## ENTREVISTA EN CORTO

**José Luis Wakabayashi,** director de la Maestría en Marketing de ESAN

# "Construir una adecuada experiencia de marca es vital"

**En el 11° EnQentro de Consumo Masivo 2016, a realizarse este 27 de octubre, se hablará sobre "¿Tele en comunicaciones?". ¿A qué se refiere?**
Analizamos la categoría de operadores de telefonía móvil. Buscamos ver cuál es su ecuación ideal de optimización de pauta de medios. Es decir, dónde poder invertir para optimizar de la mejor manera su inversión.

**¿De qué manera se puede determinar esto?**
Se ha desarrollado una metodología con determinados parámetros, para dar con la ecuación respectiva para el sector y para cada uno de los principales participantes. Se trata de ver la construcción de una experiencia de marca.

**¿Qué tan importante es determinar la construcción de la experiencia de marca?**
Es muy importante para los operadores, teniendo en cuenta que una adecuada construcción de experiencia de marca explica la preferencia de los usuarios, y por ende la compra.

**¿Qué aspectos son determinantes en la construcción de la experiencia de marca?**
Hemos visto 36 puntos de contacto, divididos en seis grupos, por los cuales el consumidor logra adquirir una experiencia de marca.

**¿Podemos conocer los más importantes?**
El más relevante e influyente en el país es el servicio de atención al cliente; asimismo las recomendaciones de fuentes confiables, como familiares y amigos, y la visibilidad de la marca, lo que tiene que ver principalmente con el marketing digital, página web y los patrocinios. Estos son los más importantes, pero no son los únicos.

**¿Cómo se pueden conseguir recomendaciones de fuentes confiables?**
Las recomendaciones de fuentes confiables son parte del marketing indirecto, tienen que ver más con el boca a boca, y ahora se incrementan más por el uso de medios digitales y redes sociales.

**¿Qué les recomendaría a los operadores de telefonía?**
Hoy es fundamental que conozcan por dónde el consumidor adquiere mejores experiencias con su marca. Ya hacia allí dirigir sus esfuerzos.