



Entrevista con

Carmen Urbano

Consultor Internacional

“La comunicación en Internet es decisiva para los procesos de internacionalización ”



Con más de 20 años de experiencia en el sector internacional y una amplia red de contactos y colaboradores nacionales y extranjeros, Carmen Urbano, Asesoría Internacional, apoya la internacionalización de empresas y proyectos. Una asistencia que se presta a través de diversos servicios como la prospección de mercados o el

de marketing internacional online, empleando todas las herramientas profesionales que ofrece Internet. La red se ha convertido, hoy en día, en un instrumento útil y clave para añadir valor a una empresa y crear marca, facilitando la apertura de nuevos mercados exteriores.

-¿Cómo definirías la actividad fundamental de vuestro negocio?

Principalmente, nos centramos en el apoyo a la presencia exterior para empresas, emprendedores, organismos e instituciones. En general, realizamos marketing estratégico y operativo, formación y comunicación internacional. Más en particular, nos encargamos de todo tipo de servicios relacionados con marketing online y con la comunicación en medios y redes sociales.

-¿En qué se diferencia vuestra asesoría internacional del resto de las empresas del sector?

Aportamos visión global, trabajo en equipo y experiencia práctica. La diferenciación radica en la experiencia. Llevamos más de 20 años trabajando para la internacionalización. Durante este tiempo he tenido la oportunidad de conocer mundo -llevo 33 países recorridos desde los 12 años que comencé a viajar-, y he podido forjar una red excepcional de colaboradores que me permite ofrecer servicios adaptados a nuestros clientes y a sus mercados objetivo.

-En tu opinión, ¿cuáles son los pilares de la internacionalización en los que debe apoyarse la empresa española?

Principalmente son formación, información, estrategia, innovación, marketing, comunicación y aprovechamiento de Internet. Sin estrategia no puede haber marketing y viceversa. La segmentación de mercados y la adaptación de nuestro mix de marketing al mer-

cado objetivo me parecen primordiales. Puesto que la internacionalización es una estrategia que necesita de recursos, la previsión y la dotación de recursos son clave de éxito.

-¿Qué apoyos encuentran personas, empresas e instituciones cuando confían en vuestra asesoría?

Sobre todo un “traje a medida”. Comprendemos las necesidades de nuestros clientes, nos ponemos en su lugar y nos adaptamos teniendo en cuenta sus recursos. Cada proyecto es distinto y la realidad cambiante nos obliga a innovar y a estar siempre alerta para ofrecer lo mejor de nosotros.

-¿Cuáles son vuestros principales servicios?

Acompañamos en todas las etapas de la internacionalización desde la formación -siempre necesaria-, a la búsqueda y análisis de información, la prospección comercial, la segmentación, la definición de estrategias de penetración, la negociación y la definición de un plan de marketing operativo para cada mercado señalado. El seguimiento es clave. Todo proyecto tiene un recorrido en el que, por supuesto, también estamos junto a nuestros clientes.

-¿Qué puede hacer una empresa para comunicar su potencial en los mercados exteriores? ¿Cómo se trabaja desde su Asesoría Internacional?

Lo primero que recomendamos es conocernos a nosotros mismos y conocer el mercado y sus reglas de



Carmen Urbano impartiendo formación en la Cámara de Comercio de Teruel

actuación para poder ofrecer un producto adaptado a las necesidades en destino. Internet apoya los procesos de investigación de mercados pero difícilmente podrá sustituir a la prospección "in situ". Apoyamos ese conocimiento desde nuestra experiencia y con nuestra red de colaboradores internacionales. También recomendamos estrategias de comunicación segmentadas. Puesto que nuestros productos no son globales en la mayoría de los casos, la comunicación tampoco debe de serlo. Internet es nuestra tarjeta de presentación y nuestra ventana al mundo, por lo que incidimos mucho en que se dediquen los recursos adecuados para que la red refleje el potencial real y nos haga visibles.

-¿Considera que Internet es una herramienta útil y fiable para apoyar la internacionalización?

Sin duda. Es una de las grandes oportunidades de diversificación y diferenciación que tenemos. Internet es global. Es una potente herramienta de investigación y comunicación y, hoy en día, nuestra imagen en la red es crucial. Podemos crear marca y aportar valor utilizando herramientas web.

En cuanto a su fiabilidad, hay que discriminar siempre las fuentes de información oficiales de las que no lo son. En Internet también hay mucho marketing y "no es oro todo lo que reluce". Por otro lado, la inseguridad es un hecho y, en general, la tecnología va por delante de la ley. Contar con una adecuada estrategia de marketing online es una de nuestras recomendaciones. Una buena parte de nuestro trabajo consiste en diseñar estrategias de apoyo a la internacionalización y de comunicación en Internet, utilizando todas las herramientas y aplicaciones en nuestras manos.

-Y el Social Media Marketing, ¿qué papel desempeña?

La socialización de la comunicación online es un hecho. No sólo las cifras de Facebook y Twitter son relevantes, sino que Google, principal buscador del mundo, también se ha "socializado" con su Google +. Muchos de los sitios web existentes hoy son blogs o están diseñados con gestores de contenidos que permiten información "a tiempo real" e interactividad.

A través de todos estos medios y de su bidireccionalidad podemos investigar tendencias de mercado, practicar la inteligencia competitiva, conocer mejor a nuestros clientes potenciales, comunicarnos con ellos para saber qué esperan de nosotros, crear marca, aportar valor, posicionarnos, ser visibles, abrir nuevos horizontes y un largo etcétera de funcionalidades.

Hablamos de SMO (Social Media Optimization), de po-

sicionamiento en medios sociales, ya que la tendencia es que nuestra actividad en medios sociales cada vez influya más en el posicionamiento natural (SEO) en los principales buscadores. Y, ¿quién no quiere estar hoy en las primeras posiciones de Google?.

-¿Cree que la formación 'in company' es de utilidad para la internacionalización?

Nuestra experiencia nos demuestra que los programas y actividades formativas diseñadas a medida son altamente efectivos. La formación "in company" requiere una preparación importante porque la especialización y la adaptación al caso concreto implican conocimiento previo, pero el nivel de aprovechamiento es muy alto. No es lo mismo acudir a una jornada sobre compraventa internacional e INCOTERMS que recibir formación "in company" para tu actividad concreta de exportación y/o importación.



Carmen Urbano, asesoría integral al servicio del comercio exterior y el marketing de la empresa



Entidad: Carmen Urbano, Asesoría Internacional.

Países en los que opera: servicios en todos los países, particularmente en la UE, Norte de África y países francófonos.

Equipo humano: Carmen Urbano, Johana Hernández y red de colaboradores nacionales y en el extranjero.

Servicios:

- Marketing Internacional y Comercio Exterior:**
 - Realización de funciones de 'product manager' y 'export manager' para un mercado concreto o área determinada.
 - Planes de Marketing Internacional: desarrollo y apoyo en toda la operativa internacional. Se realiza el diagnóstico del potencial internacional, el mapa de competencia, 'benchmarking', investigación de mercados tanto sectorial como geográfica, segmentación y selección de mercados, 'marketing mix', adaptación de productos, políticas de precios, canales de distribución, promoción y comunicación.
 - Estudios y prospecciones de mercado: realización por parte de nuestro equipo o bien a través de la formación del personal de la empresa en las herramientas de búsqueda y análisis de información.
- Marketing en Internet:**
 - Proyectos y páginas web internacionales: estudio de competidores online y 'benchmarking', elección de un dominio o dominios, estrategias de contenido según la segmentación de mercados elegida, selección de palabras clave para etiquetas meta para cada idioma y URL, diseño o renovación de la imagen corporativa en Internet, programación de las páginas webs y blogs internacionales y video-marketing y sus soluciones como vídeo e-mails, vídeo reproductores y vídeos virales.
 - Campañas de publicidad: creación de campañas publicitarias en los principales buscadores como Google y Yahoo y en redes y medios sociales como Facebook, Twitter, LinkedIn o Xing, entre otros. Posicionamiento SEM y diseño de publicidad online normalizada y gestión de su inserción en prensa, periódicos deportivos, directorios empresariales...
 - Web 2.0 y Redes sociales: estudio y monitorización de la reputación online de la empresa y de las competidoras, inteligencia competitiva para la innovación, propuestas de mejora y adaptación para proyectos web, creación de perfiles en los medios sociales y redes sociales según estra-

tegias fijadas, definición de estrategias para blogs corporativos, integración de todas las herramientas 2.0 para lograr la difusión total de contenidos e inclusión de los medios sociales en su web corporativa.

-Posicionamiento: utilización de distintas técnicas de posicionamiento y oferta de soluciones coherentes con los objetivos de marketing.

- Asesoría Jurídica** en colaboración con la red internacional de Abogados EUROJURIS: contratos de compraventa, agencia y distribución internacionales (propuestas y negociación)
- Formación:** programas formativos a medida que se imparten en aulas de formación multimedia, o bien "in company" en los propios centros de trabajo de empresas e instituciones.
- Servicios lingüísticos:**
 - Traducciones.
 - Corrección de textos.
 - Traducción y redacción de contratos mercantiles.
 - Correspondencia internacional.
 - Acompañamiento internacional para traducción y negociación.
 - Organización de eventos internacionales.
 - Guías turísticos para extranjeros.
 - Búsquedas de información específicas.
 - Asistencia en la selección de personal.
 - Azafatas, intérpretes y otros profesionales.



Carmen Urbano
ASESORIA INTERNACIONAL
www.asesoriainternacional.es

Independencia, 8 Dpto.
 Zaragoza, España
 Tel. +34 976 794371

- Comercio Exterior
- Formación
- Marketing en Internet
- Comunicación
- Social Media