

**Màrqueting Avançat**

Codi: 42226

Crèdits: 10

| Titulació          | Tipus | Curs | Semestre |
|--------------------|-------|------|----------|
| 4313148 Màrqueting | OB    | 0    | 1        |

**Professor/a de contacte**

Nom: Joan Llonch Andreu

Correu electrònic: joan.llonch@uab.cat

**Equip docent**

Joan Llonch Andreu

Rosalía Gallo Martinez

Alba Castellet Menchon

**Utilització d'idiomes a l'assignatura**

Llengua vehicular majoritària: espanyol (spa)

**Prerequisits**

Es recomana que l'estudiant disposi de coneixements en gestió comercial o direcció de màrqueting.

**Objectius**

Estudiar els aspectes i les eines més rellevants del màrqueting estratègic, tant des de l'enfoc tradicional com el del màrqueting digital.

Es pretén que l'estudiant conegui les principals tècniques per analitzar els mercats estratègicament, les decisions a adoptar i la manera de planificar les accions de màrqueting.

**Competències**

- Abordar situacions i/o problemes empresarials que puguin comportar un dilema ètic a partir d'una reflexió crítica.
- Analitzar l'estructura i el funcionament de les organitzacions empresarials i del seu mercat per a la presa de decisions en màrqueting.
- Aportar solucions innovadores a problemes comercials.
- Comprendre i conèixer tots els aspectes relacionats amb la gestió de la distribució comercial i de la xarxa comercial d'una organització.
- Dissenyar i implantar plans de màrqueting segons els criteris d'eficàcia i eficiència.
- Dissenyar, planificar i dirigir accions de màrqueting en els nous escenaris que planteja la societat de la informació.
- Generar idees i solucions innovadores i competitives.
- Implementar les tècniques emergents a l'àmbit del màrqueting.
- Traslladar a l'àmbit sociopolític l'anàlisi, la planificació i el disseny d'estratègies en el màrqueting.
- Treballar en equips de caràcter interdisciplinari.

## Resultats d'aprenentatge

1. Abordar situacions i/o problemes empresarials que puguin comportar un dilema ètic a partir d'una reflexió crítica.
2. Avaluar la dinàmica dels mercats.
3. Definir posicionaments estratègics clau en diferents situacions de producte-mercat.
4. Descriure l'evolució i la situació actual de la distribució comercial.
5. Desenvolupar i implementar procediments que garanteixin la integritat de la distribució comercial.
6. Distingir els elements de direcció estratègica en màrqueting.
7. Establir l'estructura i el model d'un pla de màrqueting.
8. Establir processos d'anàlisi i valoració d'anàlisi i valoració d'accions d'altres empreses competidores.
9. Fer una anàlisi competitiva comparada (benchmarking).
10. Generar idees i solucions innovadores i competitives.
11. Identificar els factors clau d'una gestió integral de la distribució.
12. Identificar i analitzar els recursos i capacitats internes de l'organització.
13. Identificar i distingir les noves tendències en màrqueting.
14. Identificar les claus d'un problema comercial en l'àmbit no empresarial.
15. Identificar les principals claus estratègiques del màrqueting.
16. Identificar tipologies estratègiques de màrqueting.
17. Plantejar estratègies realistes i innovadores.
18. Plantejar idees elaborades per a la planificació o organització en màrqueting.
19. Reconèixer els factors del posicionament estratègic.
20. Reconèixer i identificar els valors i els factors moderadors de l'orientació al mercat d'una organització.
21. Reconèixer l'abast i aplicació del màrqueting.
22. Treballar en equips de caràcter interdisciplinari.
23. Utilitzar models de diagnòstic estratègic.

## Continguts

### 1) Orientació al mercat i màrqueting relacional

- El desenvolupament de l'orientació al mercat
- L'orientació al mercat i els resultats
- El màrqueting relacional
- La fidelització en l'era d'Internet

### 2) La gestió del valor del client

- Valor del client
- L'adquisició de clients
- La retenció i creixement de clients

### 3) Valor de la marca i els sistemes de valoració

- La diferenciació tangible i / o intangible de l'oferta
- Valoració econòmica de la marca
- Diferents mètodes de valoració de la marca

### 4) Decisions de marca: L'extensió de la marca

- Extensió de marca per línia de productes
- Extensió de marca horitzontal

- Extensió de marca vertical

#### 5) Decisions de preu

- Consideracions en les decisions de preu
- Objectius d'una política de preus
- El procés de fixació de preus

#### 6) La direcció de la força de vendes

- Canvis en l'entorn del mercat
- Nou enfocament de la venda: vendre o fidelitzar
- Responsabilitats del director de vendes al segle XXI
- La figura del Key Account Manager (KAM)

#### 7) Ecosistema digital

- Palanques de creixement en l'entorn digital
- Claus per a desenvolupar un pla de màrqueting digital eficaç
- Publicitat online
- Eines i metodologies d'anàlisi: entorn, mercat, competència.

#### 8) Màrqueting en xarxes socials

- El paper de les xarxes socials en els processos de distribució
- Estratègia de comunicació en xarxes socials
- Social Selling
- Anàlisi i mesurament de resultats

#### 9) Nous models de distribució

- Claus per a desenvolupar un ecommerce
- Estratègies de creixement en marketplaces
- Omnicanalitat
- Les claus per a un Customer Journey eficaç

#### 10) Inbound Màrqueting

- Elements estratègics de la metodologia inbound màrqueting
- Planificació de continguts i branded content
- Captació de tràfic i canals d'adquisició
- Eines d'automatització del màrqueting

#### 11) El pla de màrqueting: fase estratègic

- Característiques i funció d'un pla de màrqueting
- Anàlisi estratègica i diagnòstic de la situació
- Determinació dels objectius

#### 12) El pla de màrqueting: fase tàctica

- Establiment dels plans d'acció
- Determinació del Pressupost i Compte d'Explotació
- Factors d'Èxit

## Metodologia

Per aconseguir els objectius d'aquest mòdul, durant el curs s'utilitzen un conjunt de diferents metodologies docents: les classes magistrals, la discussió i la presentació a classe de casos pràctics preparats prèviament pels alumnes i la realització d'exercicis o activitats en classe.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, per a la complementació per part de l'alumnat de les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura/mòdul.

## Activitats formatives

| Títol               | Hores | ECTS | Resultats d'aprenentatge                                                          |
|---------------------|-------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Tipus: Dirigides    |       |      |                                                                                   |
| Classes presencials | 75    | 3    | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23         |
| Tipus: Supervisades |       |      |                                                                                   |
| Casos pràctics      | 50    | 2    | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 |
| Tipus: Autònomes    |       |      |                                                                                   |
| Treball autònom     | 100   | 4    | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 |

## Avaluació

### Normes generals d'avaluació dels mòduls

Aquest mòdul s'estructura en diferents parts que estan a càrrec de diferents professors. La nota final del mòdul consisteix en la mitjana de les notes de cada assignatura o part que formen el mòdul.

Es considera que el mòdul s'ha aprovat si:

1. la nota de cada part del mòdul és superior o igual a 5 (en una escala de 0 a 10) i
2. la nota final del mòdul és major o igual a 5 (en una escala de 0 a 10)

Si el mòdul no està aprovat, la coordinació del màster oferirà a l'estudiant la possibilitat de re-avaluar parts que componen el mòdul que no s'han superat, segons la valoració dels professors dels mòduls i de la coordinació. Si l'estudiant aprova la reavaluació la nota màxima que s'obtindrà en la part reavaluada serà de 5. El calendari de les reavaluacions es farà públic juntament amb la llista de notes del mòdul.

La nota de cada part del mòdul L'alumne tindrà una nota de No Avaluat si no assisteix com a mínim al 80% de les classes presencials (es portarà un control amb un full de signatures) o si no realitza almenys el 50% de les activitats d'avaluació continuada. Cada professor especificarà en aquesta guia la manera en la qual avaluarà els estudiants. Si no s'especifica en la guia, aquestes normes d'avaluació es lliuraran el primer dia de classe per escrit.

Per superar amb èxit el mòdul de MARQUETING AVANÇAT és necessari realitzar dos proves, així com demostrar suficiència en la resolució dels casos i els exercicis proposats a classe.

En concret, la valoració final del mòdul estarà en funció dels següents criteris:

- Participació activa a classe de l'estudiant (20%)
- Resolució de casos i/o exercicis pràctics (40%)
- Proves escrites (40%)

## Activitats d'avaluació

| Títol                 | Pes | Hores | ECTS | Resultats d'aprenentatge                                                          |
|-----------------------|-----|-------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Casos pràctics        | 40  | 20    | 0,8  | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 |
| Examen                | 40  | 3     | 0,12 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 |
| Participació a classe | 20  | 2     | 0,08 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 |

## Bibliografia

Bibliografia principal:

- Villanueva, J. i Juan Manuel de Toro (coord.), *Marketing Estratégico*. Ed. EUNSA - IESE Business School, Barcelona, 2019.
- Sainz de Vicuña, J.M., *El Plan de Marketing en la Práctica*, Ed. ESIC, Madrid.

Bibliografia complementaria:

- Alcaide, J.C., *Fidelización de clientes*, Ed. ESIC, Madrid, 2010.
- Cravens, D.W. i Piercy, N.F., *Marketing Estratégico*, Ed. McGraw-Hill, Madrid, 2007.
- Hollensen, S. i Ortiz, J.A., *Estrategias de Marketing Internacional*, Pearson, Madrid, 2010.

Lectures recomenades per el professor a l'inici del curs.

## Programari

L'estudiant haurà de tenir bons coneixements de Microsoft Office i uns coneixements bàsics d'algun programa per portar a terme anàlisi multivariant.