

PROGRAMA GENERAL DE
TEORÍA Y PRÁCTICA DE LA COMERCIALIZACIÓN
3º AÑO (Bachiller)

Unidad 1: Objetivos de la gestión comercial y de ventas. Elementos. Funciones. Relación con otras áreas de la organización.

Unidad 2: El mercado. Definición. Identificación del mercado objetivo. Segmentación. Fijación de metas. Posicionamiento. Investigación de mercado. Tipos de consumidores.

Unidad 3: Planeamiento estratégico comercial. Definición y características. Mezcla de productos. La marca. Variables producto, precio, plaza. Procedimientos para la elaboración de un plan comercial.

Unidad 4: Producto. Servicio. Etapas en la vida del producto. Precio. Criterios para su definición. Estrategia precio-producto. Comunicación. Publicidad. Clasificación por tipo de medio publicitario. Promoción. Tipos. Distribución. Clasificación.

Unidad 5: Concepto de calidad. Definiciones. Criterios. La evolución de la calidad en el tiempo. La evolución del concepto en Estados Unidos, Japón, Europa y América Latina. Conceptos fundamentales que hacen a la calidad. Normalización, homologación, y certificación. Calidad en los sistemas de manufactura y de servicio. Conceptos. Funciones de apoyo empresariales. Administración de la calidad. Principios. Infraestructura, prácticas y herramientas. Programas de premios internacionales. Calidad y valores personales. Un proyecto de calidad personal.

Unidad 6: El enfoque al cliente. Importancia. Métodos más importantes. Recolección de información. Sobre la satisfacción del cliente. Herramientas para clasificar las necesidades del cliente. Medición de la satisfacción del cliente. Encuestas. Retroalimentación. Liderazgo para la calidad. Prácticas principales. Administración de los recursos humanos en el entorno de calidad. Reclutamiento, motivación y evaluación de desempeño. Herramientas para la administración de procesos administrativos en un entorno de calidad...La información contable y extracontable como valor estratégico. Los costos de la calidad. Administración de datos y de información.