



FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

| Datos de la asignatura | |
|------------------------|---|
| Nombre completo | Dirección de Ventas |
| Código | E000008088 |
| Título | Grado en Administración y Dirección de Empresas |
| Impartido en | Grado en Administración y Dirección de Empresas (E-2) [Cuarto Curso] Grado en Administración y Dirección de Empresas (E-2) - Bilingüe en inglés [Cuarto Curso] |
| Nivel | Reglada Grado Europeo |
| Cuatrimestre | Semestral |
| Créditos | 6,0 ECTS |
| Carácter | Optativa (Grado) |
| Departamento / Área | Departamento de Marketing |
| Responsable | Victoria Labajo |
| Horario | 4 horas/semana |
| Horario de tutorías | Pedir cita por email al profesor correspondiente |
| Descriptor | La asignatura se articula en torno a la función venta, explicando en su introducción la función de Ventas y la figura del Director Comercial, profundizando en el desarrollo de sus funciones, el entorno en el que trabaja y su problemática diaria. En segundo lugar, se atiende a la gestión de Canales y Clientes, centrando el estudio en las herramientas de segmentación de canales, así como la realización de planes comerciales en entornos B2B basados en estrategias win-win. El tercer bloque trata de gestión del equipo comercial con las particularidades que tiene sobre otros colectivos en el seno de la empresa; basados en la gestión positiva |

| Datos del profesorado | |
|-----------------------|--------------------------------|
| Profesor | |
| Nombre | Pedro Rubio Hidalgo |
| Departamento / Área | Departamento de Marketing |
| Correo electrónico | prubio@icade.comillas.edu |
| Profesor | |
| Nombre | María Victoria Labajo González |
| Departamento / Área | Departamento de Marketing |
| Despacho | Alberto Aguilera 23 [OD-224] |
| Correo electrónico | labajo@icade.comillas.edu |
| Teléfono | 2285 |



DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura

Aportación al perfil profesional de la titulación

La asignatura se presenta como profundización en los conocimientos de marketing adquiridos en las asignaturas obligatorias dentro de la disciplina y, muy particularmente con la de Planificación y Gestión de Marketing, y en relación con otras optativas del área como Gestión Estratégica de la Marca, Comunicación Integral de Marketing y Distribución Comercial.

Forma al alumno en la comprensión del papel de las estructuras y perfiles comerciales y su adecuada dirección y gestión en el entorno actual, cambiante y globalizado, y la importancia de conocer profundamente a los clientes y manejar las herramientas necesarias para conseguir los objetivos de venta marcados por la organización

Prerequisitos

Haber cursado Fundamentos de Marketing

Competencias - Objetivos

Competencias

GENERALES

| | | |
|-------------|---|--|
| CG02 | Resolución de problemas y toma de decisiones | |
| | RA1 | Identifica y define claramente el problema y sus diferentes causas |
| | RA2 | Reconoce las alternativas y las dificultades de decisión en casos reales, planteando soluciones pertinentes |
| CG03 | Capacidad de organización y planificación | |
| | RA1 | Identifica y organiza temporalmente las tareas necesarias para la realización sus actividades de aprendizaje, cumpliendo con los plazos establecidos de entrega de actividades |
| | RA2 | Es capaz de establecer prioridades y seleccionar materiales en la realización de las tareas en función de las demandas del programa de estudio |
| CG09 | Habilidades interpersonales: escuchar, argumentar y debatir | |
| | RA1 | Crear individualmente una idea o perspectiva particular ante un asunto o cuestión y establecer criterios para emitir juicios personales |



| | | |
|--------------------|--|---|
| | RA2 | Ser capaz de defender aquello que se piensa, independientemente de la aceptación que pueda tener la idea |
| CG10 | Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo | |
| | RA1 | Participa de forma activa en el trabajo de grupo compartiendo información, conocimientos y experiencias |
| | RA2 | Maneja las claves para propiciar el desarrollo de reuniones efectivas |
| | RA3 | Comparte responsabilidad por el trabajo del grupo y someterse a la dirección de otras personas |
| CG11 | Capacidad crítica y autocrítica | |
| | RA1 | Emplea un nivel de análisis adecuado y ejerce una valoración crítica de teorías y métodos de investigación |
| CG14 | Capacidad para aprender y trabajar autónomamente | |
| | RA1 | Lee, sintetiza y comprende críticamente materiales bibliográficos de referencia, así como de materiales que presentan resultados de investigaciones, memorias, textos de supervisión profesional, y otros materiales de carácter aplicado |
| | RA2 | Desarrolla habilidades necesarias para la investigación independiente |
| CG15 | Adaptación al cambio | |
| | RA1 | Aplica conocimientos y formas de actuación contrastadas en situaciones conocidas a otras que son nuevas e inesperadas |
| | RA2 | Comprende que lo nuevo es una oportunidad de mejora y es consustancial a la vida profesional |
| ESPECÍFICAS | | |
| CEOPT04 | Conocimiento del papel empresarial de la función de Ventas y de la figura del Director Comercial, así como de los equipos comerciales y los clientes | |
| | RA1 | Conoce los aspectos clave de la asignatura desde la perspectiva de un puesto de responsabilidad en la gestión de ventas desarrollando el criterio necesario para la toma de decisiones en este nivel organizativo |
| | RA2 | Es capaz de aplicar la teoría o método más adecuado en relación con cada uno de los aspectos relevantes con el equipo y los clientes |



Es capaz de realiza un análisis de clientes adecuado a partir de la segmentación por canales y territorios y de elaborar planes comerciales en entornos B2B basados en estrategias win-win

BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

Contenidos – Bloques Temáticos

Bloque 1. Introducción

Tema 1. La Dirección de Ventas: Conceptos y entorno de la dirección de ventas

Bloque 2. Gestión de Clientes

Tema 2. Organización: Clientes y competencia

Tema 3. Planificación estratégica de ventas: planes de canales y cuentas, doméstico e internacional

Tema 4. Control de resultados: Cuentas de resultados y alianzas estratégicas

Bloque 3. Gestión de Equipos de Ventas

Tema 5. Organización de equipos: gestión positiva, formación, comunicación y definición de puestos

Tema 6. Planificación de equipos: selección y planes de carrera

Tema 7. Control de equipos: supervisión, evaluación y remuneración de los vendedores

METODOLOGÍA DOCENTE

Aspectos metodológicos generales de la asignatura

El objetivo que persigue la metodología de trabajo es que el alumno conozca y sea capaz de aplicar correctamente las teorías y herramientas que implica la asignatura. Para lograrlo se aplicará una metodología secuencial que controle el aprendizaje del alumno en las distintas fases. El profesor pondrá a su disposición esquemas de los temas, la bibliografía básica y complementaria y expondrá en las clases magistrales los conceptos clave. El alumno deber ser capaz de gestionar distintas fuentes de información para diseñar sus propios materiales de trabajo. Las actividades prácticas en el aula reforzarán la adquisición de conceptos y, por su parte, las tutorías y las actividades de autoevaluación controlarán el diseño de los materiales y la comprensión de conceptos. Los trabajos fuera del aula, tanto individuales como colectivos, servirán para que el alumno aplique en la práctica los conceptos teóricos. Las pruebas escritas evaluarán el grado de fijación de conceptos

Metodología Presencial: Actividades

AF1. Lecciones expositivas

CG09, CEOPT04

AF2. Ejercicios y resolución de casos y problemas

CG02, CEOPT04



| | |
|--|------------------|
| AF3. Exposición pública de temas y trabajos | CG09, CG10 |
| AF4. Simulaciones, juegos de rol, dinámicas de grupo | CG09, CG11, CG15 |
| AF5. Tutoría académica | CG09, CG14 |

Metodología No presencial: Actividades

| | |
|--|------------------|
| AF6. Estudio individual y/o en grupo y lectura organizada | CG14, CEOPT04 |
| AF7. Trabajos monográficos y de investigación, individuales o colectivos | CG02, CG03, CG10 |

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

| HORAS PRESENCIALES | | | |
|--|---|---|--|
| Lecciones de carácter expositivo | Ejercicios y resolución de casos y de problemas | Exposición pública de temas o trabajos | |
| 30.00 | 20.00 | 10.00 | |
| HORAS NO PRESENCIALES | | | |
| Estudio individual y/o en grupo y lectura organizada | Trabajos monográficos y de investigación, individuales o colectivos | Ejercicios y resolución de casos y de problemas | Exposición pública de temas o trabajos |
| 40.00 | 20.00 | 20.00 | 10.00 |
| CRÉDITOS ECTS: 6,0 (150,00 horas) | | | |

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

| Actividades de evaluación | Criterios de evaluación | Peso |
|---------------------------------|---|------|
| Examen escrito teórico-práctico | <ul style="list-style-type: none"> Asimilación conceptos clave de la asignatura Capacidad comprensiva y relacional, capacidad de argumentar | 50 |
| Casos a desarrollar en grupo | <ul style="list-style-type: none"> Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo Capacidad de resolución de problemas y toma de decisiones Capacidad organizativa | 30 % |



| | | |
|--|--|------|
| Actividades de evaluación continua individual | <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de resolución de problemas y toma de decisiones | 10 % |
| Asistencia y participación activa en la asignatura | <ul style="list-style-type: none">• Contribución al desarrollo de las dinámicas de clase• Capacidad para escuchar, argumentar y debatir• Capacidad crítica y autocrítica | 10 % |

Calificaciones

Para poder aprobar la asignatura es necesario conseguir una calificación mínima de 5 puntos por un lado, en el examen escrito y, por otro, en el conjunto de los elementos restantes de evaluación continua, y asistir de forma regular a clase. En caso contrario no se podrán compensar las notas y en el acta de calificación se consignará únicamente la menor de ellas.

Para aquellos alumnos que no logren aprobar la asignatura y tengan una parte aprobada se les guardará para la convocatoria extraordinaria la nota de la parte aprobada y sólo deberán realizar la parte que hayan suspendido. Si la parte suspendida es el examen, dispondrán de una nueva oportunidad en la convocatoria extraordinaria de junio de realizar un examen de todos los contenidos del programa. Si la parte suspendida es la evaluación continua, deberán llevar a cabo unos ejercicios prácticos individuales, siendo responsabilidad del alumno solicitar al profesor los ejercicios asignados y el plan especial de trabajo antes del 6 de junio. De haber suspendido ambas partes, concurrirán a ambas en las condiciones antes descritas.

En el caso de aquellos alumnos en tercera o ulterior convocatorias, la superación de la asignatura exigirá desarrollar el examen de los contenidos del programa en la convocatoria correspondiente y llevar a cabo unos ejercicios prácticos individuales, debiendo el alumno solicitar al profesor los ejercicios asignados y el plan especial de trabajo en los primeros días del curso.

En el caso de los alumnos de intercambio que no tengan convalidada la asignatura, el 100% de la calificación de la misma estará conformada por la nota del examen.

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA

| Actividades | Fecha de realización | Fecha de entrega |
|--|--|------------------|
| Resolución de casos correspondientes los aspectos clave de la asignatura | Conforme al desarrollo de los contenidos y planificado en el cronograma de la asignatura | A determinar |



| | | |
|---|--|--------------|
| Seminarios y Talleres con participación de expertos | Conforme al desarrollo de los contenidos y planificado en el cronograma de la asignatura | A determinar |
| Examen final escrito de carácter teórico-práctico | Fecha y hora establecidas por Decanato | |

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Bibliografía Básica

- Olmedo, J. Manual del director Comercial, dirigiendo equipos de venta. 2007. Ed. Gestión 2000
- Noonan, C.J. Sales Management (1st published 1998). Taylor & Francis, 2011
- Mc Donald, M. y Woodburn, D. Key Account Management, the definitive guide. 3ª Ed. 2011. Ed. Elsevier Science

Transparencias del equipo docente disponibles en la web de la asignatura

Bibliografía Complementaria

- Wilson, M.T. Cómo organizar y dirigir un equipo de vendedores. 2ª Ed. 2002. Ed. Deusto
- Rubio, E. Cómo crear, organizar, dirigir y motivar un equipo de ventas. 2001. FC editorial.

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de **protección de datos de carácter personal**, le informamos y recordamos que puede consultar los aspectos relativos a privacidad y protección de datos [que ha aceptado en su matrícula](#) entrando en esta web y pulsando "descargar"
[https://servicios.upcomillas.es/sedelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792](https://servicios.upcomillas.es/sedeelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792)

COURSE INFORMATION SHEET

| Course Information | |
|--------------------|--|
| Course Title | Sales Management |
| Code | E000008088 |
| Type | Business Administration Bachelor Degree. |
| Year | 4º E-2, E-2bi & E-4 |
| Level | European BBA |
| Semester | 2nd |
| ECTS Credits | 6 |
| Type | Optional |
| Department | Marketing Department |
| Coordinator | Victoria Labajo |
| | The course is organized in three blocks (Units) around the sales function. First Unit explains the Sales function and the role of the Commercial Director, deepening in the development of its functions, the environment in which it works and daily problems. Secondly, the management of Channels and Clients, focusing the study on channel segmentation tools, as well as the realization of business plans in B2B environments based on win-win strategies. The third block deals with Management of the Commercial Team -based on positive management- with its particularities over other groups within the company. |

DETAILED INFORMATION ABOUT THE COURSE

| Lecturers information | |
|-----------------------|---|
| Lecturer | |
| Name | Pedro Rubio Hidalgo (English) |
| Department | Marketing |
| Field | Commercial Management |
| Room | --- |
| e-mail | prubio@icade.comillas.edu ; pedro.rubio.hidalgo@gmail.com |
| Telephone number | |
| Tutorial hours | Available by e-mail |
| Lecturer | |
| Name | Victoria Labajo (Spanish) |
| Department | Marketing |
| Field | Commercial Management |
| Room | --- |
| e-mail | labajo@icade.comillas.edu |
| Telephone number | |
| Tutorial hours | Available by e-mail |

| Context of the course | |
|---|--|
| Contribution to the professional profile of the degree | |
| <p>This course aims to develop theoretical knowledge and marketing foundations provided in the courses "Introduction to Marketing" and "Marketing Management" along with the optional courses included in the track "Marketing" of the BBA Degree.</p> <p>It provides students with a deep understanding of commercial structures and roles and their appropriate management in the changing and globalized competition arena. The course focuses on the relevance of a deeper knowledge of clients along with an adequate use of those tools oriented to reach the company's commercial goals.</p> | |
| Prerequisites | |
| Marketing Fundamentals | |

| Skills | | |
|------------------------------|---|--|
| Generic Skills of the course | | |
| CG02 | Problem-solving & decision making capacity | |
| | RA1 | Identifies and clearly define the problem and its different causes |
| | RA2 | Recognizes alternatives and decision difficulties in real cases, raising relevant solutions |
| CG03 | Organization and planning abilities | |
| | RA1 | Identifies and organize temporarily the tasks necessary to carry out their learning activities, complying with the established deadlines for the delivery of activities |
| | RA2 | Is able to establish priorities and select materials in the realization of tasks according to the demands of the study program |
| CG09 | Ability to listen, argue and debate | |
| | RA1 | Comes up with individually a particular idea or perspective before an issue or issue and establish criteria for making personal judgments |
| | RA2 | Is able to defend what he/she thinks, regardless of acceptance that may have the idea |
| CG10 | Leadership and teamwork capacity | |
| | RA1 | Participates actively in group work sharing information, knowledge and experiences |
| | RA2 | Handles the keys to encourage the development of effective meetings |
| | RA3 | Shares responsibility for the work of the group and submit to the direction of others |
| CG11 | Critical and self-criticism ability | |
| | RA1 | Uses an adequate level of analysis and exercises a critical assessment of theories and research methods |
| CG14 | Capacity for learning and working independently | |
| | RA1 | Reads, synthesizes and critically understands bibliographic reference materials, as well as of materials that present research results, memories, texts of professional supervision, and other applied materials |
| | RA2 | Develops necessary skills for independent research |
| CG15 | Flexibility and adaptability to change | |
| | RA1 | Applies knowledge and proven ways of acting in known situations to others that are new and unexpected |

| | | |
|--|-----|---|
| | RA2 | Understands that the new is an opportunity for improvement and is inherent to the professional life |
| Specific Competencies of the subject area | | |
| CEOPT 04 | | Knowledge of the business role of the Sales function and the figure of the Director Commercial, as well as commercial teams and customers |
| | RA1 | Knows the key aspects of the subject from the perspective of a position of responsibility in sales management by developing the necessary criteria for the decision making at this organizational level |
| | RA2 | Is able to apply the most appropriate theory or method in relation to each of the relevant aspects with the team and the clients |
| | RA3 | Is able to perform an adequate customer analysis based on the segmentation by channels and territories and to develop business plans in B2B environments in win-win strategies |

THEMATIC UNITS AND CONTENT

| |
|--|
| Contents – Thematic Units |
| Unit 1: INTRODUCTION |
| Topic 1. The Sales Management role. Relevance and context. |
| Unit 2: CHANNELS AND CUSTOMERS MANAGEMENT |
| Topic 2. Organization. Clients and competitors |
| Topic 3. Strategic Sales Planning. National and global channels and account plans. |
| Topic 4. Performance control. P&L accounts and strategic alliances. |
| Unit 3: SALES TEAM MANAGEMENT |
| Topic 5. Sales team organization. Positive sales management, training, communications and role definition. |
| Topic 6. Sales team planning. Job selection and career plans |
| Topic 7. Sales team control. Supervision, evaluation and salesman remuneration |

TEACHING APPROACH AND STRATEGIES

| | |
|--|------------------|
| General learning and teaching approach of the course | |
| The objective pursued by the work methodology is that the student knows and is capable of applying correctly the theories and tools that the subject implies. To achieve this, a sequential methodology that controls the student's learning in the different phases. The teacher will put his layout of the topics, the basic and complementary bibliography and expose in the master classes the key concepts. The student must be able to manage different sources of information to design your own work materials. Practical activities in the classroom will reinforce the acquisition of concepts and, for their part, tutorials and self-evaluation activities will control the design of materials and the understanding of concepts. The work outside the classroom, both individual and collective, will serve so that the student applies the theoretical concepts in practice. The written exam will evaluate the degree of assimilation of concepts. | |
| Class-based teaching methods | Skills |
| AF1. Interactive lectures | CG09, CEOPT04 |
| AF2. Exercises and resolution of cases and problems | CG02, CEOPT04 |
| AF3. Oral presentations of cases | CG09, CG10 |
| AF4. Simulations, role-playing games, group dynamics | CG09, CG11, CG15 |
| AF5. Academic tutorials | CG09, CG14 |

| Outside classroom activities | Skills |
|---|------------------|
| AF6. Individual and / or group study and organized reading | CG14, CEOPT04 |
| AF7. Monographic and research works, individual or collective | CG02, CG03, CG10 |

STUDENT WORKLOAD SUMMARY

| IN-CLASS ACTIVITIES (IN HOURS) | | | |
|--|--|--|-----------------------------------|
| Lectures | Exercises and resolution of cases and problems | Oral presentations of cases | Exam |
| 30 | 20 | 10 | 2 |
| OUT OF CLASS | | | |
| Individual study & work on theoretical content | Monographic and research works, individual or collective | Exercises and resolution of cases and problems | Preparation of oral presentations |
| 40 | 20 | 20 | 10 |
| CREDITS ECTS: 6 (Student work: 152 h) | | | |

GRADING RUBRIC

| Assessment activities | Criteria | Importance |
|---------------------------------------|--|------------|
| Final activity-based exam | Assimilation key concepts of the course Comprehensive & relational capacity capacity to argue and debate | 50% |
| Individual assignments | Problem-solving & decision making capacity | 10% |
| Group cases | Leadership and teamwork capacity Organizational capacity | 30% |
| Attendance and student's contribution | Contribution to the development of class dynamics Ability to listen, argue and debate Critical and self-critical ability | 10% |

To pass the course students have to achieve a minimum grade of 5, in both, the exam and the rest of the assessment activities mentioned above (final case and assignments) and comply with a regular attendance to classes. Those students not having achieved such a minimum grade in any of the assessment activities on the average session, and in order to pass the Course, will have to work on a special individual assignment designed by the professor and based on activities of similar nature as the one not having passed. Students that repeat the course in a subsequent academic year, they will have to do an assignment (50%) and re-sit the exam (50%).

For ICADE OUT students, their grade will be the exam grade.

BIBLIOGRAPHY AND RESOURCES

| Basic Bibliography |
|--|
| Text Books |
| <ul style="list-style-type: none"> Noonan, C.J. Sales Management (1st published 1998). Taylor & Francis, 2011 Olmedo, José Ángel. Manual del director Comercial, dirigiendo equipos de venta. 2005. Ed. Gestión. 2000 Mc Donald, Malcolm y Woodburn, Diana. Key Account Management, the definitive guide. 2011. 3ª Ed. Elsevier Science |
| Papers |
| Papers, news and reports provided by the teacher on Moodle |
| Other materials |
| Topic slides provided by the teacher on Moodle |
| Other text books |
| <ul style="list-style-type: none"> Manuel Artal Dirección de Ventas Ed. Esic Mike T. Wilson. Cómo organizar y dirigir un equipo de vendedores Elena Rubio. Cómo crear, organizar, dirigir y motivar un equipo de ventas. FC editorial Doug Dayton. Cómo gestionar las relaciones con clientes clave. Ed. Gestion 2000 |