

Glosario de terminología inglesa en el área de Marketing

Carrera de Ingeniería Comercial



Glosario de terminología inglesa en el área de Marketing

Carrera de Ingeniería Comercial

Lic. Paola Gallo Chavarria

La asignatura de Business English en la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca desempeña un rol crucial en la formación de los futuros profesionales. En un entorno globalizado, donde las relaciones comerciales trascienden fronteras, es fundamental que los estudiantes cuenten con habilidades comunicativas avanzadas en inglés, especialmente dentro del ámbito empresarial. La asignatura no solo fortalece el dominio del idioma, sino que también introduce a los estudiantes a terminologías y prácticas propias del mundo de los negocios, potenciando sus competencias para competir en mercados internacionales.

INTERNATIONAL PHONETIC ALPHABET

Para ayudar con una buena pronunciación, los lingüistas han desarrollado el AFI (de sus siglas en inglés IPA) es decir, el Alfabeto Fonético Internacional. Se trata de un sistema de símbolos universales que clasifica todos los sonidos presentes en los diferentes idiomas del mundo. Cada símbolo corresponde a un fonema. Es un alfabeto ideal porque rompe las barreras lingüísticas y es comprensible para el hablante de cualquier idioma. Además, cuando se estudia inglés, el AFI es fundamental porque permite obviar el problema del spelling, es decir, la falta de correspondencia entre la pronunciación y la escritura de las palabras.

VOCALES		CONSONANTES	
IPA	EJEMPLOS	IPA	EJEMPLOS
ʌ	<i>cup, luck</i>	b	<i>bad, lab</i>
ɑ:	<i>arm, father</i>	d	<i>did, lady</i>
æ	<i>cat, black</i>	f	<i>find, if</i>
e	<i>met, bed</i>	g	<i>give, flag</i>
ə	<i>away, cinema</i>	h	<i>how, hello</i>
ɜ:ʳ	<i>turn, learn</i>	j	<i>yes, yellow</i>
ɪ	<i>hit, sitting</i>	k	<i>cat, back</i>
i:	<i>see, heat</i>	l	<i>leg, little</i>
ɒ	<i>hot, rock</i>	m	<i>man, lemon</i>
ɔ:	<i>call, four</i>	n	<i>no, ten</i>
ʊ	<i>put, could</i>	ŋ	<i>sing, finger</i>
u:	<i>blue, food</i>	p	<i>pet, map</i>
a	<i>five, eye</i>	r	<i>red, try</i>
a	<i>now, out</i>	s	<i>sun, miss</i>
e	<i>say, eight</i>	ʃ	<i>she, crash</i>
o	<i>go, home</i>	t	<i>tea, getting</i>
ɔɪ	<i>boy, join</i>	t	<i>check, church</i>
e	<i>where, air</i>	θ	<i>think, both</i>
ɪəʳ	<i>near, here</i>	ð	<i>this, mother</i>
ʊəʳ	<i>pure, tourist</i>	v	<i>voice, five</i>
		w	<i>wet, window</i>
		z	<i>zoo, lazy</i>
		ʒ	<i>pleasure, visión</i>
		dʒ	<i>just, large</i>

Content Marketing

WORD	PRONUNCIATION	DEFINITION ENG/SPA	TRANSLATION
Blogging	'blɒɡɪŋ	(verb) Writing and publishing articles on a website to attract and engage an audience. <i>Escribir y publicar artículos en un sitio web para atraer y comprometer a una audiencia.</i>	Bloguear
Content Strategy	'kɒntənt 'strætədʒi	(noun) Planning and managing content creation and distribution. <i>Planificación y gestión de la creación y distribución de contenido.</i>	Estrategia de Contenidos
content management	'kɒntənt	(noun) Management of the textual and graphical material contained on a website Gestión del material textual y gráfico contenido en un sitio web	Gestión de contenidos
E-book	i-bʊk	(noun) a book composed in or converted to digital format for display on a computer screen or handheld device <i>Libro compuesto o convertido a formato digital para ser visualizado en una pantalla de computadora o dispositivo portátil</i>	Libro digital
Infographic	'infoʊ'græfiks	(noun) a chart, diagram, or illustration (as in a book or magazine or on a website) that uses graphic elements to present information in a visually striking way <i>Gráfico, diagrama o ilustración (como en un libro, revista o sitio web) que utiliza elementos gráficos para presentar información de manera visualmente impactante.</i>	Infografía
White Paper	wait 'peɪpər	(noun) An authoritative report that provides detailed information on a specific topic. <i>Informe autorizado que proporciona información detallada sobre un tema específico.</i>	Documento Técnico
Case Study	keɪs 'stʌdi	(noun) A detailed analysis of a project or campaign to showcase its success. <i>Análisis detallado de un proyecto o campaña para mostrar su éxito.</i>	Estudio de Caso

Content Calendar	'kantənt 'kæləndər	(noun) A schedule for planning and organizing content publication. <i>Calendario para planificar y organizar la publicación de contenido.</i>	Calendario de Contenidos
Content Curation	'kantənt Curation	(noun) The process of gathering and sharing relevant content from various sources. <i>Proceso de recopilar y compartir contenido relevante de diversas fuentes.</i>	Curación de Contenidos
Content Distribution	'kantənt ,distre'bjʊʃən	(noun) The process of sharing and promoting content across various channels. <i>Proceso de compartir y promocionar contenido a través de varios canales.</i>	Distribución de Contenidos
Content Management System (CMS)	'kantənt 'mænədʒmənt 'sistəm (si-ɛm-ɛs)	(noun) Software used to create, manage, and modify digital content. <i>Software utilizado para crear, gestionar y modificar contenido digital.</i>	Sistema de Gestión de Contenidos (CMS)
Content Marketing Funnel	'kantənt 'markətiŋ 'fʌnl	(noun) The stages a consumer goes through from awareness to purchase, driven by content. <i>Etapas por las que pasa un consumidor desde el conocimiento hasta la compra, impulsadas por el contenido.</i>	Embudo de Marketing de Contenidos
Content Optimization	'kantənt aptəmə'zeɪʃən	(noun) The process of improving content to increase its effectiveness and reach. <i>Proceso de mejorar el contenido para aumentar su efectividad y alcance.</i>	Optimización de Contenidos
Content Personalization	'kantənt ,pɜːsənəle'zeɪʃən	(noun) Tailoring content to meet the specific needs and preferences of individual users. <i>Personalizar el contenido para satisfacer las necesidades y preferencias específicas de los usuarios individuales.</i>	Personalización de Contenidos
Content Pillar	'kantənt 'pɪlər	(noun) A comprehensive piece of content that can be broken down into smaller assets. <i>Pieza de contenido integral que se puede desglosar en activos más pequeños.</i>	Pilar de Contenidos

Content Repurposing	'kantənt 'ri'pərpəsiŋ	(noun) Reusing existing content in different formats or for different purposes. <i>Reutilizar contenido existente en diferentes formatos o para diferentes propósitos.</i>	Reutilización de Contenidos
Content Syndication	'kantənt 'sindi'keɪʃən	(noun) Republishing content on third-party sites to reach a broader audience. <i>Republicar contenido en sitios de terceros para llegar a una audiencia más amplia.</i>	Distribución de Contenidos
Editorial Calendar	'ɛdə'tɔriəl 'kæləndər	(noun) A tool used to plan and schedule content publication. <i>Herramienta utilizada para planificar y programar la publicación de contenido.</i>	Calendario Editorial
Evergreen Content	'ɛvər'grin 'kantənt	(noun) Content that remains relevant and valuable over a long period. <i>Contenido que sigue siendo relevante y valioso durante un largo período.</i>	Contenido Perdurable
Guest Blogging	gɛst 'blɒɡɪŋ	(noun) Writing articles for another website to reach a new audience. <i>Escribir artículos para otro sitio web para llegar a una nueva audiencia.</i>	Bloguero Invitado
Interactive Content	'intə'ræktiv 'kantənt	(noun) Content that requires active engagement from the audience, such as quizzes or polls. <i>Contenido que requiere la participación activa de la audiencia, como cuestionarios o encuestas.</i>	Contenido Interactivo
Lead Magnet	lid 'mæɡnət	(noun) A valuable piece of content offered in exchange for contact information <i>Pieza valiosa de contenido ofrecida a cambio de información de contacto.</i>	Imán de Leads
Long-Form Content	lɒŋ-fɔrm 'kantənt	(noun) In-depth content that provides comprehensive information on a topic. <i>Contenido en profundidad que proporciona información completa sobre un tema.</i>	Contenido de Larga Duración
Micro content	'maɪ'krɒʊ 'kantənt	(noun) Small, easily digestible pieces of content, such as social media posts. <i>Pequeñas piezas de contenido fácilmente asimilables, como publicaciones en redes sociales.</i>	Microcontenido

Multimedia Content	<i>ˈmʌlti ˈmiðiə ˈkɒntənt</i>	(noun) Content that uses a combination of text, audio, images, animations, or video. <i>Contenido que utiliza una combinación de texto, audio, imágenes, animaciones o video.</i>	Contenido Multi-media
Native Advertising	<i>ˈneɪtɪv ˈædvərˌtaɪzɪŋ</i>	(noun) Paid content that matches the form and function of the platform on which it appears. <i>Contenido pagado que coincide con la forma y función de la plataforma en la que aparece.</i>	Publicidad Nativa
Newsjacking	<i>ˈniːwsˈdʒækɪŋ</i>	(verb) The practice of aligning a brand with current news or events to generate media coverage. <i>La práctica de alinear una marca con un evento o noticia actual para generar cobertura mediática.</i>	secuestro de noticias
Podcasting	<i>ˈpɒdˌkæstɪŋ</i>	(verb) Creating and distributing audio content for audiences to listen to on-demand. <i>Crear y distribuir contenido de audio para que el público lo escuche bajo demanda.</i>	Podcasting
SEO Content (Search Engine Optimization)	<i>ˈsiːʊ ˈkɒntənt</i>	(noun) Content created with the goal of ranking high in search engine results. <i>Contenido creado con el objetivo de posicionarse alto en los resultados de los motores de búsqueda.</i>	Contenido para la Optimización de motores de búsqueda
Storytelling	<i>ˈstɔːriˌtɛlɪŋ</i>	(noun) Using narrative techniques to make content more engaging and memorable. <i>Utilizar técnicas narrativas para hacer el contenido más atractivo y memorable.</i>	Narración de Historias
User-Generated Content (UGC)	<i>ˈjuːzər-ˈdʒenəˌreɪtɪd ˈkɒntənt (ju-dʒi-si)</i>	(noun) Content created by users rather than brands. <i>Contenido creado por los usuarios en lugar de las marcas.</i>	Contenido Generado por el Usuario

Social Media Marketing

WORD	PRONUNCIATION	DEFINITION ENG/SPA	TRANSLATION
Account	ə'kaʊnt	(noun) A user's individual page on a social media platform. La página individual de un usuario en una plataforma de redes sociales.	Cuenta
Advertisement	əd'vɜrtəzmənt	(noun) Paid publication that appears in strategic places within social Networks Publicación pagada que aparece en lugares estratégicos dentro de las redes sociales..	Anuncio
App	æp	(noun) A software application designed for a specific function, especially one made for use on a smartphone or Tablet computer. Una aplicación de software diseñada para una función específica, especialmente una hecha para su uso en un teléfono inteligente o tableta	Aplicación
Audience	'ɒdiəns	(noun) The group of people who are interested in or exposed to a particular product, service, or idea El grupo de personas interesadas o expuestas a un producto, servicio o idea en particular.	Audiencia
Brand Advocate	brænd 'ædvəkət	(noun) A customer who promotes a brand through positive word-of-mouth. Cliente que promociona una marca a través del boca a boca positivo.	Defensor de Marca
Campaign	kæm'peɪn	(noun) A series of actions intended to achieve a particular goal. Una serie de acciones destinadas a lograr un objetivo particular.	Campaña
Community Management	kəm'junəti 'mænədʒmənt	(noun) Building and managing a brand's online community. <i>Construir y gestionar la comunidad en línea de una marca.</i>	Gestión de Comunidad

Engagement	ɛn'geɪdʒmənt	(noun) Interaction between a brand and its audience on social media <i>Interacción entre una marca y su audiencia en redes sociales.</i>	Compromiso
Engagement Rate	ɛn'geɪdʒmənt reɪt	(noun) A metric that measures the level of interaction a piece of content receives. <i>Métrica que mide el nivel de interacción que recibe una pieza de contenido.</i>	Tasa de Compromiso
Follower Growth	'fɒləʊər grəʊθ	(noun) The increase in the number of followers a brand has on social media over time. <i>Aumento en el número de seguidores que tiene una marca en redes sociales a lo largo del tiempo.</i>	Crecimiento de Seguidores
Hashtag	Hashtag	(noun) A keyword or phrase preceded by a hash symbol (#) used to categorize content. <i>Una palabra clave o frase precedida por un símbolo de almohadilla (#) utilizada para categorizar contenido.</i>	Hashtag
Influencer	'ɪnfluənsər	(noun) A person with a significant following on social media who can influence their audience <i>Una persona con un seguimiento significativo en redes sociales que puede influir en su audiencia.</i>	Persona influyente
Influencer Marketing	'ɪnfluənsər 'mɑ:kətɪŋ	(noun) Collaborating with influencers to promote products or services to their followers. <i>Colaborar con personas influyentes para promocionar productos o servicios a sus seguidores.</i>	Marketing de influencia
Follower	'fɒləʊər	(noun) A person who follows another person on a social media platform <i>Una persona que sigue a otra persona en una plataforma de redes sociales.</i>	Seguidor
Live stream	lɪv strɪm	(noun) The real-time broadcasting of video content over the internet. <i>La transmisión en vivo de contenido de video a través de internet.</i>	Transmisión en vivo

Post	ˈpəʊst	(noun) A piece of content, such as a message, photo, or video, that is shared on social media. Una pieza de contenido, como un mensaje, foto o video, que se comparte en las redes sociales.	Publicación
Profile	ˈprəʊˌfaɪl	(noun) A public representation of a person or organization on a social networking site. Una representación pública de una persona u Organización en un sitio de redes sociales	Perfil
Social Media Analytics	ˈsəʊʃəl ˈmɪdiə ˌæːnəˈlɪtiks	(noun) The process of collecting and analyzing data from social media platforms. <i>Proceso de recopilar y analizar datos de plataformas de redes sociales.</i>	Analítica de Redes Sociales
Social Media Campaign	ˈsəʊʃəl ˈmɪdiə kæmˈpeɪn	(noun) A coordinated marketing effort using social media platforms to achieve a goal. <i>Esfuerzo de marketing coordinado que utiliza plataformas de redes sociales para lograr un objetivo.</i>	Campaña de Redes Sociales
Social Media Monitoring	ˈsəʊʃəl ˈmɪdiə ˈmɒnɪtərɪŋ	(noun) Tracking and responding to mentions of a brand on social media. <i>Rastrear y responder a menciones de una marca en redes sociales.</i>	Monitoreo de Redes Sociales
Social Media Reach	ˈsəʊʃəl ˈmɪdiə ri:tʃ	(noun) The number of unique users who see a brand's content on social media <i>Número de usuarios únicos que ven el contenido de una marca en redes sociales.</i>	Alcance en Redes Sociales
Social Proof	ˈsəʊʃəl pruf	(noun) The influence that the actions and attitudes of others have on one's own behavior. <i>Influencia que las acciones y actitudes de otros tienen en el comportamiento propio.</i>	Prueba Social
Target	ˈtɑːɡɪt	(noun) It is the group of people to whom the sale of a product or service is directed. By knowing the client, you will be able to define a marketing strategy. Es el conjunto de personas para el que se orienta la venta de un producto o servicio, conociendo al cliente puede definir una estrategia de marketing.	Objetivo

Trend	trend	(noun) Trend or pattern of behavior that is observed in a certain period of time. <i>Tendencia o patrón de comportamiento que se observa en un determinado período de tiempo.</i>	Tendencia
User	'ju:zə	(noun) A person who uses a computer or any other device. <i>Una persona que usa una computadora o cualquier otro dispositivo.</i>	usuario
User-Generated Content (UGC)	'ju:zə - 'dʒenə'reɪtɪd 'kɒntənt (ju-ɔʒi-si)	(noun) Content created by users rather than brands. <i>Contenido creado por los usuarios en lugar de las marcas.</i>	Contenido Generado por el Usuario
Viral Content	'vaɪrəl 'kɒntənt	(noun) Content that rapidly spreads across the internet. <i>Contenido que se difunde rápidamente por internet.</i>	Contenido Viral

Product Marketing

WORD	PRONUNCIATION	DEFINITION ENG/SPA	TRANSLATION
Acquisition	ækwə'zɪʃən	(noun) The process of attracting and converting new customers for a product through marketing and sales strategies. <i>El proceso de atraer y convertir nuevos clientes para un producto a través de estrategias de marketing y ventas.</i>	Adquisición
Benchmarking	'bɛntʃ,markɪŋ	(noun) Comparing the performance of a product with industry leaders to improve strategies and tactics. Comparar el rendimiento de un producto con los líderes de la industria para mejorar las estrategias y tácticas.	Evaluación comparativa
Brand Equity	brænd'ɛkwəti	(noun) The value a brand adds to a product. <i>El valor que una marca agrega a un producto.</i>	Valor de Marca
Brand Positioning	brænd pə'zɪʃənɪŋ	(noun) The process of positioning a brand in the mind of consumers. <i>El proceso de posicionar una marca en la mente de los consumidores.</i>	Posicionamiento de Marca
Buyer Persona	'baɪər pər'soʊnə	(noun) A detailed description of a fictional customer representing a target audience. <i>Una descripción detallada de un cliente ficticio que representa a una audiencia objetivo.</i>	Perfil del personaje comprador
Customer Acquisition Cost (CAC)	'kʌstəmə'ækwə'zɪʃən kɒst	(noun) The cost associated with acquiring a new customer. <i>El costo asociado con la adquisición de un nuevo cliente.</i>	Costo de Adquisición de Clientes (CAC)
Competitive Analysis	kəm'pɛtətɪv ə'næləsəs	(noun) Assessing and analyzing the strengths and weaknesses of competitors. <i>Evaluar y analizar las fortalezas y debilidades de los competidores.</i>	Análisis Competitivo

Customer Feedback	'kʌstəmə r 'fɪd,bæk	(noun) Information provided by customers about their experience with a product. <i>Información proporcionada por los clientes sobre su experiencia con un producto.</i>	Retroalimentación del Cliente
Feature Prioritization	'fɪtʃər Prioritization	(noun) The process of deciding which product features to develop and release first. <i>Proceso de decidir qué características del producto desarrollar y lanzar primero.</i>	Priorización de Características
Go-to-Market Strategy	gʊtʊ- 'mɑrkət 'strætədʒi	(noun) A plan to deliver a product to the market and reach target customers. <i>Plan para llevar un producto al mercado y alcanzar a los clientes objetivo.</i>	Estrategia de Entrada al Mercado
Market Research	'mɑrkət ri' sɜ:rtʃ	(noun) The process of gathering, analyzing, and interpreting information about a market. <i>Proceso de recopilar, analizar e interpretar información sobre un mercado.</i>	Investigación de Mercado
Minimum Viable Product (MVP)	'mɪn ə m ə m 'vaɪəbəl 'prɒdəkt (ɛm-vi-pi)	(noun) A product with the minimum features needed to satisfy early customers and provide feedback for future development. <i>Producto con las características mínimas necesarias para satisfacer a los primeros clientes y proporcionar retroalimentación para el desarrollo futuro.</i>	Producto Mínimo Viable (MVP)
Product Life-cycle	'prɒdəkt Lifecycle	(noun) The stages a product goes through from development to decline. <i>Etapas por las que pasa un producto desde su desarrollo hasta su declive.</i>	Ciclo de Vida del Producto
Product Differentiation	'p r ə d ə k t dɪfə ,rɛnʃi' eɪʃən	(noun) The process of distinguishing a product from its competitors. <i>Proceso de distinguir un producto de sus competidores.</i>	Diferenciación de Producto
Product Launch	'prɒdəkt lɒnʃ	(noun) The introduction of a new product to the market. <i>La introducción de un nuevo producto al mercado.</i>	Lanzamiento de Producto

Product Road-map	'prədəkt məp	roʊd (noun) A strategic plan that outlines the vision, direction, and progress of a product over time. <i>Plan estratégico que describe la visión, dirección y progreso de un producto a lo largo del tiempo.</i>	Hoja de Ruta del Producto
Product-Market Fit	'prədəkt- 'mɑ:kət fit	(noun) The degree to which a product satisfies a strong market demand. <i>Grado en que un producto satisface una fuerte demanda del mercado.</i>	Ajuste Producto-Mercado
Pricing Strategy	'praɪsɪŋ 'strætədʒi	(noun) The method used to determine the price of a product. <i>Método utilizado para determinar el precio de un producto.</i>	Estrategia de Precios
Product Adoption	'prədəkt ə'dɒpʃən	(noun) The process by which customers begin to use a new product. <i>Proceso por el cual los clientes comienzan a usar un nuevo producto.</i>	Adopción de Producto
Product Development	' p r ə d ə k t di'veləpmənt	(noun) The creation of new products or improvements to existing products. <i>Creación de nuevos productos o mejoras a productos existentes.</i>	Desarrollo de Producto
Product Line	'prədəkt laɪn	(noun) A group of related products marketed under a single brand. <i>Grupo de productos relacionados comercializados bajo una sola marca.</i>	Línea de Productos
Product Management	' p r ə d ə k t 'mænədʒmənt	(noun) The process of overseeing the development, marketing, and sale of a product. <i>Proceso de supervisar el desarrollo, marketing y venta de un producto.</i>	Gestión de Producto
Product Portfolio	' p r ə d ə k t pɔ:t'fəʊli, oʊ	(noun) The collection of all products offered by a company. <i>Colección de todos los productos ofrecidos por una empresa.</i>	Portafolio de Productos
Product Positioning	' p r ə d ə k t pə'zɪʃənɪŋ	(noun) The process of defining how a product is perceived in the market. <i>Proceso de definir cómo se percibe un producto en el mercado.</i>	Posicionamiento de Producto

Product Strategy	' p r ə d ə k t 'strætədʒi	(noun) A plan for developing and marketing a product to achieve business goals. <i>Plan para desarrollar y comercializar un producto para alcanzar objetivos comerciales.</i>	Estrategia de Producto
Sales Enablement	seɪlz ɛ'neɪbəlmənt	(noun) Providing sales teams with the resources they need to sell a product effectively. <i>Proporcionar a los equipos de ventas los recursos que necesitan para vender un producto de manera efectiva.</i>	Capacitación de Ventas
Target Market	'tɑrɡət 'mɑrkət	(noun) A specific group of consumers at which a product is aimed <i>Grupo específico de consumidores al que se dirige un producto.</i>	Mercado Objetivo
Unique Selling Proposition (USP)	ju'nik 'sɛlɪŋ ,prəpə'zɪʃən (ju-ɛs-pi)	(noun) A feature that makes a product stand out from its competitors. <i>Característica que hace que un producto se destaque de sus competidores.</i>	Propuesta Única de Venta
Value-Based Pricing	'v æ l j u - b eɪ s t 'praɪsɪŋ	(noun) Setting a product's price based on the perceived value to the customer <i>Establecer el precio de un producto basado en el valor percibido por el cliente.</i>	Precios Basados en el Valor
Value Proposition	'v æ l j u ,prəpə'zɪʃən	(noun) The value a company promises to deliver to customers if they choose their product. <i>El valor que una empresa promete entregar a los clientes si eligen su producto.</i>	Propuesta de Valor
Voice of the Customer (VoC)	vɔɪs ʌv ðə 'kʌstəmə (VoC)	(noun) The process of capturing customers' expectations, preferences, and aversions <i>El proceso de capturar las expectativas, preferencias y aversiones de los clientes.</i>	Voz del Cliente
Win-Loss Analysis	wɪn-lɔs ə'neɪləsəs	(noun) The process of analyzing why sales opportunities are won or lost. <i>El proceso de analizar por qué se ganan o se pierden las oportunidades de venta.</i>	Análisis de Ganancias y Pérdidas

Service Marketing

WORD	PRONUNCIATION	DEFINITION ENG/SPA	TRANSLATION
Customer Experience (CX)	'kʌs t ə m ə r ɪk'spɪəriəns (si-eks)	(noun) The overall experience a customer has with a company <i>Experiencia general que un cliente tiene con una empresa.</i>	Experiencia del Cliente
Customer Journey	'kʌstəmər 'dʒɜrni	(noun) The complete sum of experiences that customers go through when interacting with a company. <i>Suma completa de experiencias que los clientes atraviesan al interactuar con una empresa.</i>	Viaje del Cliente
Service Blueprint	'sɜrvəs 'bluːprɪnt	(noun) A detailed map of a service process. <i>Mapa detallado de un proceso de servicio.</i>	Plano de Servicio
Service Quality	'sɜrvəs 'kwɒləti	(noun) The measurement of how well a service meets customer expectations <i>Medición de qué tan bien un servicio cumple con las expectativas del cliente.</i>	Calidad del Servicio
Touchpoint	Touchpoint	(noun) Any point of interaction between a customer and a service provider. <i>Cualquier punto de interacción entre un cliente y un proveedor de servicios.</i>	Punto de Contacto
Customer Satisfaction	'kʌs t ə m ə r 'sætə'sfækʃən	(noun) A measure of how products and services meet or surpass customer expectations. <i>Medida de cómo los productos y servicios cumplen o superan las expectativas del cliente.</i>	Satisfacción del Cliente
Customer Retention	'kʌstəmər ri'tenʃən	(noun) Strategies to keep existing customers engaged and continuing to purchase. <i>Estrategias para mantener a los clientes existentes comprometidos y continuando con sus compras.</i>	Retención de Clientes

Customer Loyalty	'kʌstəməɹ 'lɔɪəlti	(noun) The likelihood of previous customers to continue to buy from a specific organization. <i>Probabilidad de que los clientes anteriores continúen comprando a una organización específica.</i>	Lealtad del Cliente
Service Recovery	'sɜrvəs rɪ'kʌvrɪ	(noun) The actions a company takes to correct a service failure. <i>Acciones que una empresa toma para corregir una falla en el servicio.</i>	Recuperación del Servicio
Customer Feedback	'kʌstəməɹ 'fɪd,bæk	(noun) Information provided by customers about their experience with a service. <i>Información proporcionada por los clientes sobre su experiencia con un servicio.</i>	Retroalimentación del Cliente
Net Promoter Score (NPS)	nɛt prə'moʊtər skɔɹ (ɛn-pi-ɛs)	(noun) A metric that measures customer loyalty and satisfaction. <i>Métrica que mide la lealtad y satisfacción del cliente.</i>	Puntuación Neta del Promotor (NPS)
Service Design	'sɜrvəs dɪ'zain	(noun) The activity of planning and organizing people, infrastructure, communication, and material components of a service. <i>Actividad de planificar y organizar personas, infraestructura, comunicación y componentes materiales de un servicio.</i>	Diseño de Servicios
Customer Support	'kʌstəməɹ sə'pɔɹt	(noun) Assistance provided by a company to those people who buy or use its products or services. <i>Asistencia proporcionada por una empresa a las personas que compran o usan sus productos o servicios.</i>	Soporte al Cliente
Service Level Agreement (SLA)	'sɜrvəs 'lɛvəl ə'grɪmənt (ɛs-ɛl-ɛɪ)	(noun) A contract between a service provider and a customer that specifies the level of service expected <i>Contrato entre un proveedor de servicios y un cliente que especifica el nivel de servicio esperado.</i>	Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)
Customer Relationship Management (CRM)	'kʌstəməɹ rɪ'leɪʃən,ʃɪp 'mænəʤmənt (si-ər-ɛm)	(noun) A strategy for managing a company's interactions with current and potential customers. <i>Estrategia para gestionar las interacciones de una empresa con clientes actuales y potenciales.</i>	Gestión de Relaciones con Clientes (CRM)

Customer Touchpoint Map	' k ʌ s t ə m ə r Touchpoint mæp	(noun) A visual representation of all the touchpoints a customer has with a company <i>Representación visual de todos los puntos de contacto que un cliente tiene con una empresa.</i>	Mapa de Puntos de Contacto del Cliente
Customer Onboarding	' k ʌ s t ə m ə r ' ɒ n , b ɔ : dɪ ŋ	(noun) The process of welcoming and integrating new customers into a company's services. <i>Proceso de dar la bienvenida e integrar a nuevos clientes en los servicios de una empresa.</i>	Incorporación de Clientes
Customer Churn	' k ʌ s t ə m ə r tʃ ɜ : n	(noun) The rate at which customers stop doing business with an entity <i>Tasa a la que los clientes dejan de hacer negocios con una entidad.</i>	Deserción de Clientes
Customer Lifetime Value (CLV)	' k ʌ s t ə m ə r ' laɪ f , taɪ m ' v æ l j u (si-el-vi)	(noun) The total worth to a business of a customer over the whole period of their relationship <i>Valor total para un negocio de un cliente durante todo el período de su relación.</i>	Valor de Vida del Cliente (CLV)
Service Innovation	' s ɜ : v ə s ,ɪ n ə ' v eɪ f ʃ ə n	(noun) The introduction of new or improved services to meet customer needs. <i>Introducción de servicios nuevos o mejorados para satisfacer las necesidades del cliente.</i>	Innovación en Servicios
Customer Advocacy	' k ʌ s t ə m ə r ' æ d v ə k ə s i	(noun) When customers speak favorably about a company and its products or services. <i>Cuando los clientes hablan favorablemente sobre una empresa y sus productos o servicios.</i>	Defensa del Cliente
Customer Empowerment	' k ʌ s t ə m ə r ɪ m ' p aʊ ə r m ə n t	(noun) Giving customers the tools and resources they need to make informed decisions <i>Dar a los clientes las herramientas y recursos que necesitan para tomar decisiones informadas.</i>	Empoderamiento del Cliente
Customer Segmentation	' k ʌ s t ə m ə r ' s ɛ g m ə n ' t eɪ f ʃ ə n	(noun) The practice of dividing a customer base into groups of individuals that are similar in specific ways. <i>Práctica de dividir una base de clientes en grupos de individuos que son similares en formas específicas.</i>	Segmentación de Clientes

Customer Touchpoint	'kʌstəmə r Touchpoint	(noun) Any interaction between a customer and a business, whether it occurs before, during, or after a sale. <i>Cualquier interacción entre un cliente y un negocio, ya sea antes, durante o después de una venta.</i>	Punto de Contacto del Cliente
Customer Value Proposition	'kʌstəmə r 'vælju 'prəpə'zɪʃən	(noun) A statement that explains how a product or service solves a problem or improves a situation for the customer. <i>Declaración que explica cómo un producto o servicio resuelve un problema o mejora una situación para el cliente.</i>	Propuesta de Valor del Cliente
Service Blueprinting	'sɜrvəs 'bluːprɪntɪŋ	(noun) A technique used for service innovation and improvement by mapping out the service process <i>Técnica utilizada para la innovación y mejora del servicio mediante el mapeo del proceso de servicio.</i>	Planificación de Servicios
Customer Interaction	'kʌstəmə r 'ɪntə'rækʃən	(noun) Any communication or direct contact between a customer and a company. <i>Cualquier comunicación o contacto directo entre un cliente y una empresa.</i>	Interacción con el Cliente
Customer Journey Mapping	'kʌstəmə r 'mæpɪŋ	(noun) The process of creating a visual representation of the steps a customer takes when interacting with a company <i>Proceso de crear una representación visual de los pasos que un cliente toma al interactuar con una empresa.</i>	Mapeo del Viaje del Cliente
Customer Insights	'kʌstəmə r 'ɪnˌsaɪts	(noun) Deep understanding of customer behaviors, preferences, and needs. <i>Comprensión profunda de los comportamientos, preferencias y necesidades del cliente.</i>	Conocimientos del Cliente
Customer Service	'kʌstəmə r 'sɜrvəs	(noun) The assistance and advice provided by a company to those people who buy or use its products or services <i>Asistencia y el asesoramiento proporcionados por una empresa a las personas que compran o usan sus productos o servicios.</i>	Servicio al Cliente

Digital Marketing

WORD	PRONUNCIATION	DEFINITION ENG/SPA	TRANSLATION
advertise	'ædvətaɪz	<i>(verb)</i> to arrange and pay for publicity designed to help sell products or services or to find new Employees. <i>Organizar y pagar publicidad diseñada para ayudar a vender productos o servicios, o para encontrar nuevos empleados.</i>	Publicitar
A/B Testing	ˌeɪ'bi: 'tɛstɪŋ	<i>(noun)</i> A method of comparing two versions of a webpage or app to see which performs better. <i>Método para comparar dos versiones de una página web o aplicación para ver cuál funciona mejor.</i>	Prueba A/B
Brand Awareness	brænd ə 'weərnəs	<i>(noun)</i> The level of familiarity that consumers have with a particular brand. <i>El nivel de familiaridad que los consumidores tienen con una marca en particular</i>	Reconocimiento de marca
Branding	'brændɪŋ	<i>(noun)</i> The process of creating a visual and conceptual identity for a brand to differentiate and position it in the market <i>Proceso de creación de una identidad visual y conceptual de una marca para diferenciarla y posicionarla en el mercado.</i>	Marca
Bounce Rate	baʊns reɪt	<i>(noun)</i> The percentage of visitors who leave a site after viewing only one page. <i>Porcentaje de visitantes que abandonan un sitio después de ver solo una página.</i>	Tasa de rebote
Analytics	ˌænə'litiks	<i>(noun)</i> The systematic computational analysis of data <i>Análisis computacional sistemático de datos.</i>	Analítica
Conversion Funnel	kən'vɜːʒən 'fʌnəl	<i>(noun)</i> The path a consumer takes through the stages of the buying process <i>Camino que un consumidor toma a través de las etapas del proceso de compra.</i>	Embudo de Conversión

Buyer Persona	'baɪər pɜːr'soʊnə	(noun) A fictional representation of an ideal customer based on market research and real data. <i>Representación ficticia de un cliente ideal basada en la investigación de mercado y datos reales</i>	Perfil del personaje comprador
Call to Action (CTA)	kɔːl tuː 'ækʃən	(noun) A prompt on a website that tells the user to take some specified action. <i>Mensaje en un sitio web que indica al usuario que realice una acción específica.</i>	Llamada a la acción
Churn Rate	tʃɜːrn reɪt	(noun) The percentage of customers who stop using a product or service over time. <i>Porcentaje de clientes que dejan de usar un producto o servicio con el tiempo.</i>	Tasa de cancelación
Conversion Rate	kən'veɜːʒən reɪt	(noun) The percentage of visitors who complete a desired goal out of the total visitors. <i>Porcentaje de visitantes que completan un objetivo deseado del total de visitantes.</i>	Tasa de conversión
Landing Page	'ləndɪŋ peɪdʒ	(noun) A standalone web page created specifically for a marketing campaign. <i>Página web independiente creada específicamente para una campaña de marketing.</i>	Página de Aterrizaje
Pay-Per-Click (PPC)	peɪ-pɜːr-kɪk (pi-pi-si)	(noun) An online advertising model where advertisers pay each time a user clicks on their ad. <i>Modelo de publicidad en línea donde los anunciantes pagan cada vez que un usuario hace clic en su anuncio.</i>	Pago por Clic
Search Engine Optimization (SEO)	sɜːtʃ 'ɛndʒən ɒptəmə'zeɪʃən ('sɪoʊ)	(noun) The practice of optimizing content to rank higher in search engine results. <i>Práctica de optimizar contenido para posicionarse mejor en los resultados de los motores de búsqueda.</i>	Optimización para Motores de Búsqueda
A/B Testing	eɪ/bɪ 'tɛstɪŋ	(noun) Comparing two versions of a web page or app to see which one performs better. <i>Comparar dos versiones de una página web o aplicación para ver cuál funciona mejor.</i>	Pruebas A/B

Affiliate Marketing	ə'fili,eɪt 'mɑ:kətɪŋ	(noun) A marketing arrangement where affiliates earn a commission for promoting a product. <i>Acuerdo de marketing donde los afiliados ganan una comisión por promocionar un producto.</i>	Marketing de Afiliados
Bounce Rate	baʊns reɪt	(noun) The percentage of visitors who leave a website after viewing only one page. <i>Porcentaje de visitantes que abandonan un sitio web después de ver solo una página.</i>	Tasa de Rebote
Click-Through Rate (CTR)	kɪk-θru reɪt (si-ti-ər)	(noun) The ratio of users who click on a specific link to the number of total users who view a page. <i>Proporción de usuarios que hacen clic en un enlace específico en relación con el número total de usuarios que ven una página.</i>	Tasa de Clics (CTR)
Content Management System (CMS)	'kɑntɛnt 'mænədʒmənt 'sɪstəm (si-ɛm-ɛs)	(noun) Software used to create, manage, and modify digital content. <i>Software utilizado para crear, gestionar y modificar contenido digital.</i>	Sistema de Gestión de Contenidos (CMS)
Cost Per Acquisition (CPA)	kɒst pər æk-wə'zɪʃən (si-pi-eɪ)	(noun) The cost associated with acquiring a new customer. <i>Costo asociado con la adquisición de un nuevo cliente.</i>	Costo por Adquisición (CPA)
Customer Relationship Management (CRM)	'kʌstəmə rɪ'leɪʃən, 'fɪp 'mænədʒmənt (si-ər-ɛm)	(noun) A strategy for managing a company's interactions with current and potential customers. <i>Estrategia para gestionar las interacciones de una empresa con clientes actuales y potenciales.</i>	Gestión de Relaciones con Clientes (CRM)
Digital Advertising	'dɪdʒə'tæl 'ædvər'taɪzɪŋ	(noun) The practice of delivering promotional content to users through various online and digital channels <i>Práctica de entregar contenido promocional a los usuarios a través de varios canales en línea y digitales.</i>	Publicidad Digital
Digital Marketing	'dɪdʒɪtəl 'mɑ:rkɪtɪŋ	(noun) Marketing that uses internet and online-based digital technologies to promote products and services. <i>Marketing que utiliza tecnologías digitales basadas en internet para promover productos y servicios.</i>	Marketing digital

Email Marketing	'iˌmeɪl 'mɑːkɪtɪŋ	(noun) The use of email to send promotional messages to potential or existing customers. <i>El uso del correo electrónico para enviar mensajes promocionales a clientes potenciales o existentes</i>	Marketing por Correo Electrónico
Email Marketing	iˌmeɪl 'mɑːkɪtɪŋ	(noun) Sending targeted emails to a list of subscribers to promote products or services. <i>Enviar correos electrónicos dirigidos a una lista de suscriptores para promocionar productos o servicios.</i>	Marketing por Correo Electrónico
Feedback	'fiːdbæk	(noun) Response or reaction about a product, service, or performance, used to evaluate and improve quality or effectiveness. <i>Respuesta o reacción sobre un producto, servicio o desempeño, utilizada para evaluar y mejorar la calidad o efectividad.</i>	Retroalimentación
Funnel	'fʌnəl	(noun) A marketing model that illustrates the theoretical customer journey towards the purchase of a product or service. <i>Un modelo de marketing que ilustra el recorrido teórico del cliente hacia la compra de un producto o servicio.</i>	Embudo
Impressions	ɪmˈpreʃənz	(noun) The number of times an ad is displayed, regardless of whether it is clicked. <i>Número de veces que se muestra un anuncio, independientemente de si se hace clic en él.</i>	Impresiones
Keyword	'kiːwɜːrd	(noun) A word or phrase used to describe webpage content and attract traffic through search engines. <i>Palabra o frase que se utiliza para describir el contenido de una página</i>	Palabra clave
Influencer Marketing	'ɪnfluənsər 'mɑːkɪtɪŋ	(noun) Collaborating with influencers to promote products or services to their followers. <i>Colaborar con personas influyentes para promocionar productos o servicios a sus seguidores.</i>	Marketing de influencia

Keyword Research	'ki,wɜːrd ri'sɜːtʃ	(noun) The process of finding and analyzing search terms that people enter into search engines. <i>Proceso de encontrar y analizar términos de búsqueda que las personas ingresan en los motores de búsqueda.</i>	Investigación de Palabras Clave
Key Performance Indicators (KPIs)	ki pər'fɔːməns 'ɪndə,keɪtəz (keɪ-pi-aɪz)	(noun) Key metrics used to measure the success of marketing and sales strategies. <i>Métricas clave utilizadas para medir el éxito de las estrategias de marketing y ventas.</i>	Indicadores clave de rendimiento
Lead Generation	lɪd ˌdʒenə'reɪʃən	(noun) The process of attracting and converting strangers into potential customers. <i>Proceso de atraer y convertir extraños en clientes potenciales.</i>	Generación de Clientes Potenciales
Marketing Automation	'mɑːrkətiŋ ɔtə'meɪʃən	(noun) The use of software to automate marketing processes such as email campaigns and social media posting. <i>Uso de software para automatizar procesos de marketing como campañas de correo electrónico y publicaciones en redes sociales.</i>	Automatización de Marketing
Mobile Marketing	'məʊbəl 'mɑːkətɪŋ	(noun) Marketing activities aimed at reaching consumers on their mobile devices. <i>Actividades de marketing dirigidas a llegar a los consumidores en sus dispositivos móviles.</i>	Marketing Móvil
Organic Search	ɔː'gænik sɜːtʃ	(noun) Search results that are not paid for and are based on relevance to the search query <i>Resultados de búsqueda que no se pagan y se basan en la relevancia para la consulta de búsqueda.</i>	Búsqueda Orgánica
Pay-Per-Click (PPC)	peɪ-pɜː-kɪk (pi-pi-si)	(noun) An online advertising model where advertisers pay each time a user clicks on their ad. <i>Modelo de publicidad en línea donde los anunciantes pagan cada vez que un usuario hace clic en su anuncio.</i>	Pago por Clic
Remarketing	ri'mɑːkətɪŋ	(verb) The practice of targeting ads to users who have previously visited a website. <i>Práctica de dirigir anuncios a usuarios que han visitado previamente un sitio web.</i>	Recomercialización

Return on Investment (ROI)	rɪˈtɜːn ɒn ɪnˈvɛst-mənt (rɔɪ)	(noun) A measure of the profitability of an investment, calculated as the net profit divided by the cost of the investment. <i>Medida de la rentabilidad de una inversión, calculada como el beneficio neto dividido por el costo de la inversión.</i>	Retorno de la Inversión (ROI)
Search Engine Marketing (SEM)	sɜːtʃ ˈɛndʒən ˈmɑːkətɪŋ (ɛs-i-ɛm)	(noun) The practice of marketing a business using paid advertisements that appear on search engine results pages. <i>Práctica de comercializar un negocio utilizando anuncios pagados que aparecen en las páginas de resultados de los motores de búsqueda.</i>	Marketing en Motores de Búsqueda (SEM)
Social Media Advertising	ˈsəʊʃəl ˈmɪdiə ˈædvərˌtaɪzɪŋ	(noun) The use of social media platforms to deliver paid advertisements to users. <i>Uso de plataformas de redes sociales para entregar anuncios pagados a los usuarios.</i>	Publicidad en Redes Sociales
User Experience (UX)	ˈjuːzər ɪkˈspɪəriəns (ju-ɛks)	(noun) The overall experience a user has when interacting with a website or app. <i>Experiencia general que un usuario tiene al interactuar con un sitio web o aplicación.</i>	Experiencia del Usuario (UX)
Web Analytics	wɛb ˌænəˈlɪtɪks	(noun) The measurement, collection, analysis, and reporting of web data to understand and optimize web usage. <i>Medición, recopilación, análisis e informe de datos web para comprender y optimizar el uso de la web.</i>	Analítica Web
Conversion Rate Optimization (CRO)	kənˈvɜːʒən reɪt əptəməˈzeɪʃən (kroʊ)	(noun) The process of increasing the percentage of website visitors who take a desired action. <i>Proceso de aumentar el porcentaje de visitantes del sitio web que realizan una acción deseada.</i>	Optimización de la Tasa de Conversión (CRO)
Customer Data Platform (CDP)	ˈkʌstəmə ˈdeɪtə ˈplætˌfɔːm (si-di-pi)	(noun) A software that collects and organizes customer data from various sources. <i>Software que recopila y organiza datos de clientes de diversas fuentes.</i>	Plataforma de Datos del Cliente (CDP)
Digital Transformation	ˈdɪdʒəˈtəɪl ˌtrænsfərˈmeɪʃən	(noun) The integration of digital technology into all areas of a business, fundamentally changing how it operates and delivers value to customers <i>Integración de la tecnología digital en todas las áreas de un negocio, cambiando fundamentalmente cómo opera y entrega valor a los clientes.</i>	Transformación Digital