



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Tesis De Grado Para Optar El Título Profesional De Licenciado En
Administración; denominada:**

**ESTRATEGIAS DE MARKETING BASADAS EN LA PROMOCIÓN DE
LOS SERVICIOS Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE PARA FAVORECER LA
FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN HEBRON RESTAURANT GRILL DE
CHICLAYO, 2010.**

Autoras:

**Bach. Diana Katerine Avila Gastulo
Bach. Karen Giuliana Ruiz Ruiz**

Pimentel - Perú

2010

RESUMEN

El tema de Estrategias de marketing es una herramienta que es tratada por expertos dedicados a crear, mantener y preservar una imagen de calidad, servicio y excelencia a fin de captar y retener clientes. Las unidades cargo de la gestión empresarial de las mismas.

El marketing se ha enfocado principalmente en asuntos relacionados con la diferenciación entre bienes y servicios FISK, y OTROS, (1993); a la calidad del servicio y su medición y al Marketing interno. Entre 1990 y 1998 buena parte de la investigación empírica sobre Marketing de Servicios se ha dirigido a las mediciones de la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor en los sectores bancario, hospitalario, turístico, y de seguros.

ABSTRACT

The issue of marketing strategies is a tool that is treated by experts dedicated to creating, maintaining and preserving an image of quality, service and excellence in order to attract and retain customers. The units in charge of business management thereof.

Marketing has focused mainly on issues related to the differentiation between goods and services FISK, AND OTHERS, (1993); to service quality and its measurement and internal marketing. Between 1990 and 1998 much of the empirical research on services marketing has focused on measures of service quality and consumer satisfaction in the banking, hospitality, tourism, and insurance.