

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA					
DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA					
TITULACIÓN: LEINN-Grado en Liderazgo Emprendedor e Innovación					
NOMBRE: SERVICIO AL CLIENTE Y VENTAS II					
TIPO	Formación básica		Obligatoria	X	Optativa
CRÉDITOS TOTALES (ECTS): 3 ECTS					
CURSO : 3º			CUATRIMESTRE: 1º		
AREA DE CONOCIMIENTO: Empresa					
MÓDULO: Emprender y el enfoque cliente					
MATERIA: Servicio al cliente y ventas					
IDIOMA: Inglés					
DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA					
<p>1. OBJETIVO Ganamos confianza en las relaciones y mantenemos una colaboración continua con nuestros clientes a través de la acción. Por medio de la colaboración creamos una relación a largo plazo con el cliente que genera valor mutuo. Las relaciones de largo plazo con el cliente construyen nuestra propia reputación como team coop y la de MTA.</p>					
<p>2. CONOCIMIENTOS PREVIOS Se deberá haber cursado Servicio al cliente y ventas I</p>					
<p>3. COMPETENCIAS</p> <p>3.1 Competencias específicas</p> <p>a. El/la teampreneur sabe promover la acción emprendedora para satisfacer las necesidades explícitas y tácitas de los clientes.</p> <p>b. El/la teampreneur posee los conocimientos necesarios para crear redes y relaciones con los clientes que sean duraderas en el tiempo. Entiende la importancia de crear segmentos de clientes y sabe mantener y desarrollar las relaciones con ellos.</p> <p>c. El/la teampreneur sabe conducir las relaciones con los clientes tanto en la teoría como en la práctica. Sabe ofrecer nuevas soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes. Entiende el efecto que tiene el entorno operacional del cliente en las relaciones con sus clientes.</p>					
<p>4. METODOLOGÍA:</p> <p>La metodología que emplearemos para abordar el curso se basa en las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sesiones de equipo en el aula desarrollando teoría y conceptos asociados a las materias y a los proyectos individuales y de equipo - Realización de proyectos internos de la team company - Realización de proyectos con empresas reales - Lectura de libros y redacción de informes individuales - Asunción de posiciones de liderazgo en equipo y en proyectos - Seminarios, charlas y sesiones monográficas de ponentes - Tutoría grupal o individual y evaluación 					

5. TEMARIO

- PLANIFICACIÓN DE LAS VENTAS
- PROCESO DE CONTROL Y GESTIÓN DE LAS VENTAS
- LAS TEORÍAS DEL BENCHMARKING

6. BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

- Advanced Selling Strategies: The Proven System of Sales Ideas, Methods, and Techniques Used, Top Salespeople Everywhere by Brian Tracy (1996)
- The new community rules, Weinberg (2009)
- Advertising 2.0, Tuten (2008)

* Los teampreneurs cuentan con la lista de libros (The art of Reading 2016/2017) de Mondragon Team Academy

7. EVALUACIÓN

Las actividades formativas que se desarrollarán a lo largo de las materias se evaluarán atendiendo a las competencias con indicadores específicos asignados que permitirán:

- Evaluar y acreditar el cumplimiento de los objetivos mínimos en cada asignatura a nivel de equipo. Esta valoración corresponderá como máximo al 70% de la nota final individual del alumno.
- Evaluar el desempeño específico del alumno en asignatura específica gracias a un proceso de evaluación 360º que se lleva a cabo semestralmente. Esta evaluación incorpora el input del resto de compañeros de la empresa (team company), sus clientes, profesores docentes y el tutor de la empresa (team company). Esta valoración corresponderá como mínimo a un 30% de la nota final individual.

Del mismo modo se han definido los siguientes indicadores específicos que cada alumno de cada empresa (team company) ha de cumplir para superar la asignatura a final del curso:

1. Hemos alcanzado una posición desde la que creamos valor añadido a nuestros clientes y somos parte de su marca.
2. Sabemos cómo transferir proyectos de clientes (a empresas más jóvenes dentro de LEINN) y ya hemos transferido por lo menos dos clientes/proyectos.
3. Cooperamos y experimentamos con 5 clientes /partners, desarrollando nuevos conceptos / proyectos.
4. Se ha celebrado una sesión de diálogo donde se ha trabajado en torno a algunos de los siguientes libros o de temas similares: "The new community rules" de Weinberg o "Advertising 2.0" de Tuten.