



Herramienta Digital

HubSpot es una plataforma integral de gestión de relaciones con el cliente (CRM) que unifica el marketing, las ventas y el servicio al cliente. A diferencia de Hootsuite, que se enfoca en la gestión de redes sociales, HubSpot sigue la metodología del "inbound marketing" para atraer a los clientes de manera orgánica, sin ser invasivo.

HubSpot incluye herramientas para:

- **Gestión de contactos (CRM):** Almacena y organiza la información de clientes y prospectos.
- **Marketing Hub:** Creación de blogs, páginas de destino (landing pages), campañas de email marketing y automatización.
- **Sales Hub:** Herramientas para el seguimiento de ventas y la gestión de negocios.
- **Service Hub:** Soporte al cliente a través de chats en vivo, bases de conocimiento y tickets de servicio.

Cómo utilizarla paso a paso (desde una perspectiva de aprendizaje)

Para un estudiante, el uso de HubSpot puede enfocarse en sus herramientas de marketing gratuitas:

Paso 1: Configuración de la cuenta y el CRM

- **Crea tu cuenta gratuita:** Regístrate en la plataforma de HubSpot para obtener acceso a su CRM y herramientas de marketing básicas.
- **Importa tus contactos:** Aprende a importar una lista de contactos (por ejemplo, de un archivo CSV) para tener una base de datos centralizada. Esto te enseñará a mantener la información de los clientes organizada.

Paso 2: Creación de contenido y campañas

- **Crea un blog:** Utiliza el "CMS Hub" para crear un blog. Aprende a redactar y publicar artículos (posts) que sean útiles e interesantes para una audiencia específica.

- **Crea una página de destino (landing page):** Diseña una página sencilla con un formulario para captar información de los visitantes.
- **Diseña una campaña de email:** Crea un correo electrónico para enviar a tus contactos. HubSpot te permite diseñar correos atractivos y automatizar su envío.

Automatización básica

- **Crea un workflow simple:** Por ejemplo, configura una automatización que envíe un correo de bienvenida a cada persona que se suscriba a tu blog a través del formulario que creaste. Esto te enseña el poder de la automatización para mantener la comunicación sin esfuerzo manual.

HubSpot es una herramienta fundamental que complementa tu formación, especialmente en estos temas:

- **Comunicación Estratégica:**
 - **Metodología Inbound:** HubSpot es el ejemplo por excelencia del inbound marketing, que enseña a los estudiantes a atraer a la audiencia con contenido valioso en lugar de interrumpirla con publicidad invasiva.
 - **Automatización:** La herramienta permite automatizar procesos de comunicación, asegurando que los mensajes se entreguen en el momento correcto a la persona adecuada, lo que es clave para una estrategia eficiente.
 - **Análisis:** Ofrece informes detallados sobre el rendimiento del contenido (visitas al blog, tasas de apertura de emails, etc.), permitiendo a los estudiantes medir el éxito de su estrategia.
- **Comunicación Interna:**
 - **Gestión del conocimiento:** Aunque su función principal es externa, el CRM de HubSpot actúa como un centro de información compartido para los equipos de marketing, ventas y servicio. Esto garantiza que todos los miembros de la empresa tengan la misma información sobre los clientes y mantengan una comunicación unificada.

- **Relaciones Públicas (RR.PP.):**

- **Relación con Stakeholders:** El CRM de HubSpot puede usarse para gestionar las relaciones con periodistas, influencers y socios clave. Puedes registrar cada interacción (llamadas, correos electrónicos) para mantener un historial completo de tu relación con ellos.
- **Distribución de Contenido:** Puedes usar el blog y las redes sociales de HubSpot para distribuir comunicados de prensa, casos de éxito y otros contenidos de RR.PP., ampliando su alcance más allá de los canales tradicionales.