

CFGS MARKETING Y PUBLICIDAD · 1.º · LPS · UNIDAD 2

El briefing, el SIM y los datos de clientes

Briefing de una página, sistema de información de marketing, red de ventas, fichero maestro de clientes y protección de datos

2

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Redactar el briefing de un producto o servicio en una página y señalar sus huecos.
- Organizar el sistema de información de marketing (SIM) y la aplicación de gestión de clientes (CRM).
- Recoger y clasificar la información de la red de ventas y las sugerencias de la clientela.
- Construir un fichero maestro de clientes reales y potenciales, sin duplicados y con su origen.
- Aplicar la confidencialidad y la normativa de datos personales antes de usar un contacto.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Lunes 8 de febrero de 2027. Nora entrega el encargo de palabra y cada persona tiene un trozo de «Primera Hora»: Olvido, la receta; Itxaso, la capacidad del obrador; Unai, la lista de correo. Nada está escrito en un solo sitio.

❓ ¿Qué datos mínimos necesita alguien que no estaba en la reunión para entender el encargo de Nora?

❓ Si el mismo cliente figura en la tarjeta y en la lista de correo, ¿cuántas veces debe aparecer en el fichero?

❓ ¿Basta con que una persona figure en una lista para enviarle publicidad?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

2.1 El briefing del producto o servicio

2.2 El sistema de información de marketing (SIM)

2.3 Información de la red de ventas y sugerencias de clientes

2.4 Fichero maestro de clientes

2.5 Confidencialidad y protección de datos

Briefing de «Primera Hora» (BRI-2027-001)

APARTADO	CONTENIDO
Producto	Granola artesanal, tarro de 350 g
Público	Hogares con poco tiempo, oficinas, comercios
Precio	6,00 € sin IVA · 6,60 € con IVA
Calendario	Cata 13/02 · lanzamiento 19/04/2027
Presupuesto y KPI	Hueco: lo fija Nora

CLAVE

Un hueco declarado es más útil que un dato dudoso.

De frase vaga a frase **útil**

FRASE VAGA	FRASE ÚTIL
«Queremos vender mucho»	Indicador: tarros vendidos por semana
«Es para todo el mundo»	Hogares con poco tiempo y oficinas
«Precio justo»	6,00 € sin IVA; 6,60 € con IVA
«Pronto»	Lunes 19/04/2027

CLAVE

Frases cortas, con cifras y con fecha.

Los cuatro módulos del SIM



Datos internos

Tiques, tarjeta, pedidos



Inteligencia de mercado

Competencia, precios, normas



Investigación

Cata del 13/02



Apoyo a la decisión

Briefing y seguimiento

CLAVE

Un SIM es un hábito: cada módulo tiene responsable y revisión.

Del dato a la decisión

1 → 2 → 3 → 4

Dato

214 tiques el martes.

Información

Frente a 240 el martes anterior.

Conocimiento

Reforzar el mostrador del martes.

Calidad

Exacto, completo, actual, comparable.

CLAVE

El SIM existe para decidir con información y no con datos sueltos.

El fichero **maestro** paso a paso

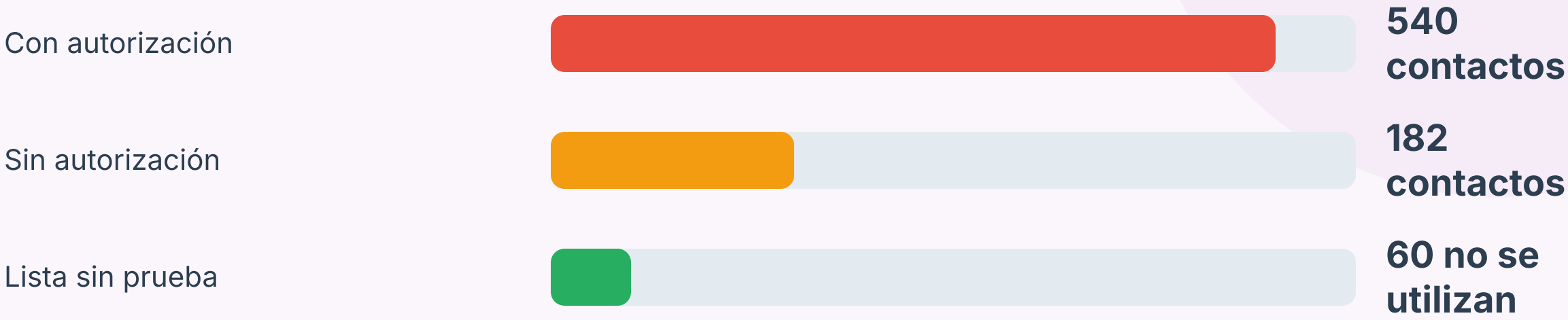
OPERACIÓN	CÁLCULO	RESULTADO
Contactos únicos	350 + 600 − 210	740
Fichero maestro	740 − 18	722
Con autorización	540 ÷ 722	74,79 %
Sin autorización	722 − 540	182

CLAVE

El fichero cuenta personas, no filas.

Quién puede recibir el aviso

De los 722 contactos del fichero maestro.



Caso resuelto de La Despensa de Nora (08/02/2027).

CLAVE

El primer aviso solo irá a los 540, con baja en cada envío.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · La lista de origen desconocido



Unai

Tengo una lista de hace dos años: ¿la añado al fichero?

1. **Origen** No sabemos cómo se consiguió.
2. **Prueba** No hay autorización demostrable.
3. **Silencio** No puede inferirse el permiso.
4. **Decisión** No se utiliza hasta documentarla.

✔ **Tener un dato no autoriza a usarlo para cualquier cosa.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

350 titulares, 600 en la lista y 210 en ambas. ¿Cuántos contactos únicos hay?

A 950

B 740

C 390

✔️ 350 + 600 − 210 = 740: los 210 se cuentan una sola vez.

REPASO

Ideas clave

- **El briefing del producto o servicio.** Qué no es un briefing. No es un inventario de ideas ni una lista de deseos. Es una ficha de decisiones y de datos con fecha: lo que ya se sabe, lo que se ha decidido y lo que falta por decidir.
- **El sistema de información de marketing (SIM).** Un SIM es un hábito. No se compra: se practica. Si nadie actualiza la carpeta, el SIM está vacío por muy bien montado que esté. Cada módulo lleva responsable, frecuencia de revisión y fecha de la última actualización.
- **Información de la red de ventas y sugerencias de clientes.** Qué es la red de ventas. La red de ventas es el conjunto de personas y empresas que ponen el producto en manos del cliente: la propia plantilla (en La Despensa, quien atiende el mostrador y reparte) y la red ajena, formada por distribuidores o comercios que revenden (las tiendas del barrio que venderán «Primera Hora»).
- **Fichero maestro de clientes.** El fichero cuenta personas, no filas. Una fila por persona o empresa, con un identificador que no cambia. El origen y la prueba de la autorización se guardan en el fichero, no en la memoria de quien lo creó.
- **Confidencialidad y protección de datos.** Dato personal. Es toda información sobre una persona identificada o identificable: nombre, correo, teléfono, lo que compra.

PARA TERMINAR

Para pensar

1 ¿Qué huecos dejarías declarados en el briefing de un producto nuevo y quién los cerraría?

2 ¿Por qué un fichero con más contactos no es siempre mejor?

3 ¿Qué comprobarías antes de enviar el primer aviso?



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**