

PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

Curso académico: 2017-2018

Identificación y características de la asignatura			
Código	401650	Créditos ECTS	6
Denominación (español)	DIRECCIÓN DE VENTAS Y GESTIÓN DEL PUNTO DE VENTA		
Denominación (inglés)	SALES MANAGEMENT AND POINT-OF-SALE MANAGEMENT		
Titulaciones	MÁSTER EN DIRECCIÓN DE MARKETING		
Centro	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
Semestre	Segundo	Carácter	Optativo
Módulo	Específico		
Materia	Especialidad en Comercio y Ventas		
Profesor/es			
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web
Dr. José Ángel López Sánchez	65	924 28 93 00 Ext. 86527 jangel@unex.es	http://ddeys.unex.es
Área de conocimiento	Comercialización e Investigación de Mercados		
Departamento	Dirección de Empresas y Sociología		
Profesor coordinador (si hay más de uno)			
Competencias *			
COMPETENCIAS GENERALES			
CG1 - Capacidad para planificar, diseñar, desarrollar, dirigir y supervisar proyectos y estudios que tengan por objeto, de acuerdo con los conocimientos adquiridos, el análisis del entorno o el desarrollo de estrategias y planes dentro del ámbito comercial o de marketing.			
CG2 - Capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (multidisciplinares) relacionados con el área del marketing.			
CG3 - Capacidad de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.			
CG4 - Capacidad para comunicar sus conclusiones (y los conocimientos y razones últimas en las			

* Los apartados relativos a competencias, breve descripción del contenido, actividades formativas, metodologías docentes, resultados de aprendizaje y sistemas de evaluación deben ajustarse a lo recogido en la memoria verificada del título.

sustentan), a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

CG5 - Capacidad para desarrollar las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

COMPETENCIAS BÁSICAS

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

CT1 - Capacidad de organización y planificación.

CT2 - Habilidad para la búsqueda de información en fuentes diversas.

CT3 - Capacidad de análisis y síntesis de información para una correcta toma de decisiones.

CT4 - Capacidad de tomar decisiones.

CT5 - Capacidad para afrontar la resolución de problemas.

CT6 - Capacidad para comunicarse de forma correcta oralmente y por escrito en lengua nativa y extranjera.

CT7 - Capacidad y habilidad para la negociación y el trabajo tanto individual como en equipo.

CT9 - Capacidad de reflexión, visión crítica y autocrítica.

CT12 - Desarrollo de habilidades relacionales, comunicativas y creativas.

CT13 - Capacidad de aprendizaje autónomo.

CT15 - Habilidades relacionadas con la creatividad y la originalidad en el desarrollo y aplicación de ideas.

CT16 - Iniciativa, espíritu emprendedor y liderazgo.

CT17 - Motivación por la calidad.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE8 - Conocimientos y habilidades de negociación para la creación y mantenimiento relaciones de colaboración con los agentes del canal.

CE11 - Capacidad para diseñar la estrategia de distribución y para llevar a cabo la gestión integral y la toma de decisiones en la empresa comercial.

CE13 - Capacidad para diseñar estrategias de marketing digital a partir de las nuevas características y herramientas que el mundo digital ofrece (inmediatez, interacción, personalización, medición a tiempo real...).

CE16 - Capacidad de relación con el resto de departamentos de la empresa y desarrollo de una visión sistémica de la misma y un enfoque estratégico de la dirección.

CE17 - Desarrollo de una visión estratégica global e integradora de los problemas empresariales y capacidad para afrontarlos.

CO6 - Capacidad de aplicación de métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas a través del análisis de datos a la resolución de problemas complejos relacionados con el comercio y las ventas.

CO7 - Capacidad de comprender y analizar, en entornos de incertidumbre y contextos más amplios, la planificación de la distribución y los instrumentos tradicionales y online utilizados.

Contenidos*

Breve descripción del contenido

Descriptores: organización de la dirección de ventas, comunicación interna en ventas, plan de ventas, formación y motivación de la fuerza de ventas, evaluación y liderazgo de la fuerza de ventas, concepción del espacio de venta.

Temario de la asignatura

Denominación del Tema 1: La organización de la dirección de ventas

Contenidos teóricos:

1. Concepto de la estructura de las ventas
2. La estructura vertical
3. La organización horizontal. El *product manager*
4. El director de ventas y el vendedor
5. Sistemas y acciones de venta

Metodología:

Explicación de la teoría con apoyo audiovisual, la cual se combina con actividades de discusión y con cuestiones a responder por el alumnado con el propósito de que éste vaya construyendo su propio aprendizaje.

Contenidos prácticos:

1. Problemas planteados en clase que tendrán que resolver los alumnos.

Metodología:

Presentación de los problemas, discusión de las posibles alternativas para resolverlos, trabajo del alumno y presentación de resultados en el aula.

Competencias: CG1, CG2, CG3, CG4, CB7, CT9, CT12, CE16

Denominación del tema 2: La comunicación interna en ventas

Contenidos teóricos:

<ol style="list-style-type: none"> 1. El marketing interno 2. Objetivos de la comunicación interna 3. Herramientas de comunicación interna <p>Metodología: <i>Explicación de la teoría con apoyo audiovisual, la cual se combina con actividades de discusión y con cuestiones a responder por el alumnado con el propósito de que éste vaya construyendo su propio aprendizaje.</i></p> <p>Contenidos prácticos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Problemas planteados en clase que tendrán que resolver los alumnos. <p>Metodología: <i>Presentación de los problemas, discusión de las posibles alternativas para resolverlos, trabajo del alumno y presentación de resultados en el aula.</i></p> <p>Competencias: CG2, CG3, CG4, CB6, CB9, CB10, CT2, CT5, CT6, CT7</p>
<p>Denominación del tema 3: El plan de ventas</p> <p>Contenidos teóricos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan estratégico de empresa, plan de marketing y plan de ventas 2. Contenido del plan de ventas 3. El mercado y la demanda 4. Predicción de las ventas <p>Metodología: <i>Explicación de la teoría con apoyo audiovisual, la cual se combina con actividades de discusión y con cuestiones a responder por el alumnado con el propósito de que éste vaya construyendo su propio aprendizaje.</i></p> <p>Contenidos prácticos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Problemas planteados en clase que tendrán que resolver los alumnos. <p>Metodología: <i>Presentación de los problemas, discusión de las posibles alternativas para resolverlos, trabajo del alumno y presentación de resultados en el aula.</i></p> <p>Competencias: CG1, CG2, CG3, CG4, CG5, CB7, CB8, CB9, CT13, CT15, CE 13, CE17, CO6, CO7</p>
<p>Denominación del tema 4: Formación y motivación de la fuerza de ventas</p> <p><i>Primera parte</i></p> <p>Contenidos teóricos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso de formación de los vendedores 2. Planificación de la formación: necesidades, objetivos y presupuesto de la formación de los vendedores 3. Diseño y ejecución del programa de formación de los vendedores 4. Evaluación de la formación de ventas <p>Metodología: <i>Explicación de la teoría con apoyo audiovisual, la cual se combina con actividades de discusión y con cuestiones a responder por el alumnado con el propósito de que éste vaya construyendo su propio aprendizaje.</i></p> <p>Contenidos prácticos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Problemas planteados en clase que tendrán que resolver los alumnos. <p>Metodología: <i>Presentación de los problemas, discusión de las posibles alternativas para resolverlos, trabajo del alumno y presentación de resultados en el aula.</i></p> <p>Competencias: CG2, CG3, CG5, CB7, CT1, CT4, CT17</p> <p><i>Segunda parte</i></p> <p>Contenidos teóricos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aspectos previos a tener en cuenta para motivar a los vendedores 2. Adaptación de las políticas motivacionales a las características de los vendedores 3. Etapas en el desarrollo y configuración del plan de remuneración de los vendedores

<p>4. Componentes financieros del plan de remuneración de los vendedores</p> <p>5. Otros elementos del plan de remuneración de los vendedores</p> <p>Metodología: <i>Explicación de la teoría con apoyo audiovisual, la cual se combina con actividades de discusión y con cuestiones a responder por el alumnado con el propósito de que éste vaya construyendo su propio aprendizaje.</i></p> <p>Contenidos prácticos:</p> <p>1. Problemas planteados en clase que tendrán que resolver los alumnos.</p> <p>Metodología: <i>Presentación de los problemas, discusión de las posibles alternativas para resolverlos, trabajo del alumno y presentación de resultados en el aula.</i></p> <p>Competencias: CG4, CG5, CB9, CB10, CT1, CT4, CT5, CT7, CT13, CE16</p>
<p>Denominación del tema 5: Evaluación y liderazgo de la fuerza de ventas</p> <p><i>Primera parte</i></p> <p>Contenidos teóricos:</p> <p>1. Determinantes del desempeño de los vendedores</p> <p>2. Aspectos a tener en cuenta en la evaluación de los vendedores</p> <p>3. Evaluación de actividades y resultados de la fuerza de ventas</p> <p>4. Causantes de los malos resultados del vendedor y cómo actuar frente a ellos</p> <p>Metodología: <i>Explicación de la teoría con apoyo audiovisual, la cual se combina con actividades de discusión y con cuestiones a responder por el alumnado con el propósito de que éste vaya construyendo su propio aprendizaje.</i></p> <p>Contenidos prácticos:</p> <p>1. Problemas planteados en clase que tendrán que resolver los alumnos.</p> <p>Metodología: <i>Presentación de los problemas, discusión de las posibles alternativas para resolverlos, trabajo del alumno y presentación de resultados en el aula.</i></p> <p>Competencias: CG4, CB8, CB9, CT1, CT3, CT4, CT7, CT9, CT12</p> <p><i>Segunda parte</i></p> <p>Contenidos teóricos:</p> <p>1. ¿En qué consiste el liderazgo?</p> <p>2. Características y técnicas del liderazgo</p> <p>3. Estilo de liderazgo</p> <p>4. Concepto de supervisión</p> <p>5. Supervisión y planificación estratégicas</p> <p>6. Razones para la supervisión</p> <p>7. Nivel de supervisión necesario</p> <p>8. Herramientas y técnicas de supervisión</p> <p>9. Problemas que se presentan en el liderazgo y en la supervisión</p> <p>Metodología: <i>Explicación de la teoría con apoyo audiovisual, la cual se combina con actividades de discusión y con cuestiones a responder por el alumnado con el propósito de que éste vaya construyendo su propio aprendizaje.</i></p> <p>Contenidos prácticos:</p> <p>1. Problemas planteados en clase que tendrán que resolver los alumnos.</p> <p>Metodología: <i>Presentación de los problemas, discusión de las posibles alternativas para resolverlos, trabajo del alumno y presentación de resultados en el aula.</i></p> <p>Competencias: CG2, CG3, CB6, CB7, CT4, CT5, CT7, CT9, CT12, CT15, CT16</p>
<p>Denominación del tema 6: Concepción del espacio de venta</p> <p>Contenidos teóricos:</p> <p>1. Disposición del punto de venta</p>

2. La atmósfera del establecimiento comercial
3. Diseño exterior del punto de venta
4. Disposición interna del punto de venta
5. El merchandising sensorial: ambiente del punto de venta
6. La animación en el punto de venta.

Metodología:

Explicación de la teoría con apoyo audiovisual, la cual se combina con actividades de discusión y con cuestiones a responder por el alumnado con el propósito de que éste vaya construyendo su propio aprendizaje.

Contenidos prácticos:

1. Problemas planteados en clase que tendrán que resolver los alumnos.

Metodología:

Presentación de los problemas, discusión de las posibles alternativas para resolverlos, trabajo del alumno y presentación de resultados en el aula.

Competencias: CG5, CB8, CT1, CT3, CT4, CE8

Actividades formativas*

Horas de trabajo del alumno por tema		Presencial		Actividad de seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	SL	TP	EP
1. Teoría	15	6			9
1. Práctica	10	4			6
2. Teoría	15	6			9
2. Práctica	10	4			6
3. Teoría	15	6			9
3. Práctica	10	4			6
4. Teoría	17	8			9
4. Práctica	8	2			6
5. Teoría	15	6			9
5. Práctica	10	4			6
6. Teoría	10	4			6
6. Práctica	15	6			9
Evaluación del conjunto	150	60			90

GG: Grupo Grande (100 estudiantes).

SL: Seminario/Laboratorio (prácticas clínicas hospitalarias = 7 estudiantes; prácticas laboratorio o campo = 15; prácticas sala ordenador o laboratorio de idiomas = 30, clases problemas o seminarios o casos prácticos = 40).

TP: Tutorías Programadas (seguimiento docente, tipo tutorías ECTS).

EP: Estudio personal, trabajos individuales o en grupo, y lectura de bibliografía.

Metodologías docentes*

Introducción:

Se considera fundamental a priori una explicación detallada y precisa de los conceptos teóricos. También se entiende imprescindible la entrega de material con contenido práctico al alumno, de tal forma que éste pueda entender mejor la aplicación de dichos conceptos teóricos.

Asimismo, se dejarán en la copistería del Centro las lecturas, esquemas, casos y/o ejercicios indispensables para el seguimiento de los temas del programa. Todo este material se depositará en la copistería con el suficiente tiempo para que el alumno pueda tenerlo a su disposición en el momento oportuno. También se utilizará el Campus Virtual de la Universidad de Extremadura conforme a las indicaciones que se vayan dando en clase.

Método de trabajo:

Se hace uso de clases teóricas apoyadas con clases prácticas. El alumno puede intervenir en ellas

para expresar su opinión y/o preguntar acerca del contenido de lo que se está explicando. Se fomenta el pensamiento crítico del alumno, de tal forma que tenga una opinión formada acerca de los contenidos explicados en la asignatura.

Los medios técnicos utilizados durante las clases dependen de las características específicas del tema. El contenido de las clases se fundamenta en la bibliografía del programa, el cual se complementa por material diverso como, por ejemplo, noticias económicas de actualidad relacionadas con la asignatura. Si el alumno entiende oportuno profundizar sobre alguna cuestión explicada en clase el profesor lo podrá guiar acerca de las referencias y/o cualquier otro material que puede consultar.

Las prácticas se desarrollarán durante la clase con la participación activa del alumnado. Se recomienda al alumno que utilice las tutorías para solucionar dudas o cuestiones relacionadas con la asignatura.

Resultados de aprendizaje*

- Poseer y comprender las ideas principales y los conocimientos necesarios sobre la Dirección de Ventas y la Gestión del Punto de Venta.
- Aplicar la información y los conocimientos mediante métodos y habilidades para resolver los problemas.
- Interpretar la información para resumir, describir e interpretar situaciones y poder argumentar.
- Resolver problemas sobre la Dirección de Ventas y la Gestión del Punto de Venta y poder extrapolar conocimiento a contextos nuevos.
- Descubrir patrones en la información, organizar los datos, y reconocer significados ocultos para emitir juicios que incluyan una reflexión.
- Transmitir información, ideas, problemas y soluciones.

Sistemas de evaluación*

SISTEMA DE EVALUACIÓN A

Dimensiones	Ponderación
Examen final.	65%
Trabajos dirigidos.	20%
Actividades prácticas.	15% (*)

(*) Los alumnos que no puedan asistir a clase (deberá existir causa justificada) tendrán que acordar con el profesor, al comienzo de la asignatura, la realización de actividades complementarias para poder tener derecho a esta valoración.

El examen tendrá una duración de 1 hora y 30 minutos, constará de 4 preguntas a desarrollar y todas las preguntas tendrán la misma valoración. En la evaluación de dicho examen se tendrá en cuenta la precisión en la respuesta, la claridad de ideas y su correcta redacción.

SISTEMA DE EVALUACIÓN B

Se trata de un sistema de evaluación con una única prueba final de carácter global. Para ello, se realizará un examen con una duración de 2 horas, el cual constará de 6 preguntas a desarrollar, y donde todas las preguntas tendrán la misma valoración. En la evaluación de dicho examen se tendrá en cuenta la precisión en la respuesta, la claridad de ideas y su correcta redacción.

El estudiante comunicará al profesor por escrito el tipo de evaluación elegida (Sistema de Evaluación A o Sistema de Evaluación B) en las tres primeras semanas de cada semestre. Cuando el estudiante no realice esta comunicación, se entenderá que opta por el Sistema de Evaluación A.

Bibliografía (básica y complementaria)

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

ARTAL CASTELLS, M. (2016): Dirección de ventas. Organización del departamento de ventas y gestión de vendedores. 14ª Edición, Ed. ESIC, Madrid.

DÍEZ DE CASTRO, E.C., LANDA BERCEBAL, F. J., y NAVARRO GARCÍA, A. (2006): Merchandising. Teoría y práctica. 2ª Edición, Ed. Pirámide, Madrid.

KÜSTER, I., y ROMAN, S. (2006): Venta personal y dirección de ventas. La fidelización del cliente, Ed. Thomson, Madrid.

TRESPALACIOS GUTIÉRREZ, J. A., y VÁZQUEZ CASIELLES, R. (Coord.) (2006): Estrategias de distribución comercial. Diseño del canal de distribución y relación entre fabricantes y detallistas. Ed. Thomson, Madrid.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

CANALES, P., CASTAÑEDA, J. A., CRESPO, E., KÜSTER, I., LACAVE, B., y DEL BARRIO, S. (2012): Venta personal. Una perspectiva integrada y relacional. Ed. UOC, Barcelona.

DÍEZ DE CASTRO, E.C. (Coord.) (2004): Distribución comercial. 3ª Edición. McGraw-Hill, Madrid.

MIQUEL PERIS, S., MIQUEL ROMERO, M. J., PARRA, F., y L'HERMIE, C. L. (2008): Distribución comercial. 6ª Edición, Ed. ESIC, Madrid.

MOLINER TENA, M. A., y SÁNCHEZ GARCÍA, J. (Dir. y Coords.) (2014): Dirección de ventas. Una visión integral. Ed. Pirámide, Madrid.

PALOMARES BORJA, R. (2015): Merchandising. Auditoría de marketing en el punto de venta. Ed. ESIC, Madrid.

PALOMARES BORJA, R. (2017): Marketing en el punto de venta. Comunicación y promoción. 3ª Edición Ed. ESIC, Madrid.

Otros recursos y materiales docentes complementarios

Material disponible:

En el desarrollo de la asignatura se dejará en la copistería del Centro para que el alumno pueda utilizarlo en el seguimiento de las clases. Se recomienda al alumno leer con antelación dicho material para poder hacer un uso más efectivo de su asistencia a las clases.

Enlaces:

En las horas de clase se indicará a los alumnos las direcciones de Internet relevantes con las que complementar los contenidos teóricos y prácticos de la asignatura.

Horario de tutorías

Profesor: Dr. José Ángel López Sánchez

Despacho: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Despacho nº 65 (Edificio de Departamentos).

Días-Horas:

Tutorías período lectivo

Primer semestre:

Martes: 9h00 a 11h00

Miércoles: 9h00 a 11h00

Jueves: 9h00 a 11h00

Segundo semestre:

Martes: 9h00 a 11h00

Miércoles: 9h00 a 11h00

Jueves: 9h00 a 11h00

Tutorías período no lectivo

Martes: 9h00 a 12h00

Miércoles: 9h00 a 12h00

Recomendaciones

Entregar la ficha durante el primer mes de clases y contactar con el profesor/a en caso de no poder asistir a las mismas.

Se recomienda que el alumno siga la asignatura al día y que no deje para última hora su estudio antes del examen. Se recomienda también la participación activa del alumno en clase y la asistencia a las tutorías para cualquier cuestión que se le plantee con relación a la asignatura.