

Grado en Marketing y Comunicación Digital

Asignatura: Marketing Directo

Materia: Marketing y ventas

Créditos: 6 ECTS

Programa: Grado

Modalidad: Presencial

Curso: Cuarto

Semestre: Primero

1. Índice

| | |
|---|---|
| 1. Índice | 2 |
| 2. Presentación..... | 3 |
| 2.1 Descripción | 3 |
| 2.2 Aplicaciones profesionales relevantes | 3 |
| 3. Resultados de aprendizaje de la titulación | 4 |
| 4. Resultados de aprendizaje de la materia..... | 5 |
| 5. Contenidos..... | 6 |
| 6. Metodología..... | 6 |
| 7. Evaluación | 7 |
| 8. Bibliografía | 8 |
| 8.1 Bibliografía básica..... | 8 |
| 8.2 Bibliografía complementaria | 8 |

2. Presentación

2.1 Descripción

El Marketing Directo es un instrumento de comunicación directa e interactiva entre la empresa y el cliente. La interactividad, la principal característica del marketing directo, permite conocer la respuesta de los mensajes enviados a un cliente.

El marketing directo promueve técnicas tanto tradicionales (como la venta personal) como actuales (como el uso de whatsapp o SMS), que permiten a empresas clásicas como a startups de internet disponer de una herramienta de comunicación comercial muy importante para establecer relaciones comerciales con los clientes a corto y largo plazo.

Uno de los grandes aliados del marketing directo es la tecnología, que le permite escalar el negocio de la venta tradicional con pocos clientes a los cuales se los podía llegar a conocer y establecer lazos a largo plazo, así como a base de datos que pueden suponer varios miles o millones de clientes. Es por ello importante basarse en tecnologías de bases de datos dinámicas y aplicaciones de CRM (*Customer Relationship Management*).

2.2 Aplicaciones profesionales relevantes

El conjunto de aprendizajes recibidos por el alumno en la asignatura Marketing Directo es central en el desempeño de multitud de actividades profesionales, tanto en departamentos de marketing de empresas como otros organismos e instituciones, como pueden ser los ayuntamientos, patronatos, gobiernos regionales, o bien, fundaciones ONGs. Particularmente, la asignatura permitirá al estudiante desempeñar funciones como:

- Analizar, planificar, gestionar y controlar campañas de marketing directo y su integración en el plan de marketing.
- Dominar las técnicas para conocer al consumidor y el proceso de compra/consumo.
- Trabajar el Customer Journey para conocer y persuadir al Buyer Persona.
- Gestionar la base de datos de clientes con el objeto de maximizar el valor de cada cliente y fidelizarlo a largo plazo.

Esto permitirá al estudiante mejorar las ventas en su propio negocio y ocupar cargos dentro de la empresa como:

- Dirección de la experiencia de cliente

- Trade Marketing
- Gestión de clientes y grandes cuentas
- Lead Marketing Specialist
- Customer Relationship Management

3. Resultados de aprendizaje de la titulación

- RAT1 - El estudiante será capaz de reconocer el modo en que los resultados de la investigación de mercados afectan al diseño, comercialización y comunicación de los productos.
- RAT2 - El estudiante será capaz de identificar las relaciones entre la planificación, las estrategias industriales y comerciales, y el beneficio que reportan a la empresa.
- RAT3 - El estudiante será capaz de relacionar la complejidad de los fenómenos económicos y sociales típicos de la sociedad del bienestar con la tecnología, la globalización y la sostenibilidad.
- RAT4 - El estudiante será capaz de defender una investigación de mercados desde una actitud directiva inspirada en el valor del conocimiento del consumidor.
- RAT5 - El estudiante podrá describir políticas de marketing y ventas como guía de la actividad empresarial teniendo en cuenta la cultura, la política y los objetivos de la empresa.
- RAT6 - El estudiante podrá explicar cualquier conocimiento/información de forma clara y precisa, oralmente y por escrito, en catalán, castellano y en una tercera lengua, especialmente el inglés.
- RAT7 - El estudiante podrá aplicar las tecnologías digitales (en los momentos necesarios) en su ámbito de conocimiento.
- RAT8 - El estudiante será capaz de desarrollar las estrategias comerciales de marketing y de comunicación tradicionales y online, adecuadas a la estrategia empresarial.
- RAT9 - El estudiante sabrá predecir la evolución de los mercados, mediante el uso de herramientas cuantitativas y predictivas con un enfoque estratégico focalizado en la búsqueda de oportunidades y amenazas.
- RAT10 - El estudiante será capaz de analizar las cuentas de explotación de las distintas unidades estratégicas de negocio de una empresa como base para el diagnóstico objetivo en la toma de decisiones comerciales y de marketing.
- RAT11 - El estudiante será capaz de desarrollar la estrategia de imagen, identidad y cultura de la empresa, de acuerdo con los objetivos corporativos y de marketing, en los canales de venta tradicionales y online.
- RAT12 - El estudiante será capaz de interpretar el análisis de datos e información, con visión crítica hacia los resultados.
- RAT13 - El estudiante sabrá seleccionar las acciones concretas de comunicación teniendo en cuenta la naturaleza de los stakeholders y su rentabilidad.
- RAT14 - El estudiante podrá proponer soluciones innovadoras, creativas y emprendedoras en situaciones propias del ámbito profesional.

- RAT15 - El estudiante será capaz de evaluar la sostenibilidad y el impacto social de las propuestas planteadas con responsabilidad ética, medioambiental y profesional.
- RAT16 - El estudiante será capaz de aplicar la perspectiva de género en las tareas propias del ámbito profesional
- RAT17 - El estudiante sabrá diseñar estrategias comerciales y de marketing tradicional y online consistentes en el análisis pormenorizado de los elementos del macro y micro entorno.
- RAT18 - El estudiante será capaz de diseñar la estructura organizativa de los departamentos de marketing y ventas ateniéndose a criterios de rentabilidad, eficiencia, estímulo del compromiso y mejora continua.
- RAT19 - El estudiante podrá diseñar la integración estratégica de la actividad comercial y de marketing de la empresa con las diferentes áreas funcionales de la misma.
- RAT20 - El estudiante sabrá crear las estrategias sobre el mix de marketing, en coherencia con la política y los objetivos de la empresa y teniendo en cuenta las estrategias de los competidores.
- RAT21 - El estudiante será capaz de formular previsiones de ventas, anticipando tendencias y discontinuidades, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- RAT22 - El estudiante será capaz de diseñar planes comerciales centrados en el incremento del valor de los clientes de la empresa, aprovechando la dimensión digital de la empresa.
- RAT23 - El estudiante será capaz de diseñar políticas de responsabilidad social corporativa que colaboren en la mejora de la imagen y de la competitividad de la empresa, con balances sociales y alineadas con la misión y visión de la compañía.
- RAT24 - El estudiante será capaz de formular una estrategia comercial que considere los intereses y necesidades de los stakeholders para crear relaciones de confianza.
- RAT25 - El estudiante podrá desarrollar planes de comunicación interna y externa alineados con la estrategia corporativa como refuerzo del posicionamiento de la empresa en el mercado, la percepción de valor por los clientes y el compromiso de los empleados.

4. Resultados de aprendizaje de la materia

- RAM6 - El estudiante será capaz de integrar de forma solvente las funciones clave que conforman la actividad comercial de la empresa en un proyecto a realizar en grupo.
- RAM7 - El estudiante será capaz de analizar adecuadamente la satisfacción de los usuarios, para detectar posibles problemas y aportar soluciones a través de la analítica web.

5. Contenidos

El Marketing Directo es un instrumento de comunicación directa e interactiva entre la empresa y el cliente. La interactividad, la principal característica del marketing directo, permite conocer la respuesta de los mensajes enviados a un cliente. En particular:

Introducción al enfoque hacia el cliente y el marketing directo

- Segmentación de clientes
- Perfil de cliente 360 grados
- Marketing de relaciones, CXM/CEM y CRM
- Personalización, targeting y optimización
- Gestión de clientes

6. Metodología

| Resultados de aprendizaje trabajados | Metodología docente | Actividades formativas |
|--------------------------------------|-------------------------------------|---|
| Conocimiento | Clase magistral | Exposiciones del profesor |
| | Sesiones expositivas | Exposiciones de los estudiantes |
| | Tutorías | Reuniones para la resolución de dudas |
| | Aprendizaje basado en lecturas | Lectura y análisis de documentos |
| Habilidad | Aprendizaje basado en proyectos | Resolución de problemas |
| | Aprendizaje basado en audiovisuales | Análisis de audiovisuales |
| | Aprendizaje basado en casos | Búsqueda y tratamiento de la información Resolución de problemas |
| Competencia | Trabajo por proyectos | Elaboración de informes Presentaciones de informes o trabajos |

7. Evaluación

| Sistema de evaluación | Peso |
|---|------|
| Evaluación continua: ejercicios, problemas, elaboración de informes, trabajos, casos de estudio | 40 % |
| Examen parcial | 20 % |
| Examen final | 40 % |

Al calcular la nota final, las actividades de evaluación continua la asignatura (participación, pruebas en clase, casos de seminarios y proyectos en grupo, examen parcial) se ponderarán sólo si la nota del examen final es igual o superior a 4,0. Por tanto, para obtener una nota aprobatoria de la asignatura, la nota del examen final deberá ser igual o superior a 4,0. Si la nota del examen final es inferior a 4,0, la nota del examen final pasa a ser la nota final del curso, independientemente del resto de notas. Los estudiantes deben realizar el examen final si quieren recibir una evaluación cuantitativa del curso. Los estudiantes que no se presenten al examen final recibirán una calificación general del curso de "No presentado".

"La calificación máxima que los o las estudiantes podrán obtener en las pruebas de reevaluación [...] será de 5,0. Además, "la calificación de las pruebas de reevaluación constituirá, en todo caso, la calificación final de la asignatura". **Así, únicamente tendrán derecho a examen aquellos estudiantes que, habiendo cumplido con el examen parcial, el examen final y haber realizado el 100% de las actividades de evaluación continua de la asignatura, estén suspendidos (nota final de la asignatura inferior a 5).**"

Evaluación Única: La evaluación única consta de un único examen que equivale al 100 % de la nota de la asignatura. El examen, y por tanto la asignatura, se aprueba con una nota de 5 sobre 10 en esta prueba final.

Para acogerse a la evaluación única es necesario enviar al profesor una solicitud por escrito durante los primeros 15 días hábiles del curso.

8. Bibliografía

8.1 Bibliografía básica

- Trivedi, N. K., Kumar, S., Jain, S., & Maheshwari, S. (2021). KFCM-Based Direct Marketing. In *Rising Threats in Expert Applications and Solutions* (pp. 495-502). Springer, Singapore.

8.2 Bibliografía complementaria

- ALCAIDE, J. C., & DÍEZ, M. (2019). *Customer experience*. ESIC Editorial.