

# **El nuevo marketing:** la era del **diálogo emocional** con el mercado

**José A. García Suárez**

[www.garciasuarez.blogspot.com](http://www.garciasuarez.blogspot.com)

JT**VíasVerdes** Madrid, 7 de Noviembre 2007

Érase una vez una **sociedad** alimentada por las **emociones**, que huyó de los productos turísticos para desembarcar en las **experiencias** que les aportaba el **turismo**

OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN

LA DEMANDA ESTÁ CAMBIANDO

EL PRODUCTO EXPERIENCIAL 2.0

EL NUEVO MARKETING

¿CÓMO PRACTICARLO?

## OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN (2)

Reconocer **los cambios** que está experimentando la sociedad, que conducen a que el **marketing tradicional** se manifieste como **poco eficaz** en el mercado.

## LA DEMANDA ESTÁ CAMBIANDO (3.1)

NO CREE EN EL MARKETING Y LA PUBLICIDAD  
INFORMADA  
INTELIGENTE  
EXPERIMENTADA  
DIFÍCIL DE ENGAÑAR  
NO LE GUSTA LOS INTERMEDIARIOS  
INFIEL, si no está enamorada

DEMANDA UN CONSUMO MÁS EMOCIONAL, LIGADO AL RITUAL,  
LA LITURGIA Y LA EXPERIENCIA  
CREATIVA  
RESPONSABLE  
MULTISENSORIAL  
DESARROLLO INTERIOR  
LE GUSTA COMPARTIR SU EXPERIENCIA  
FIEL, si está enamorada

## LA DEMANDA ESTÁ CAMBIANDO (3.2)

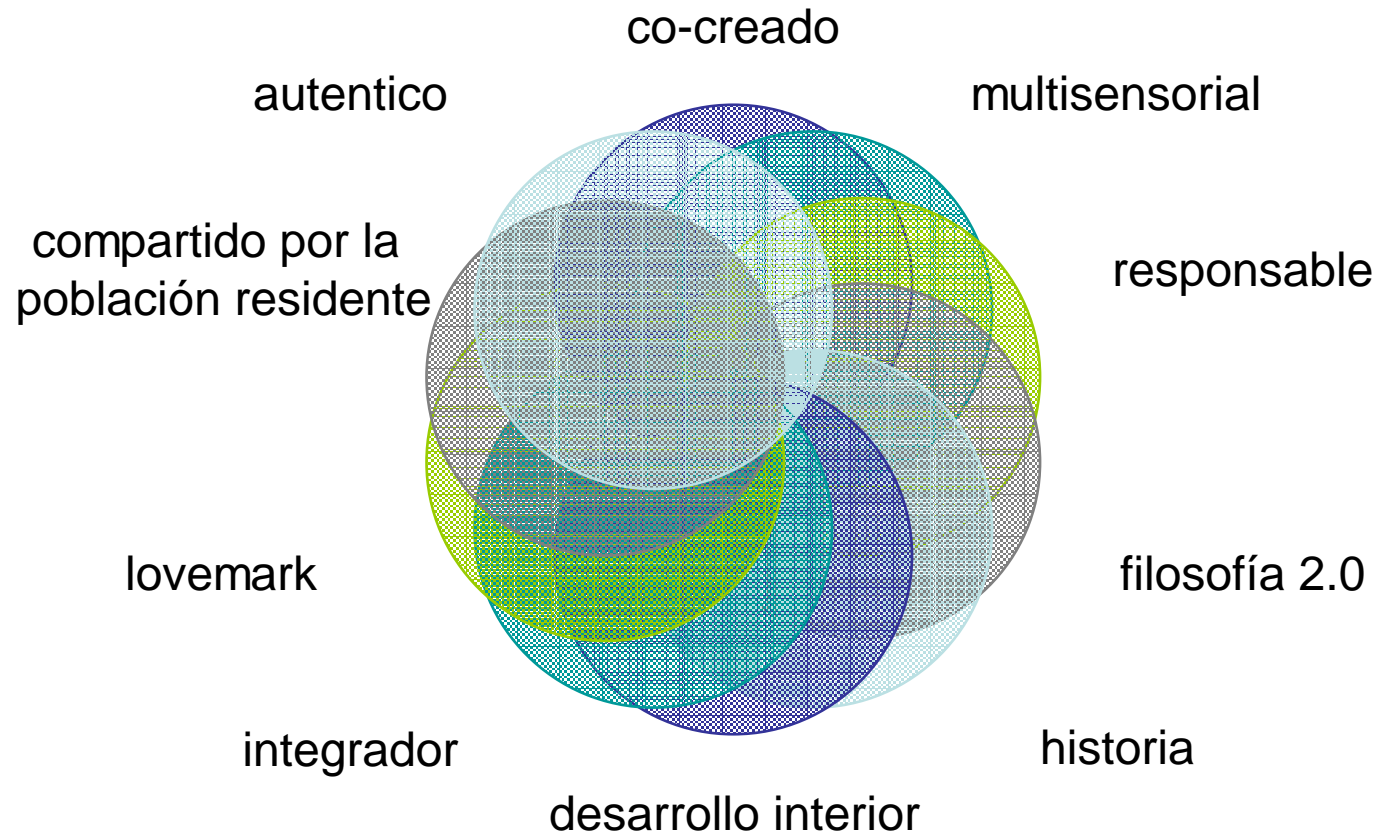
El viajero emocional demanda:

- una experiencia
- ligada a la cultural local
- autenticidad
- calidad emocional
- que facilite momentos felices



**PRODUCTOS TURÍSTICOS EXPERIENCIALES**

## EL PRODUCTO EXPERIENCIAL 2.0 (4.1)



## EL PRODUCTO EXPERIENCIAL 2.0 (4.2)

Las **cuatro líneas** de productos experienciales de **Rolf Jensen**:

Aventuras

Amor y sentimientos

Buena vida

Paz interior

Convicciones

**DREAM SOCIETY**

# EL PRODUCTO EXPERIENCIAL 2.0 (4.3)

The screenshot displays the website 'la vida es bella vivela' with a navigation menu at the top including categories like TOP, FIRE, ZEN, VELOCIDAD, NATURALEZA, AGUA, PERSONAL, SABORES, ESCAPADAS, NIÑOS, and sueños. A main banner features a red background with the text 'mira cómo hacemos tu Halloween' and 'LA VIBRADOR'. Below this, three experience packages are highlighted: 'Golf en Llanes', 'Ruta del Vino por el Priorat', and 'Multiaventura en Galicia'. On the right side, there is a 'TOP 3' section listing 'Experiencia Tri', 'Baza Excepcional', and 'Mojo Náutico'. Other sections include 'ACCESO' with a login form, 'Carrito de Compras', 'Contáctanos' with a phone number, and a search bar for experiences. The footer contains links for 'Proveedores', 'Política de Privacidad', 'Recomendar el WebSite', 'Términos y Condiciones', 'Preguntas Frecuentes', 'Contacto', and 'Las 10 Razones'.

# EL PRODUCTO EXPERIENCIAL 2.0 (4.4)

home destinations online shop bookings & services hotels & hostels video bluelist thorn tree travel stories

**lonely planet**™

The Lonely Planet Guide to  
**EXPERIMENTAL TRAVEL**

Try our new search

**Experimental Travel**

- Home
- Free Screensaver
- Take our Quiz
- What is ET?
- Index of Experiments

**Lonely Planet Links**

- Shop  
Buy the book...
- Thorn Tree  
Discuss it...

**What is Experimental Travel ?**  
Find out with our quirky quiz...

**Put this in your pipe and smoke it**   
Download the free ET screensaver...

Experiments in action: read the latest posts...

- Turning Up At The Airport - ...** >  
<|>"... Is This Likely To Give Us A G...  
Latest reply by: CheersTerry 02 Mar
- New Tendencies In Barcelona...** >  
Thanks, I've Been Thinking About Going To Est...  
Latest reply by: jaqenrue 01 Mar

**Backpacking at Home**  
Grab a rucksack, stuff it with dirty clothes and spend the night in the local hostel. Ask Mum to do your washing when you get home.  
[Slum it >](#)

**Voyage to the End of the Line**  
Tired of taking tried and tested travel routes? Jump on a train and don't get off until the final stop - you never know where you'll end up.  
[Train it >](#)

**Ero Tourism**  
Romeo, Romeo, where for art thou Romeo? Discover your lover in the city of your choosing and find out how well you really know one another.  
[Love it >](#)

**Yellow Arrow**  
It doesn't get any stickier than this. Become the author of your own travel experiment and make your point.  
[Stick it >](#)

Listo Internet 100%

# EL PRODUCTO EXPERIENCIAL 2.0 (4.5)

**geojoey**  
Vote for the Best Experiences on Earth

[Add your first Experience](#)  
[Login](#) | [Join](#) | [More...](#)

Landmark Search | [Address Search](#) | [Help Searching](#)  
Select a country: -All Countries-  
Start typing a place name:

Most Popular | [Newest](#) | [More...](#)  
Sorting by Most Popular 1 - 20 of 326 in this area

Mapa | Satélite | Híbrido

Map showing vote counts by region:  
North America: 28 votes  
Asia: 11 votes  
Africa: 6 votes  
Other regions: 9, 5, 9, 6, 17 votes

**Most Popular Blog Entries**  
Blog Entries with the most votes in the current map area. Zoom in to see the most popular blog entries within a smaller area.

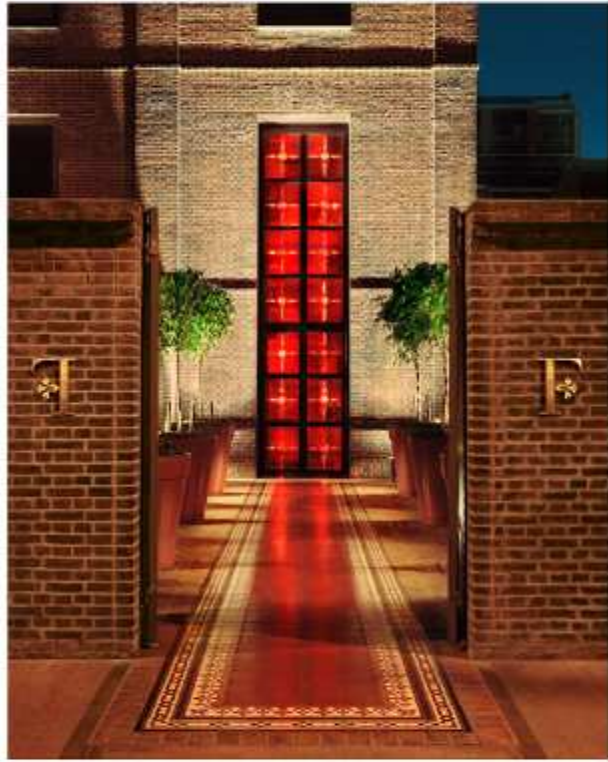
- 28 votes** [Giant Trees On Vancouver Island](#)  
Posted by [bigtreenut](#)  
Location: Vancouver Island, British Columbia  
Do you like big trees? A 3-hour drive on a logging road and an hour hike on a gnarly twisty overgrown trail in deep rainforest...  
[2 comments](#) | [Direct link](#) | [Email this](#) | [Report Abuse](#)  
[Digg it!](#) - [Reddit!](#) - [Bookmark it with del.icio.us](#)
- 19 votes** [Sultan River Landslide Video](#)  
Posted by [neilster](#)  
Location: Sultan River  
Reported by ChrisJ on Boatertalk. Video will be posted to Youtube shortly: "Yesterday I watched the cliff I had just paddled under minutes before give way, an avalanche that dammed the entire river with a pile of rocks, dirt, and broken trees. It turned the river off for 15 minutes...."  
[1 comments](#) | [Direct link](#) | [Email this](#) | [Report Abuse](#)  
[Digg it!](#) - [Reddit!](#) - [Bookmark it with del.icio.us](#)
- 17 votes** [Worlds Highest Commercial Bungy Jump](#)  
Posted by [nmaunder](#)  
Location: Bloukrans Bridge  
There is no real way to fully describe this experience. I have tried to focus on the facts and to talk you through the process, although I will probably get carried away reliving the experience. Just thinking about it has made my heart start racing and given me some...  
[1 comments](#) | [Direct link](#) | [Email this](#) | [Report Abuse](#)  
[Digg it!](#) - [Reddit!](#) - [Bookmark it with del.icio.us](#)
- 11 votes** [My Noodles Is snatched by this monkey](#)  
Posted by [jqazmlin](#)  
Location: ChaiShan of Kaohsiung  
[0 comments](#) | [Direct link](#) | [Email this](#) | [Report Abuse](#)  
[Digg it!](#) - [Reddit!](#) - [Bookmark it with del.icio.us](#)
- 9 votes** [Sky diving in Spain](#)  
Posted by [minotaur1969](#)  
Location: Amouria Brava

POWERED BY **Google**  
Imágenes ©2007 NASA - Términos de uso

alps Atlantic bar baseball beach bike biking [Close Tag Cloud](#)  
bird watching birding boarding boating body Brazil California  
camping canada canoe Cape Point cape town Castle china  
chinook climbing concert Cruising cycling diving drinking  
driving eco friendly tour operator eco tours falls festival firepit

Internet 100%

# EL PRODUCTO EXPERIENCIAL 2.0 (4.6)



**F** FAENA HOTEL+UNIVERSE  
BUENOS AIRES  
ARGENTINA

HOTEL RESERVATIONS ENGLISH  
HOTEL RESERVAS ESPAÑOL

- ◆ FIVE DIAMOND THE AMERICAN ACADEMY OF HOSPITALITY SCIENCES 2009
- ◆ BEST AMBIENCE AND DESIGN CONDE NAST TRAVELLER UK'S GOLD LIST 2008
- ◆ AMONGST THE 10 MOST DRAMATIC DESIGNS IN THE WORLD VOGUE JAPAN 2008
- ◆ BEST NEW HOTEL WALLPAPER DESIGN AWARDS 2008
- ◆ AMONGST THE 100 BEST HOTELS IN THE WORLD TRAVEL + LEISURE 2008
- ◆ AMONGST THE COOLEST NEW HOTELS IN THE WORLD CONDÉ NAST TRAVELLER UK 2008
- ◆ AMONGST THE TOP NEW HOTELS IN THE WORLD CONDE NAST TRAVELLER USA 2008
- ◆ BEST PROJECT SIEMENS EN AWARDS 2004

MARTHA SALOTTI 445 | DIOQUE 1 PUERTO MADERO ESTE | TEL 4010 9000

Logo: *The Leading Hotels of the World*

System tray: Listo, Internet, 100%

## EL NUEVO MARKETING (5.1)

- Las emociones se transmiten **directamente al cuerpo** a través de una red **neural muy rápida** y en cambio el pensamiento racional establece una conexión a la unidad corpórea indirecta.
- Hoy en día, sabemos que las **decisiones influenciadas por la emoción son más profundas y duran más que aquellas basadas únicamente en el pensamiento racional.**

## EL NUEVO MARKETING (5.2)

□ El marketing experiencial, teniendo como base al mercadólogo **Marc Gobé**, será aquella **herramienta de planificación** que a los **consumidores los considere personas** repletas de emociones, sustituya a los productos que satisfacían necesidades por **experiencias que ahora hacen lo propio con los deseos**, deseos previamente despertados por un dialogo entre la marcas y las personas que evoca vivencias.

## EL NUEVO MARKETING (5.3)

Del Mk tradicional al nuevo Marketing !

Racional	→	<b>Emocional</b>
Oferta	→	<b>Demanda</b>
Necesidades	→	<b>Deseos</b>
Opacidad	→	<b>Transparencia</b>
Hablar	→	<b>Escuchar</b>
Posicionamiento	→	<b>Enamoramiento</b>
Pasividad	→	<b>Participación</b>
Productor/consumidor	→	<b>Prosumidor</b>
Características	→	<b>Historia</b>
Visual	→	<b>Multisensorial</b>
Buscadores	→	<b>SMO</b>

# ¿CÓMO PRACTICARLO? (6.1)

The screenshot displays the Sheraton Hotels & Resorts website. At the top left is the Sheraton logo with the tagline "Sentirse Parte" and "HOTELS & RESORTS". To the right, it says "¡Hola! Bienvenido a Nuestra Comunidad Global" and "Conéctate". A language dropdown menu is set to "Idioma". Below the logo is a navigation menu with links: "Inicio", "Reservas", "Ofertas Especiales", "Ideas para sus vacaciones", and "Starwood Preferred Guest". On the far right, there is a "¿Necesita ayuda?" section with the phone number "+800 325 35353" and a yellow "Opciones de ayuda" button.

The main content area is titled "Buscar habitaciones y tarifas". It features two search options: "En una ciudad" (selected) and "Cerca de una dirección (EE. UU. solamente)". Below these are input fields for "Ciudad", "Estado/Provincia", and "País". There are also fields for "Llegada" (DD/MM/AAAA) and "Salida" (DD/MM/AAAA) with a calendar icon. The "Habitación (es)" field is set to "1" and "Adultos por habitación" is also set to "1". A yellow "Buscar" button is at the bottom of the search form. A link for "Búsqueda avanzada" is also present.

In the center of the page is a large graphic of a globe with several small photo thumbnails pinned to it, representing different hotel locations. Labels "Asia", "Medio Oriente", and "Africa" are placed around the globe.

On the right side, there is a "Navegue por el mundo" section with a "Mapa" and "Lista" link, and a "Europa" sub-section with a world map. Below that is a "Ver más historias" section and a "Historia de un huésped" section featuring a story about the Sheraton Warsaw Hotel & Towers in Poland, with a photo of a couple and a "Más detalles del hotel" link. A "Compartir su historia" button is at the bottom of this section.

At the bottom of the page, there are three promotional banners: "Verano Increíble en España y Portugal" (Offers de Junio a Septiembre desde solo 99 €), "Ahorre hasta un 50%" (Los socios de AAA recibirán ahorros especiales en Sheraton...), and "Beneficios Exclusivos con Tarjetas American Express®" (Invite a toda su familia a disfrutar de un Getaway Sheraton en América Latina).

The browser's taskbar at the bottom shows "Listo", "Internet", and "100%" zoom level.

## ¿CÓMO PRACTICARLO? (6.2)



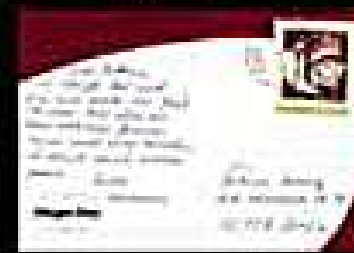
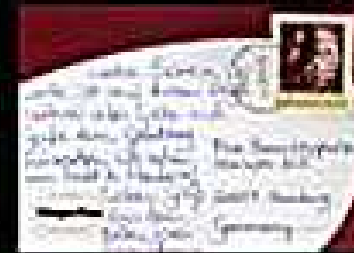
## ¿CÓMO PRACTICARLO? (6.3)

Hilary/Julia

### Geschmackvolle Briefmarken

"For your unique travel" in the City and Region, you will find a wide range of postage stamps that are both interesting and beautiful. The best of them

is a letter stamp for postage that is both a work of art and a work of art. The best of them is a letter stamp for postage that is both a work of art and a work of art. The best of them is a letter stamp for postage that is both a work of art and a work of art.



# ¿CÓMO PRACTICARLO? (6.4)

BUSCAR BLOG | MARCAR BLOG | Siguiente blog» | jagsuarez@gmail.com | Panel | Salir

## EL TURISMO EN LA DREAM SOCIETY

BLOG DE REFLEXIÓN SOBRE EL TURISMO EN EL NUEVO CONTEXTO SOCIOLÓGICO QUE ESTAMOS VIVIENDO, DONDE IRRUMPE UN VIAJERO ALIMENTADO POR UN CONSUMO MÁS EMOCIONAL LIGADO AL RITUAL, LA LITURGIA Y LA EXPERIENCIA

DOMINGO 4 DE FEBRERO DE 2007

### Odotipos: los aromas como estrategia de marketing

El 35% de lo que olemos lo recordamos, los olores evocan con más fuerza que las imágenes, y si no que se les pregunten a Proust y su magdalena. Un ejemplo: el olor a pan nos despierta tradición, seguridad, familia... pues bien -a pesar de todo lo dicho- que poca importancia le dedicamos al olor en el sector como instrumento de enamoramiento con el cliente y de creación de diálogo emocional con nuestra marca.



Son varias las empresas de la moda que sus marcas se ven reflejadas en un olor característico, con personalidad propia, y que conlleva la representación olfativa de la marca. De esta forma, los odotipos son el aroma del espíritu de una marca, propios del branding emocional.

Y es que como dice Marc Gobé ofrecer una experiencia de marca multisensorial -entiéndase el olor entre otros- puede ser una herramienta increíble, siendo clave para conseguir un contacto

### MÚSICA QUE ME INSPIRA...



### SUSCRÍBETE VÍA EMAIL

Enter your email address:

Subscribe

Delivered by FeedBurner

Listo | Internet | 100%

# ¿CÓMO PRACTICARLO? (6.4)

The screenshot shows the YouTube interface for a video titled "Turgalicia 2007". The video player shows a woman in a boat on a river. The video has 7,141 views and a rating of 4 stars from 28 ratings. The page includes navigation tabs (Videos, Categories, Channels, Community), a search bar, and a list of related videos. The related videos list includes "Anuncio Turgalicia 'Galiza, destino atlántico'", "Turgalicia 2007", "Xacobeo", "TURGALICIA CAPITULO 01 TURISMO EN GALICIA VERSION CASTELLANO", and "Turgalicia: 'Galicia: Sí, es única'". The page also features a "Comments & Responses" section with options to "Post a video response" or "Post a text comment".

**YOU Tube**  
Broadcast Yourself™

Videos Categories Channels Community Upload

Search powered by Google

### Turgalicia 2007

From: [kisco32](#)  
Joined: 1 year ago  
Videos: 4 [Subscribe](#)

**About This Video**  
Campaña de Turismo de Galicia [\(more\)](#)

Embed `<object width="425" height="355"><param name="m`

**More From: kisco32**

**Related Videos** Display:

- [Anuncio Turgalicia " Galiza, destino atlántico "](#)  
00:38 From: [arkanxo](#)  
Views: 7,992
- [Turgalicia 2007](#)  
00:30 From: [kisco32](#)  
Views: 1,999
- [Xacobeo](#)  
00:40 From: [kisco32](#)  
Views: 2,697
- [TURGALICIA CAPITULO 01 TURISMO EN GALICIA VERSION CASTELLANO](#)  
04:02 From: [lircomunicacion](#)  
Views: 1,855
- [Turgalicia: "Galicia: Sí, es única"](#)  
00:44 From: [carrodeguas](#)  
Views: 4,087

**Promoted Videos**

**Comments & Responses** [Post a video response](#)  
[Post a text comment](#)

Show: average (-5 or better) [Help](#)

Internet 100%

# ¿CÓMO PRACTICARLO? (6.4)

The screenshot shows a YouTube video player for a video titled "la rioja". The video player shows a scene with three people in a car. Below the player are sharing options (Share, Favorite, Add to Playlists, Flag), a rating of 4 stars from 4 ratings, and 738 views. The video is from the channel "puytri", which has 7 videos and was joined 1 year ago. To the right, there are sections for "About This Video" (describing it as a film about La Rioja), "More From: puytri", and "Related Videos" including "viaje espacial a Badaran", "La Rioja", "La Tierra con Nombre de Vino", "Viaje a La Rioja", and another "La Rioja" video. The page footer shows "Listo" and "Internet" status.

**You Tube**  
Broadcast Yourself™

Hello, [Dreamadepto](#) | [My Account](#) | [History](#) | [Help](#) | [Log Out](#) | [Site](#)

Videos | **Categories** | Channels | Community | [Upload](#)

powered by **Google**

**la rioja**

**From: puytri**  
Joined: 1 year ago  
Videos: 7 [Subscribe](#)

**About This Video**  
peli sobre La Rioja. Historia de una familia [\(more\)](#)

Embed: `<object width="425" height="355"><param name="m`

**More From: puytri**

**Related Videos** Display:

- [viaje espacial a Badaran](#)  
02:02 From: [adado3](#)  
Views: 194
- [La Rioja](#)  
03:38 From: [inesolo](#)  
Views: 960
- [La Tierra con Nombre de Vino](#)  
09:59 From: [puytri](#)  
Views: 1,210
- [Viaje a La Rioja](#)  
09:53 From: [estudiaenologia](#)  
Views: 588
- [La Rioja](#)  
00:47 From: [puytri](#)  
Views: 526

**Promoted Videos**

Rate: ★★☆☆☆  
4 ratings

Views: 738

Comments: 0 | Favorited: 0 times | Honors: 0 | Links: 5

Embed: `<object width="425" height="355"><param name="m` [customize embed](#)

**Comment on this video** [Post a video response](#)

Listo | Internet | 100%


# ¿CÓMO PRACTICARLO? (6.4)

Inicio Sobre este Blog ¿Tienes un Blog? Blogs Amigos  Buscar

## EL BLOG DE UN HOTEL

Fuentes RSS Artículos Comentarios

Las Vivencias y Experiencias de un Hotel escritas por él mismo




### Mis conexiones con Fernando Alonso

Oct 21st, 2007 by El Hotel

Tengo un vecino, que conoce personalmente a Fernando Alonso. Dice que tiene una estrecha relación. Parece ser que ayer Fernando Alonso le desveló la estrategia que iba a tener para la carrera de Interlagos, contra Hamilton, donde se decidirá el Campeonato del Mundo de Fórmula 1.

Suerte Fernando, a ver si es verdad.



### ¿Quieres ganar noches de hotel gratis?

Introduce tu Email:

Suscríbete y Participa

### Anécdotas en primera persona escritas por un Hotel.

Desde este Blog iremos desvelando las anécdotas más relevantes del Hotel que será la obra arquitectónica más

Listo Internet 100%