

AÑO ACADÉMICO
2018/19

Máster Universitario en Dirección Comercial y Marketing

RUCT
4315986

Guía docente

Materia

6. Gestión de Clientes y Cuentas Clave y Nuevos Modelos de Organización Comercial

Datos de la materia

TIPO	ECTS	SEMESTRE	PRESENCIAL	IDIOMA
OB	6	2º	0%	Español

Contenidos de la
Materia

1. El contexto de las negociaciones comerciales entre proveedores y clientes; planteamiento, planificación y desarrollo de las negociaciones
2. Los nuevos modelos en las organizaciones comerciales
3. El personal de contacto con los clientes.
4. Key account management y fuerzas de acción comercial.
5. El clients management y el claims management
6. Funciones y ventajas del Marketing Directo como sistema de marketing relacional; la planificación de acciones en marketing directo.

Resultados de
Aprendizaje de la
Materia

- A. Conocimiento del contexto de las negociaciones comerciales entre proveedores y clientes; planteamiento, planificación y desarrollo de las negociaciones.
- B. Identificación de dos nuevos modelos en las organizaciones comerciales
- C. Conocimiento de las técnicas del personal de contacto con los clientes.
- D. Identificación del Key account management y de las fuerzas de acción comercial.
- E. Conocimiento del clients management y del claims management.
- F. Dominio de las funciones y ventajas del Marketing Directo como sistema de marketing relacional; la planificación de acciones en marketing directo.

Competencias

Básicas

CB09

Generales

CG2

Transversales

-

Específicas

CE02, CE05, CE06, CE08

**Actividades
Formativas de la
Materia**

1.	2.	3.	4.	5.
Actividades Teóricas	Actividades Prácticas	Actividades Individuales	Actividades Colaborativas	Actividades Participativas
<p>Cada unidad contiene:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Texto Claves de presentación y de planteamiento de los contenidos. 2. Texto referencial de profundización o actualización de los contenidos técnicos. 3. Audiovisual descriptivo de los contenidos teóricos. 4. Test de auto evaluación de 40 preguntas. 	<p>Cada unidad contiene:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Audiovisual descriptivo de los casos prácticos. 2. Caso práctico 1 con tres cuestiones a resolver. 3. Caso práctico 2 con tres cuestiones a resolver. 4. Solucionario del Caso práctico 1 5. Solucionario del Caso práctico 2 	<p>La materia comporta:</p> <p>Una propuesta de trabajo individual, alternativo al grupal, a realizar a través de un aplicativo específico.</p> <p>O alternativamente,</p> <p>Una propuesta de simulación individual, alternativa a la grupal, a realizar a través del aplicativo específico.</p>	<p>La materia comporta:</p> <p>Una propuesta de trabajo en grupo, alternativo al individual, a realizar a través del aplicativo específico.</p> <p>O alternativamente,</p> <p>Una propuesta de simulación en grupo, alternativa a la individual, a realizar a través del aplicativo específico.</p>	<p>La materia comporta:</p> <p>Una propuesta de discusión sobre un tema de la materia, articulada a partir de tres items y a realizar a través del Foro de debate on-line.</p>

**Sistemas de
Evaluación de la
Materia**

1.	2.	3.	4.	5.
<p>Prueba Presencial: Test de 40 preguntas Valor ponderado: 30% del total</p>	<p>Prueba Presencial: 2 Casos prácticos Valor ponderado: 30% del total</p>	<p>Informe de Valoración: 10 Items Valor ponderado: 30% del total</p>	<p>Informe de Valoración: 10 Items Valor ponderado: 30% del total</p>	<p>Informe de Valoración: 10 Items . Valor ponderado: 10% del total</p>

Profesor/a

Dr. Héctor Izquierdo Triana