

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA ANALÍTICO

Carrera: INGENIERIA COMERCIAL

Programa de: Marketing de servicios y relacional

Código SIS: 1301172

Nivel: Séptimo Semestre

N° Hrs. de clases Teóricas: 6 horas

N° Hrs. de clases Prácticas:

Prerrequisitos:

ÁREAS DE COORDINACIÓN CURRICULAR

VERTICAL

HORIZONTAL

1) Mercadotecnia

- 1) Mercadotecnia
- 2) Comportamiento del consumidor

- 1) Investigación de mercados I
- 2) Direccione empresarial
- 3) Comercio Exterior
- 4) Econometría y simulaciones

Objetivos:

Al concluir el curso el estudiante podrá entender y aplicar los conceptos de marketing relacional en las empresas de servicios

Contenidos Mínimos:

UNIDAD 1. MARKETING DE SERVICIO
 1.1. DEFINICIÓN DE SERVICIOS
 1.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS
 1.3. MEZCLA DE MARKETING PARA LOS SERVICIOS
 1.4. DEFINICIÓN DE CLIENTE
 15. DEFINICIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE
 1.6. TIPOS DE SERVICIOS A CLIENTES
 1.7. MARKETING DE SERVICIOS HA MUERTO Y HA DADO PASO AL MARKETING RELACIONAL
 UNIDAD 2. MARKETING RELACIONAL
 2.1. DEFINICIÓN DE MARKETING
 2.2. ANTECEDENTES DEL MARKETING
 Orientación a la producción
 Orientación a las ventas
 Orientación al marketing
 Orientación al marketing social
 Orientación al marketing relacional
 2.3. ETAPAS DEL PROCESO EVOLUTIVO DEL MARKETING
 2.3.1 ORIENTACIÓN A LA PRODUCCIÓN
 2.3.2 ORIENTACIÓN A LAS VENTAS
 2.3.3 ORIENTACIÓN AL MARKETING
 2.3.4 ORIENTACIÓN AL MARKETING SOCIAL
 2.3.5 ORIENTACIÓN AL MARKETING RELACIONAL (UNO A UNO)
 2.4. CARACTERÍSTICAS DEL MARKETING RELACIONAL
 2.5. GENERALIDADES DEL MARKETING RELACIONAL
 2.6. EVOLUCIÓN DEL MARKETING RELACIONAL
 2.7. AMBIENTES DEL MERCADO
 2.8.. LAS RELACIONES EN EL CRM
 2.9. EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA EN EL CRM
 2.10. METODOLOGÍA BÁSICA PARA UN PROYECTO CRM

	2.11. METAS Y OBJETIVOS EN EL CRM
Bibliografía:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing directo integrado. Josep Alet 2. Marketing relacional. Josep Alet 3. Experiential Marketing. R. Smitch 4. MK Marketing + Ventas Nº 154. Enero 2001 5. MK Marketing + Ventas Nº 156. Marzo 2001 6. MK Marketing + Ventas Nº 158. Mayo 2001