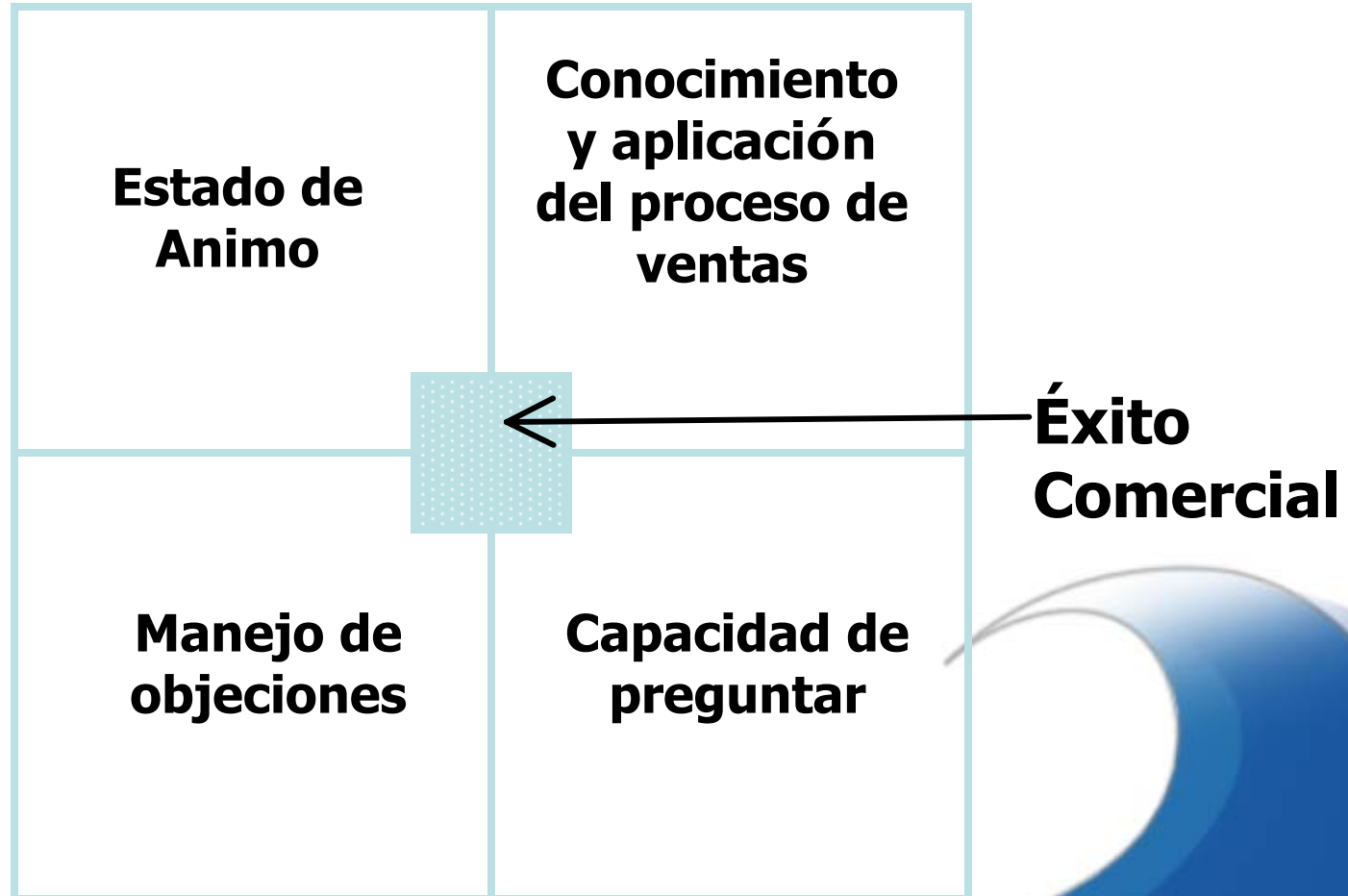
La fuerza de Ventas moderna

The Aspiration Company, Tony Whittle

- Entender el proceso de compra/venta
- Siempre hacer preguntas relevantes
- Entender cuando y donde uno puede ofrecer “valor agregado”
- Pensar como el cliente
- Capacidad de influenciar
- Excelente comunicador
- Fe en productos y servicios
- Conocimiento en profundidad de su propio negocio

Elementos Claves

The Aspiration Company, Tony Whittle



Que Fuerza de Ventas quieren?



P = Publicaciones Sectoriales

- Alcance

- Distribución
- Actualización
- Múltiple lectores

- Contenido

- Información sectorial general
- Información sectorial técnica
- Actualización



P = Publicaciones Sectoriales

- Esta utilizado como herramienta de trabajo por los lectores
- Leído en momentos oportunos para promocionarse
- Sensación de control de parte del lector
- Lealtad
- Fuente de información preferida
- Transferencia del “Valor Imagen” de la publicación
- Relevancia de la publicidad
- Valor
- Oportunidad de interacción con otros medios

Lloyd's List

- **Único diario marítimo** con distribución internacional
- **120 países y mas de 50,000 lectores (cifra auditada)**
- **larga trayectoria y reputación: desde 1734**, informando los ejecutivos marítimos y portuarios sobre las noticias y tendencias que influyen el sector del transporte marítimo – larga trayectoria y reputación
- **Editorial:** Sectores del transporte marítimo, seguros marítimos, construcción y reparación de buques, energía Costa Afuera, finanzas, fletes y logística, puertos, reportajes especiales y suplementos, derecho marítimo, comercio internacional
- **Lectores:** armadores, operadores/gerentes de buques, Transporte, operadores portuarios, consultoras, agencias marítimas, seguros marítimos, correaje marítimo, construcción y reparación de buques, gobiernos, académicos, comercio internacional, finanzas, exploración y producción de gas y petróleo, equipamientos, servicios costa Afuera, clasificadoras

Lloyd's List



- Frecuencia de lectura: **82%** leen el diario de 3 a 5 veces a la semana, **62%** leen el diario todos los días
- “Pass On Rate”: **7 veces**
- 55%** de los lectores son altos ejecutivos
- 55%** conservan suplementos y reportajes especiales como **referencia** después de la lectura
- Percepción: **96%** confirman que el contenido esta considerado de **bueno a excelente**. **75%** confirman que Lloyd's List esta su **primera fuente de información**
- Fidelidad: **50%** tienen suscripción por **10 años o mas**
- Impacto publicitario: 52% de los lectores que chequearon avisos publicitarios hicieron un compra
- 50% de nuestros lectores **operan en América del Sur**, 45% en **Centroamérica** y 40% el **Caribe**.

www.abc.org.uk

www.lloydslist.com



informa
maritime & transport

- **Único** sitio Web marítimo con cifra auditada por una organización independiente
- Boletín electrónico diario gratis – mas de **20,000** suscriptores
- Mas de **80,000** visitantes únicos mensualmente
- **Enlace directo** entre su publicidad y su sitio Web

an informa business RSS Feeds log on subscribe advertise about contact us free trial

Lloyd's List
The Leading Maritime & Transport News Portal

SEARCH SHIPSERV Pages GO

Home News Awards Events Careers Directory Magazines Search GO ADVANCED SEARCH ▶

View ePaper
Latest News
Market Sectors+
Comment & Analysis+
Market Intelligence+
Laytime+
Special Reports

Eurogate plans E1.1bn of investments... Excel gets gr...

France makes global force plea to tackle piracy
FRANCE to ask United Nations to set up a dedicated body to combat piracy off Somalia and in the Straits of Malacca.
14 APR | Read More | FREE

Eurogate plans E1.1bn of investments
JOINT venture aims to accommodate very large container ships of 10,000 teu and above.
15 APR | Read More | FREE

Attack on Le Ponant brings Somali piracy back into focus
14 APR | Read More | FREE

Box lines revamp New Zealand services
CARRIERS calling New Zealand set to remove tonnage as part of a major shake-up of services after freight rate slump.
14 APR | Read More | FREE

LIST
Read the latest blog postings
NEWSROOM BLOG

OTHER BREAKING NEWS

- **Excel gets green light for Quintana buy**
15 APR | Read More
- **DVB Bank aims for another record year**
15 APR | Read More
- **St Lawrence Seaway names agent to boost Asia volumes**
15 APR | Read More
- **Grimaldi may take giant step with new ferries**
14 APR | Read More
- **Clipper wins injunction against Vanderperre**
14 APR | Read More
- **Glovis makes car carrier debut**
14 APR | Read More
- **Star Bulk inks charter for second-hand supramax**
14 APR | Read More

www.abce.org.uk

Lloyd's List

an informa business

Lloyd's List para Venezuela

CYAN MAGENTA YELLOW BLACK LLOYDS LIST SECTION: Special Report PAGE: 10 DATE: 7, October, 2008 TIME: VERSION: 1

10 Special Report Venezuela

Lloyd's List TUESDAY OCTOBER 7, 2008

Inefficiencies limit Puerto Cabello's development

Lack of modern equipment and proliferation of small operators holds back port's obvious potential

WITH Puerto Cabello well on the road to developing a \$400m container terminal and a \$100m cruise ship terminal, the port is still suffering from inefficiencies that are holding back its development. The port's infrastructure is still in a state of flux, with many small operators competing for the same space. This lack of coordination is a major obstacle to the port's growth.

The port's infrastructure is still in a state of flux, with many small operators competing for the same space. This lack of coordination is a major obstacle to the port's growth. The port's infrastructure is still in a state of flux, with many small operators competing for the same space. This lack of coordination is a major obstacle to the port's growth.



The Ecuadorian container terminal, Puerto Cabello, the sixth largest port in South America is still lacking a quay crane.

Latin America's leading container ports					
COUNTRY	PORT	%CHG	67 TUE	68 TUE	
1	Buenos Aires	20%	2,532,900	2,443,951	
2	Santos	10%	2,016,700	1,810,600	
3	Manzanillo	8%	1,713,800	1,624,077	
4	Valparaiso	15%	1,600,100	1,360,567	
5	Bahamas	15%	1,436,000	1,461,000	
6	San Jose	15%	1,413,100	1,349,000	
7	Perth	15%	1,253,300	1,238,119	
8	Chile	15%	843,300	814,841	
9	Colima	15%	843,300	814,841	
10	Guayaquil	15%	843,300	814,841	
11	Callao	15%	843,300	814,841	
12	Medan	15%	843,300	814,841	
13	Manzanillo	15%	843,300	814,841	
14	Colombo	15%	843,300	814,841	



Ricardo Benitez, managing director of Puerto Cabello.

GLOBAL SHIPPING

Agentes Navieros C.A.

LA GUIAIA - PUERTO CABELLO

MARACAIBO - GUANIA - EL GUAMACHE

SHIP AGENTS & BROKERS - CHARTERING

Av. Francisco de Miranda, Parque Cristal, Torre Este, piso 13, Ofc. 13-12, Caracas - Venezuela
 + 58 212 285 2904 / 6996 / 8552 / 296 8884
 + 58 212 296 7128
 globalship@globalshipping.com.ve

PUERTO DE LA GUIAIA, EDO. VARGAS - PUERTO DE LA CEIBA, EDO. TRUJILLO
www.plcsa.gob.ve
¡Construyendo la Revolución Portuaria Socialista!

CYAN MAGENTA YELLOW BLACK LLOYDS LIST SECTION: Special Report PAGE: 11 DATE: 7, October, 2008 TIME: VERSION: 1

Special Report Venezuela 11

Doubts fleet is big enough to cope with new flag law

Protection plan to re-activate nation's fleet as restrictions on foreign owners will apply to 80% of Venezuelan cargoes

VENEZUELA'S maritime government is determined to push through restrictions on foreign ownership of the nation's fleet. The plan is to re-activate the nation's fleet as restrictions on foreign owners will apply to 80% of Venezuelan cargoes.

Critics say new maritime laws will stifle shipowners

SHIPOWNERS working to expand their fleets and to serve in various in Venezuela are being a little in spending costs as a result of recent changes introduced in the revised Law for Aquatic Space and the Law for Construction and the National Maritime Law.



Shipowner who is more worried by the contribution of the shipowner.

Global eyes potential of offshore sector

VENEZUELA'S most important independent oil shipments, Wilmar Reports, has been able to expand his export considerably since sailing with the government to break a unity union, checking the country's ports in 2008.

Although the group's main business is in the export of oil, the group is also involved in the offshore sector. The group is also involved in the offshore sector. The group is also involved in the offshore sector. The group is also involved in the offshore sector.

The new maritime laws were introduced as part of a commercial package of regulations passed at the end of July. Critics of the new laws claim they will stifle the development of the nation's maritime sector and increase costs to users. The new laws will apply to 80% of Venezuelan cargoes.

The new maritime laws were introduced as part of a commercial package of regulations passed at the end of July. Critics of the new laws claim they will stifle the development of the nation's maritime sector and increase costs to users. The new laws will apply to 80% of Venezuelan cargoes.

The new maritime laws were introduced as part of a commercial package of regulations passed at the end of July. Critics of the new laws claim they will stifle the development of the nation's maritime sector and increase costs to users. The new laws will apply to 80% of Venezuelan cargoes.

The new maritime laws were introduced as part of a commercial package of regulations passed at the end of July. Critics of the new laws claim they will stifle the development of the nation's maritime sector and increase costs to users. The new laws will apply to 80% of Venezuelan cargoes.

The new maritime laws were introduced as part of a commercial package of regulations passed at the end of July. Critics of the new laws claim they will stifle the development of the nation's maritime sector and increase costs to users. The new laws will apply to 80% of Venezuelan cargoes.

The new maritime laws were introduced as part of a commercial package of regulations passed at the end of July. Critics of the new laws claim they will stifle the development of the nation's maritime sector and increase costs to users. The new laws will apply to 80% of Venezuelan cargoes.

The new maritime laws were introduced as part of a commercial package of regulations passed at the end of July. Critics of the new laws claim they will stifle the development of the nation's maritime sector and increase costs to users. The new laws will apply to 80% of Venezuelan cargoes.

The new maritime laws were introduced as part of a commercial package of regulations passed at the end of July. Critics of the new laws claim they will stifle the development of the nation's maritime sector and increase costs to users. The new laws will apply to 80% of Venezuelan cargoes.

The new maritime laws were introduced as part of a commercial package of regulations passed at the end of July. Critics of the new laws claim they will stifle the development of the nation's maritime sector and increase costs to users. The new laws will apply to 80% of Venezuelan cargoes.

The new maritime laws were introduced as part of a commercial package of regulations passed at the end of July. Critics of the new laws claim they will stifle the development of the nation's maritime sector and increase costs to users. The new laws will apply to 80% of Venezuelan cargoes.

informa
maritime & transport

Lloyd's List

an informa business

Lloyd's List en 2009

- Reportaje Especial de Venezuela: **12 de octubre 2009**
- **3 revistas regionales** “Lloyd's List Maritime Americas”
- **Nuevas** oportunidades en línea

Gracias

Thank You

Merci

Christophe.cahen@informa.com

Lloydslist.latino@gmail.com

+58 (0)414 015 7331

+58 (0)212 963 8615