

INDICE

Introducción	
Primera sección. La planeación y las personas	
1. La planeación estratégica	3
2. Personal de mercadeo y comunicaciones	30
3. La agencia de publicidad	36
4. El plan de mercadeo	51
Segunda sección. El plan de comunicaciones	
5. La estrategia creativa	63
6. La estrategia y el plan de medios publicitarios	73
7. El plan creativo	90
8. Relaciones públicas	100
9. Promoción de ventas	108
Tercera sección. Investigación	
10. Investigación de mercados	123
11. Investigación de comunicaciones	137
Cuarta sección. Gerencia de ventas	
12. El manejo de equipo de ventas	155
13. Capacitación en ventas	160
Conclusión	175
Índice	179