



GUÍA DOCENTE CURSO: 2019-20

| DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA | | | | |
|--------------------------------|---|------------------|--|--|
| Asignatura: | Gestión de la Relación con los Clientes | | | |
| Código de asignatura: | 67104302 | Plan: | Grado en Marketing e Investigación de Mercados (Plan 2010) | |
| Año académico: | 2019-20 | Ciclo formativo: | Grado | |
| Curso de la Titulación: | 4 | Tipo: | Optativa | |
| Duración: | Segundo Cuatrimestre | | | |

Otros Planes en los que se imparte la Asignatura

| Plan | Ciclo Formativo | Tipo | Curso | Duración |
|--|-----------------|----------|-------|----------------------|
| Grado en Educación Primaria (Plan 2015) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Estudios Ingleses (Plan 2010) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Psicología (Plan 2010) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Finanzas y Contabilidad (Plan 2010) | Grado | Optativa | 3 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Economía (Plan 2010) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos (Plan 2010) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Ingeniería Informática (Plan 2015) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Ingeniería Eléctrica (Plan 2014) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Fisioterapia (Plan 2009) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Filología Hispánica (Plan 2010) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Historia (Plan 2010) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Turismo (Plan 2010) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Ingeniería Química Industrial (Plan 2010) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Ingeniería Electrónica Industrial (Plan 2010) | Grado | Optativa | 3 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Enfermería (Plan 2009) | Grado | Optativa | 3 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (Plan 2012) | Grado | Optativa | 3 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Educación Infantil (Plan 2015) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Humanidades (Plan 2010) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Administración y Dirección de Empresas (Plan 2010) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Derecho (Plan 2010) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Gestión y Administración Pública (Plan 2009) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Ingeniería Agrícola (Plan 2015) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Ingeniería Mecánica (Plan 2010) | Grado | Optativa | 3 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Matemáticas (Plan 2010) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Biotecnología (Plan 2015) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Educación Social (Plan 2011) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Química (Plan 2009) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |
| Grado en Ciencias Ambientales (Plan 2009) | Grado | Optativa | 4 | Segundo Cuatrimestre |

DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LA ASIGNATURA SEGÚN NORMATIVA

| | |
|---------------------------------|-----|
| Créditos: | 6 |
| Horas totales de la asignatura: | 150 |

| | |
|--|------------|
| UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA VIRTUAL: | Multimodal |
|--|------------|

DATOS DEL PROFESORADO

| | | | |
|-------------------------|---|------------------------|--|
| Nombre | Sánchez Fernández, Raquel | | |
| Departamento | Dpto. de Economía y Empresa | | |
| Edificio | Edificio Departamental de Ciencias Económicas y Empresariales (Edif. B). Planta 2 | | |
| Despacho | 06 | | |
| Teléfono | +34 950 015176 | E-mail (institucional) | rasanche@ual.es |
| Recursos Web personales | http://cms.ual.es/UAL/personas/persona.htm?id=555350515048535267 | | |

ELEMENTOS DE INTERÉS PARA EL APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

Justificación de los contenidos

La piedra angular de un enfoque de marketing bien estructurado son las relaciones sólidas con los clientes. La gestión de la relación con el cliente o Customer Relationship Management (CRM) es una estrategia de negocios que busca conocer, prever y administrar las necesidades de los clientes. Esta asignatura introduce al alumno en el campo de la gestión empresarial actual orientada al cliente y que integra todas las actividades relacionadas con el mismo. La misma permitirá dotar al alumno de los conocimientos y metodología necesarios para definir, planificar e implementar un programa de CRM en la organización, desde el punto de vista de negocio y tecnológico. Se enfatizan aspectos como la creación de valor, la calidad de la oferta y la satisfacción de los clientes, con especial interés en los programas de fidelización de los mismos y su gestión.

Materia con la que se relaciona en el Plan de Estudios

Esta asignatura está relacionada con otras materias propias del Plan de estudios del Grado en Marketing e Investigación de Mercados. En concreto, está relacionada con asignaturas tales como Introducción al Marketing, Planificación de Marketing, Análisis del Consumidor, Comunicación de Marketing I y II, Investigación de Mercados, Dirección de Ventas, Investigación Cualitativa, Gestión Integral de la Imagen, Investigación de Mercados Aplicada y Marketing Estratégico.

Conocimientos necesarios para abordar la Asignatura

Ninguno.

Requisitos previos recogidos en la memoria de la Titulación

No existen requisitos previos.

COMPETENCIAS

Competencias Básicas y Generales

Competencias Básicas

Competencias Transversales de la Universidad de Almería

- Conocimientos básicos de la profesión
- Capacidad para resolver problemas
- Habilidad en el uso de las TIC

Competencias Específicas desarrolladas

OPT02 Ser capaz de resolver problemáticas asociadas a la gestión de clientes/asociados.

OBJETIVOS/RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

UAL 1. Conocimiento, habilidades y actitudes que posibilitan la comprensión de nuevas teorías, interpretaciones, métodos y técnicas dentro de los diferentes campos disciplinares, conducentes a satisfacer de manera óptima las exigencias profesionales. UAL 2. Utilizar las Técnicas de Información y Comunicación (TICs) como una herramienta para la expresión y la comunicación, para el acceso a fuentes de información, como medio de archivo de datos y documentos, para tareas de presentación, para el aprendizaje, la investigación y el trabajo cooperativo. UAL 3. Capacidad para identificar, analizar, y definir los elementos significativos que constituyen un problema para resolverlo con rigor. OPT02. Resolución de problemas relacionados con la gestión de clientes/socios en las organizaciones mediante la utilización de las TIC.

PLANIFICACIÓN

Temario

BLOQUE I: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Tema 1. Marketing de Relaciones y CRM.

1. Introducción.
2. Concepto y desarrollo del marketing de relaciones.
3. El valor y el marketing de relaciones.
4. Los pilares del marketing de relaciones.
5. La gestión de la relación con los clientes o CRM.

Tema 2. Introducción al Loyalty Management Model. El conocimiento y evaluación de los clientes.

1. Definición y tipología de clientes.
2. El Modelo de Gestión de Clientes (LCM: Loyalty Management Model)
3. Implantación del LCM en la organización.
4. El conocimiento del cliente: objetivos y cuestiones que resuelve.
5. Segmentación de clientes.

BLOQUE II: EL MODELO DE GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Tema 3. Captación, Repetición, Relación y Vinculación.

1. Aspectos básicos de la captación del cliente.
2. La oferta de valor.
3. Proceso de decisión del cliente.
4. El modelo de relación y la atención al cliente.

Tema 4. Implementación del LCM. Seguimiento y aplicación.

1. El modelo de implementación.
2. Misión.
3. Análisis de la situación de la empresa.
4. Análisis de clientes.
5. Plan de acción estratégico.
6. Implementación.
7. Prestación del servicio al cliente: habilidades sociales y de comunicación, gestión de quejas y reclamaciones.
8. Objetivos de seguimiento e indicadores generales de resultados.

BLOQUE III: AVANCES TECNOLÓGICOS AL SERVICIO DEL CRM

Tema 5. CRM y nuevas tecnologías.

1. Introducción.
2. Definición y características de las bases de datos.
3. Creación de las bases de datos de clientes.
4. Gestión de las bases de datos de clientes.
5. Proveedores de sistemas de CRM.

Metodología y Actividades Formativas

- Clase magistral participativa.- Búsqueda, consulta y tratamiento de información.- Debate y puesta en común.- Exposición de grupos de trabajo.- Proyecciones audiovisuales.- Realización de ejercicios.- Trabajo en equipo.- Problemas.- Estudio de casos.- Seminarios y actividades académicamente dirigidas.

Actividades de Innovación Docente

La profesora forma parte del Grupo Docente "Diseño y adaptación de la técnica de role-play a asignaturas de marketing vinculadas a la interacción con clientes", perteneciente a la modalidad de Innovación y Buenas Prácticas Docentes. Es por ello que se utilizarán, según se vea conveniente, diversas actividades formativas vinculadas al uso de la técnica de role-play.

Diversidad Funcional

Aquellos estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales pueden dirigirse a la Delegación del Rector para la Diversidad Funcional (<http://www.ual.es/discapacidad>) para recibir la orientación o asesoramiento oportunos y facilitar un mejor aprovechamiento de su proceso formativo. De igual forma podrán solicitar la puesta en marcha de las adaptaciones de contenidos, metodología y evaluación necesarias que garanticen la igualdad de oportunidades en su desarrollo académico. El tratamiento de la información sobre este alumnado, en cumplimiento con la LOPD, es de estricta confidencialidad. Los docentes responsables de esta guía aplicaran las adaptaciones aprobadas por la Delegación, tras su notificación al Centro y al coordinador de curso

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

Criterios e Instrumentos de Evaluación

Evaluación continua mediante el desarrollo de actividades individuales y en grupo para la aplicación de la teoría a la práctica, seminarios/jornadas y trabajos dirigidos. Asistencia y participación en clase y/o foros. Pruebas de evaluación orales y escritas.

Pruebas finales (escritas u orales): 60-70% de la nota final. Constará de un examen tipo test. Evaluación de competencias: UAL1, UAL3.

Pruebas, ejercicios, problemas y valoración final de informes: 40-30% de la nota final. Constará de diversos ejercicios, análisis de casos, problemas, actividades de role-play, búsqueda y análisis de información en aula de informática, etc. Evaluación de competencias: UAL1, UAL2 UAL3 y OPT02.

Mecanismos de seguimiento

- Asistencia y participación en seminarios
- Alta y acceso al aula virtual
- Participación en herramientas de comunicación (foros de debate, correos)
- Entrega de actividades en clase
- Entrega de actividades en aula virtual

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía recomendada

Básica

- Barroso, C. y Martín, E.. Marketing Relacional. ESIC. 1999.
- Barquero, J. D.; Rodríguez de Llauder, C.; Barquero, M. y Huertas, F.. Marketing de Clientes. ¿Quién se ha llevado a mi cliente?. McGraw Hill. 2007.
- Blanco Prieto, A.. Atención al Cliente. Pirámide. 2007.
- Burnett, K.. Gestión de la Relación con el Cliente Clave. Prentice Hall. 2001.
- Greenberg, P.. CRM. Gestión de Relaciones con los Clientes. McGraw Hill. 2008.

Complementaria

- Alcaide Casado, Juan Carlos. Marketing. Fidelización de Clientes. ESIC.
- Alfaro, M.. Temas Clave de Marketing Relacional. McGraw Hill. 2004.
- Cram, T.. Los Clientes que Cuentan. Cram, T.. 2004.
- Reinares, P.. Los Cien Errores del CRM: Mitos, Mentiras y Verdades del Marketing de Relaciones . ESIC. 2009.
- Martínez-Vilanova Martínez, R.. Gestión de la Clientela: La Manera de Conseguir y Retener Clientes Rentables . ESIC. 2004.

Otra Bibliografía

Bibliografía existente en el Sistema de Información de la Biblioteca de la UAL

Puede ver la bibliografía existente en la actualidad en el Sistema de Gestión de Biblioteca consultando en la siguiente dirección:

<http://almirez.ual.es/search/e?SEARCH=GESTION DE LA RELACION CON LOS CLIENTES>

DIRECCIONES WEB

- <http://www.aedemo.es>
Asociación Española de Estudios de Mercado, Marketing y Opinión (AEDEMO)
- <http://www.marketingpower.com>
Asociación Americana de Marketing
- <http://www.aecem.org/default.asp>
Asociación Española de Comercio Electrónico
- <http://www.mercasa.es>
Empresa Nacional MERCASA
- <http://www.sondea.com/>
Estudios de Mercado on-line
- <http://www.apoyo.com/>
Estudios de Opinión e Investigación de Mercados
- <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/>
Eurostat
- <http://www.fuentesestadisticas.com/>
Fuentes Estadísticas
- <http://www.ipmark.com/portal/index.php>
Información sobre Publicidad y Marketing
- <http://www.random-eoms.com/>
Información sobre Publicidad y Marketing
- <http://www.consumo-inc-es>
Instituto Nacional de Consumo
- <http://www.ine.es>
Instituto Nacional de Estadística