

# Índice

INTRODUCCIÓN .....	11
Capítulo 1. <b>Comunicación en el punto de venta</b> .....	15
1. Análisis de los elementos y soportes de comunicación .....	17
1.1. Comunicación sensorial .....	23
1.2. Comunicación corporativa .....	58
1.3. Comunicación informativa .....	70
1.4. Comunicación PLV .....	100
Capítulo 2. <b>Comunicación relacional</b> .....	141
1. Marketing relacional .....	143
1.1. Comunicación interpersonal .....	148
1.2. Técnicas de marketing relacional .....	156
1.3. Política de fidelización .....	178
Capítulo 3. <b>e-comunicación en el punto de venta</b> .....	193
1. <i>Inbound marketing</i> en el punto de venta .....	195
1.1. Presencia en internet .....	201
1.2. Organización, planificación y gestión de social media .....	225
1.3. Posicionamiento SEO y SEM .....	266
2. Comunicación en <i>e-commerce</i> .....	279
2.1. Comercio electrónico B2C .....	281
Capítulo 4. <b>Promoción en el punto de venta</b> .....	293
1. Promoción de ventas .....	295
1.1. La planificación promocional P8 .....	302
BIBLIOGRAFÍA .....	387