



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “LA MANÁ”

Carrera:

Tecnología Superior en Administración Financiera

PROYECTO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

TECNÒLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÒN FINANCIERA

TEMA:

**“PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN AL
CLIENTE EN EL CONSULTORIO ODONTOLÓGICO DENTAL XPERTS EN
EL CANTÓN LA MANÁ, PERIODO 2023.”**

Autoras:

**Mercy Marisol Quila Cujilema
Andreina Yamilex Bravo Intriago**

La Maná, marzo 2023

RESUMEN EJECUTIVO

La atención al cliente es una parte importante al momento de vender un producto o prestar un servicio puesto a que de ello dependerá el nivel de satisfacción del cliente. El objetivo de este proyecto, denominado "Plan de marketing digital para optimizar la atención al cliente en el consultorio odontológico Dental XPERTS, es desarrollar estrategias que mejore la satisfacción del cliente. Para ello, se elaboró un Plan de marketing digital en la que permitió obtener alternativas que ayuden a minimizar los problemas que se evidenciaron en el consultorio odontológico cómo es la baja demanda de clientes debido al poco conocimiento sobre cómo desarrollar técnicas y estrategias para lograr brindar una adecuada atención al cliente y como atraer nuevos, para realizar este proyecto se realizó una investigación cualitativa y cuantitativa, incluyendo aportes del área estratégica de la ciudad, los moradores del canto La Maná . Además, se buscaron alternativas para atender un problema evidente, como es la falta de interés del personal, por lo cual se planteó estrategias como realizar capacitación amañera de Feed back, por medio de talleres de trabajo analizando como medio tres en elementos: administrativo, estratégico, de evaluación y de control. cada uno de ellos proporciona los medios necesarios para completar con éxito este trabajo. Además, se optó por llegar a utilizar la estrategia del Customer Relationship Management, con lo que se sugiere emplear para la base de datos del cliente emitiendo por medio digitales y permitiendo familiarizarse más profundidad con los clientes utilizando estrategias digitales como son las redes sociales. Por consiguiente, se establece como sugerencia al implementar las estrategias planteadas en el proyecto en caso de que se llegase a implementar, se deben aplicar las estrategias de medidas de evaluación y control, para observar si los resultados alcanzados están en línea con el plan y los factores que impida su cumplimiento. Se puede decir que el trabajo se realiza con el propósito de comprender mejor el problema, así como revelar los pensamientos del cliente sobre la atención odontológica, sobre los empleados del consultorio y la importancia de la atención al cliente.

Palabras claves: Atención – Marketing – Servicios- Clientes- Digital