



Planificaciones

7133 - Comercializ. de Productos Industriales

Docente responsable: SWINYARD CARLOS MARCELO

OBJETIVOS

Brindar al alumno los fundamentos, conceptos y técnicas básicas para la gestión comercial en las organizaciones.

El objetivo es presentar un visión general de la gestión comercial identificando los principales aspectos de la gestión de fomma tal que permita la posterior profundización en los aspectos que el alumno o ingeniero quiera o deba desarrollar.

Brindar herramientas para la elaboración del Plan de Negocios, con énfasis en aspectos como: requerimientos de mercado, ventajas competitivas, canales y comunicación comercial.

CONTENIDOS MÍNIMOS

-

PROGRAMA SINTÉTICO

- 1) Fundamentos de comercialización: Conceptos básicos. Enfoques y filosofías. Objetivos. Macro Ambiente, microambiente. Proceso de Administración de Marketing. Necesidades, deseos, demandas, productos. Decisión de compra.
- 2) Planeación estratégica y planeación de mercadotecnia: Beneficios de la planeación. Implementación en las organizaciones. Misión, objetivos y metas. Cartera de negocios. Estrategias. Plan de comercialización. Presupuesto de marketing.
- 3) Investigación de mercado: Necesidades de información. Informes de mercadotecnia. Información de mercado. Proceso de investigación. Análisis de la información. Distribución de la información.
- 4) Segmentación y selección de mercado. Variables de Segmentación. Selección de Segmento Meta. Atractividad de segmentos, información necesaria.
- 5) Posicionamiento: Fundamentos. Posicionamiento real y deseado. posicionamiento corporativo y de marca. Variables y valores. Oportunidades de Mercado.
- 6) Productos, marcas, empaque: Producto básico real y aumentado. Clasificación de productos. Marcas. Adopción de marcas. Empaque. Etiquetas. Servicio al cliente. Líneas de productos. Productos nuevos. Ciclo de vida de los productos. Estrategias.
- 7) Canales de distribución: Naturaleza de los canales de distribución. Intermediarios. Funciones. Niveles. Conducta y organización del canal. Diseño del canal. Administración del canal. Distribución física. Marketing Directo.
- 8) Precio: Fijación de precios. Factores internos y factores externos. Precios basados en el costo., en el comprador, en la competencia. Matriz de costos. Relación precio demanda. Productos nuevos, mezcla de productos. Ajuste y cambios de precios.
- 9) Comunicación: Publicidad, Promoción, Prensa, Publicidad no Paga. Audiencia meta, respuesta buscada, elección de mensaje, medio. Desarrollo de una campaña publicitaria. Mezcla promocional. Estrategias de mercado.
- 10) Marketing de Servicios. Servucción, Particularidades del Marketing de Servicios. Capacidad. Nivel de Servicio. Calidad del Servicio. Definición de la prestación de servicios. Personal de Contacto. Soporte e Infraestructura.
- 11) Mercados institucionales Naturaleza y características. Clasificaciones. Imagen. Planeación y control. Instituciones benéficas.

PROGRAMA ANALÍTICO

1. Fundamentos de Comercialización

Objetivos de un sistema de comercialización.

Rol dentro de la Organización, relevancia, historia de la Gestión Comercial.

Macroambiente: Entorno, influencias, consideraciones. Variables relevantes.

Microambiente: Particularidades de ambiente cercano a la gestión: sector económico, formato de las cadenas de valor, estructura de mercados de consumo.

Proceso de Administración de Marketing. Rol en la empresa, articulación con Ventas, Comercial, Servicio al Cliente. Visión Integral

Mercado, definición. Necesidad y Deseo. Demanda

2. Planeamiento Estratégico

Relación del planeamiento corporativo con la estrategia comercial, qué le pide la empresa a la "Gestión Comercial" en su conjunto.

Desarrollo de Mercados y de Productos

Conocimiento de mercados

Portafolio de productos: Volumen y Ventas

Estrategia Comercial: Valor de la Marca. Estrategias Genéricas

Posiciones Competitivas: Líder, Seguidor, Flanqueador, Operador de Nichos.

3 Investigación de Mercados

Importancia de investigación. Cuándo se necesita. Qué se investiga?

Investigaciones prospectivas (Que puede pasar?)

Investigaciones de tendencias (Qué está pasando?)

Investigaciones de desempeño (resultados de campañas, de comerciales, etc.)

Investigaciones exploratorias (relación entre variables, identificación de causas, conjoint analysis)

Auditorías de Mercado

Método: Investigaciones cuantitativas y cualitativas

4. Segmentación

Mercado, como se comporta. Heterogeneidades y su tratamiento

Concepto de Segmento: características esenciales.

Cuantificación de Segmentos, su valor.

Segmentación demográficas: fuentes de datos

Segmentación psicográficas, su valor

Segmentación por estilo de vida y orientación a consumo/compra . Para qué se usan? cuándo? con qué cuidados?

Segmentación Vincular.

5. Posicionamiento

Concepto genérico de Posicionamiento

Su función en el marketing. Su valor para la empresa y para la definición de estrategias.

Variables de Posicionamiento, diferenciación, escalas cualitativas

Valores

Aplicación del concepto a la corporación, a la familia de productos, a una marca, a un producto.

6. Producto.

Definición y clasificación de productos.

Concepto de línea de productos. Packaging. Extensión de Línea

Niveles de Producto

Ciclo de vida de un producto y estrategias de comercialización asociadas.

Marca. Conceptos generales

7 Canales

Concepto de canales en la economía, Cadena de valor

Funciones de los intermediarios. Razón de ser de los mismos

Tipos de canales

Gestión de canales

Estrategias frente a canales de Distribución

Segmentación de canales y Diseño

Manejo de Conflicto en distribución comercial

Nuevos canales: utilización de web y nuevas tecnologías.

Marketing de Entrada y de Compra

8. Precio.

Concepto de precio, Importancia en el posicionamiento de un producto, valor de intercambio: riesgo percibido

Mecanismos de Fijación de Precios

Manejo de descuentos y promociones

9. Comunicación.

Proceso de comunicación. Percepción, Atención, y recordación selectiva.

Elaboración de mensajes, objetivos de la comunicación.

Selección de medios de comunicación

Importancia de la elaboración del posicionamiento en la campaña publicitaria

Rol de la Agencia de Publicidad, cómo se gestiona. Brief publicitario.

Indicadores de eficacia en las campañas.

10. Marketing de Servicios

Relevancia en la economía y en la gestión de Marketing. Definición de servicios. Características. Cómo se gestionan las particularidades de los servicios. Posibilidad de diferenciación. Producción de servicios: Infraestructura, soporte y personal de contacto. Interrelación entre elementos del servicios
Servicio central y periférico
Problema de la Capacidad de servicio
Problema del Nivel de Servicio
Problema de la Calidad de Servicio
Gestión de participación de cliente
Nuevas tecnologías.

11. Institucionales y Orgnaizacional

Particularidades, gestión de marketing a organizaciones. Partnership, segmentación y posicionamiento. Proceso de Ventas

12. Temas adicionales: Marketing Directo, Merchandising, CRM, Uso de Nuevas tecnologías.

BIBLIOGRAFÍA

- "Fundamentos de Mercadotecnia" - Philip Kotler.
- "Marketing Estratégico" - J. Lambin
- "Posicionamiento" - Al Ries y Jack Trout
- "Marketing de Guerra"- Al Ries y Jack Trout

Apuntes dados en cada clase adicionales de autores diversos (Mintzberg, Al Ries, Michael Porter, J. Howard, etc.)

RÉGIMEN DE CURSADA

Metodología de enseñanza

- Plan de lecturas previo a cada clase.
- Presentación de aspectos relevantes de cada tema.
- Trabajo de cada tema en grupos de 8 alumnos guiados por un docente.
- Se elabora una presentación final del Caso de Negocio con las actividades desarrolladas durante el curso, cuantificado y analizado en conjunto,
- Se cuenta con invitados especiales, que están trabajando en diversas actividades que hacen al aspecto netamente práctico del Marketing.
- Desarrollo de Casos

Modalidad de Evaluación Parcial

La materia se aprueba con:

- la asistencia de los alumnos regulares, (75%)
- aprobación de 2 parciales, el segundo de carácter integrador.
- trabajo práctico de cada equipo.

CALENDARIO DE CLASES

| Semana | Temas de teoría | Resolución de problemas | Laboratorio | Otro tipo | Fecha entrega Informe TP | Bibliografía básica |
|------------------------|---|--|-------------|-----------|--------------------------|--|
| <1> 09/03 al 14/03 | Presentación de la materia. Marketing Intuitivo | | | | | |
| <2> 16/03 al 21/03 | Conceptos Básicos de Marketing. Necesidad Deseo Proceso de Decisión de Compra | | | | | Jacques Lambin - Alberto Wilensky - Levitt |
| <3> 23/03 al 28/03 | Planeamiento Estratégico | TP. Ej 1, Elaboración de Estrategia de Marketing | | | 6/5/2015 | Aaker Kotler Wilensky |
| <4> 30/03 al 04/04 | Segmentación y Posicionamiento Investigación de Mercado | TP 2.: Definición de Estrategia de Segmentación y Posicionamiento TP 3:Diseño de un Brief - Trabajo de Campo | | | 6/5/2015 | Al Ries Jack Trout |
| <5> 06/04 al 11/04 | Segmentación y Posicionamiento | Resolución de Caso Práctico | | | 8/4/2015 | Al Ries Jack Trout |
| <6> 13/04 al 18/04 | Investigación de Mercados | | | | | Aaker: investigación de Mercados |
| <7> 20/04 al 25/04 | Producto | Resolución de Caso Práctico | | | 22/4/2015 | Kotler - Kapferer |
| <8> 27/04 al 02/05 | Canales | TP 4: Elaboración Estrategia de Producto | | | 17/6/2015 | Stern - Mouchon - Chetochine |
| <9> 04/05 al 09/05 | 1 Evaluación | | | | | |
| <10> 11/05 al 16/05 | Comunicación | TP 5: Elaboración Estrategia de Canales | | | 17/6/2015 | Kotler |
| <11> 18/05 al 23/05 | Precio | TP:6 Elaboración de un brief para Agencia de Publicidad. | | | 17/6/2015 | Kotler |
| <12> 25/05 al 30/05 | Integración de Conceptos - Revisión de TP's | Resolución de un Caso Práctico | | | 27/5/2015 | |
| <13> 01/06 al 06/06 | Marketing de Servicios | Resolución de Caso Práctico | | | | Eiglier - Lovelock |
| <14> 08/06 al 13/06 | Repaso, aplicación a Marketing Digital, Internet, Mobile, CRM | Resolución de Caso Práctico | | | | Varios |
| <15> | 2da | | | | | |

| Semana | Temas de teoría | Resolución de problemas | Laboratorio | Otro tipo | Fecha entrega Informe TP | Bibliografía básica |
|------------------------|--|-------------------------|-------------|-----------|--------------------------|---------------------|
| 15/06 al 20/06 | Evaluación PArcial | | | | | |
| <16> 22/06 al 27/06 | Recuperatorio y Presentación de Libretas | | | | | |

CALENDARIO DE EVALUACIONES

Evaluación Parcial

| Oportunidad | Semana | Fecha | Hora | Aula |
|---|--------|-------|-------|------|
| 1º | 9 | 04/05 | 19:00 | 107 |
| 2º | 15 | 15/06 | 19:00 | 107 |
| 3º | 16 | 22/06 | 19:00 | 107 |
| 4º | | | | |
| Observaciones sobre el Temario de la Evaluación Parcial | | | | |
| Conceptos teóricos vistos hasta Canales APLICADO en base a la resolución de Caso Práctico | | | | |