



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
Carrera Profesional de Ciencias de la Comunicación

INFORME FINAL DE SUFICIENCIA PARA OPTAR EL  
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**PLAN DE MARKETING PARA POSICIONAR LA MARCA  
DHL EXPRESS PERÚ EN EL CANAL DE VENTAS RETAIL  
DIRIGIDO AL SEGMENTO NSE B Y C**

**Bachiller:**  
Luana Ibitza Yupanqui Lizana

**Lima, Perú**

**2016**

## INTRODUCCIÓN

Este plan de marketing para el canal de ventas retail de la compañía DHL Express Perú, busca solucionar los problemas de comunicación dirigidos al público objetivo NSE B y C, quienes son clientes potenciales, que actualmente en su mayoría no identifican completamente la labor de la empresa, por lo que usan los servicios de la competencia directa en este canal de ventas, Serpost, a pesar de que el tiempo de entrega sea muy extenso e inexacto, ya que muchas veces la entrega tiene retrasos.

Actualmente, esta situación se ve reflejada en los números de venta. Se han empleado algunas herramientas para intentar captar la atención de este público, NSE B y C, pero aún no logran su plena efectividad. Por lo que con este plan se busca lograr una estabilidad tanto en imagen como en cifras de ventas, dando a conocer el servicio, los beneficios y el alcance que brinda la compañía.

Siendo así se plantea un estudio cualitativo y cuantitativo para conocer a detalle las necesidades y opiniones de los usuarios frente a la marca, de esta manera obtener información necesaria para lograr estructurar un plan de marketing efectivo.

Considerando los resultados de la investigación realizada, se plantean estrategias internas, donde se busca capacitar y motivar a los colaboradores de la compañía, y externas, estableciendo una comunicación simple y directa, además de brindar promociones y descuentos para los usuarios.

Este plan de marketing se desarrollará en 6 meses y dos semanas, teniendo en cuenta los meses de mayor demanda de los servicios courier, julio, noviembre y diciembre, en los que se busca que la compañía DHL Express se imponga en el mercado con su nuevo producto “Encaja Perfecto” y sus precios accesibles.