

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA MADRE Y MAESTRA

Proyecto de Investigación de Mercado

Profesora : Rosario Veras

Rosa Patricia Sánchez Figuereo

98 – 6228

ADH

Octubre 3 , año 2000.–

Spa &

Fitness

Tennis club

At the rennaissance Jaragua

El Spa and Fitness Tennis Club es un centro de esparcimiento y salud el cual forma parte de las amenidades del hotel Jaragua. El mismo está conformado por diferentes áreas, todas ellas, orientadas a la práctica de actividades físicas y/o deportivas y a la relajación del cuerpo y la mente. Además de que ofrece servicios de tratamientos corporales para el embellecimiento y cuidado de la piel así como también con el fin de combatir el stress producto de la rutina diaria. El Spa cuenta con cuatro canchas de tennis en las cuales un entrenador bilingue supervisa a los jugadores y también imparte lecciones de tennis para los principiantes. Una espaciosa área de gimnasio con modernas máquinas, una agradable vista hacia los jardines del hotel, equipos de cardio-theater, aire acondicionado y un personal especializado que asesora a los clientes en cuanto a las rutinas de ejercicio adecuadas según su fisionomía. El Spa posee también otras dos áreas independientes, una para uso exclusivo de damas y otra para caballeros, en las cuales los clientes pueden disfrutar de baños en jacuzzi caliente o frío, baño sauna, baño turco, sala de meditación y descanso.

El Spa funciona tanto para huéspedes del hotel así como para visitantes externos y residentes en el país que adquieren una membresía para el club. Funciona en horario de 6:00am hasta las 10:00pm, todos los días , lo cual es otra de las múltiples ventajas que proporciona a sus clientes, al ofrecer sus servicios en un horario más extenso que el de los demás centros de naturaleza similar. Entre otras atenciones el Spa presta toallas, batas y espaciosos casilleros con llave de seguridad a cada uno de sus clientes , asi como también facilita el uso de dispensadores de shampoo, acondicionadores, jabón de tocador, etc. lo cual contribuye a que sea aún mejor el servicio ofrecido.

Esta empresa fué fundada hace alrededor de diez años, período en el cual los propietarios del mismo han ido cambiando hasta sumar cinco las personas que lo han administrado en este lapso de tiempo. La administración actual fué constituida alrededor de hace cuatro meses , y al momento de asumir el manejo de las instalaciones han tenido que lidiar con los desórdenes que la pasada administración le heredó; podríamos comenzar por decir que ninguna de las anteriores administraciones había trazado una planificación en base a la cual operar; no se cuenta con ninguna estrategia de publicidad ni marketing. Por ello, los administradores actuales han decidido realizar una investigación de mercado para definir en primera instancia, el perfil de los clientes que conforman su mercado. Esta investigación será tomada como base orientadora , ya que primero es necesario

definir con lineamientos claros, cual es el mercado al que el negocio se ha estado dirigiendo, para luego, en base a los resultados que arroje la investigación, elaborar un plan de acción de marketing, ya que esta investigación inicial podría darnos a conocer otras problemáticas que den origen a otras investigaciones de mercado a su vez.

Investigación del mercado

Problemática : la empresa necesita conocer cuál es el perfil de los consumidores de su mercado. Quienes son?, Qué quieren ? de donde vienen ? , etc.

Objetivo : Conocer cual es el perfil de los clientes del Spa a fin de utilizar esta información como base para iniciar la planeación del marketing que aplicará la empresa.

Enfoque de la investigación : cualitativo

Recolección de datos : Método primario, los datos son obtenidos directamente de la muestra, mediante la conversación, encuesta u observación.

Definición del universo : mi universo lo componen los que actualmente son clientes que frecuentan el Spa.

Muestra : debido a lo reducido del universo, este se tomará como la muestra, ya que de lo contrario los resultados de la investigación arrojarán un porcentaje de error muy elevado.

Procedimiento utilizado : Método de la encuesta. Entrevista personal.