

## 1. FICHA TÉCNICA

---

CURSO ACADÉMICO: 2017-2018

ASIGNATURA: Gestión de Cuentas

PROFESOR(ES): Dña. NOELIA GUTIERREZ

CURSO: 3

TPO: OP

CÓDIGO: 019803675

CRÉDITOS ECTS: 6,0

PLAN DE ESTUDIOS: 2017

UNIVERSIDAD: CES Villanueva

FACULTAD O ESCUELA: Área de Comunicación

TITULACIÓN: Grado en Publicidad y Relaciones Públicas

ÁREA DE CONOCIMIENTO: -

ÚLTIMA REVISIÓN: 23/02/2018 20:16:35

## 2. DATOS GENERALES

---

### OBJETIVOS GENERALES

#### Teóricos

---

Dotar al alumno de una visión integral sobre la importancia de la gestión de las grandes cuentas en el entorno empresarial, y en concreto en el ámbito publicitario, de qué manera la excelencia en la gestión de cuentas repercute en la cuenta de resultados de una empresa y en su reputación corporativa.

A lo largo de las sesiones el alumno adquirirá los conocimientos necesarios para la gestión diaria de cuentas, la importancia de que la gestión se realice de forma rentable para la organización, desarrollará las competencias necesarias para conseguir negociaciones exitosas y realizar propuestas de alto valor a los anunciantes.

- Entender y aprender los términos relacionados con la gestión de cuentas
- Adquirir una visión de la importancia de gestionar clientes de forma adecuada
- Entender la visión que el anunciante tiene del departamento de cuentas
- Conocer la importancia del adecuado cálculo de costes y cuenta de resultados en la gestión de cuentas
- Entender el papel del gestor de cuentas

#### Prácticos

---

- Manejo de cuentas y relaciones con clientes
- Cálculo de rentabilidades y presupuestos de clientes
- Habilidades de comunicación
- Trabajo en equipo
- Gestión del conflicto
- Habilidades de negociación

### COMPETENCIAS QUE SE DESARROLLAN

#### Generales

- Conocimiento del Departamento de cuentas de la Agencia, perfiles y rutinas profesionales. Relaciones con otros departamentos de la empresa y con los anunciantes.
- Conocimiento teórico y práctico de las implicaciones de la gestión de cuentas

#### Transversales

Conocimiento de investigación de mercados, estrategias empresariales y publicitarias, planificación estratégica, creatividad publicitaria, medios y producción gráfica, audiovisual e Internet, que le permitan decidir mediante criterios propios y hacerse aconsejar ante cada planificación que deba ejecutar.

#### Específicas

- Habilidades negociadoras
- Habilidades numéricas mediante el cálculo de costes reales de las propuestas a anunciante y gestión de la cuenta
- Habilidad para hablar en público y realizar presentaciones de forma organizada.
- Capacidad para el trabajo en equipo.
- Trabajo bajo presión y gestión del tiempo

Conocimientos de recursos humanos, económicos y tecnológicos que le permitan gestionar las diversas fases de la planificación de una campaña de comunicación.

Conocimientos para la creación y gestión de un departamento de cuentas.

Conocimientos para el análisis de los mercados de la publicidad, sus estructuras, evolución y escenarios de futuro, así como el diseño de políticas públicas y estrategias empresariales.

#### Otras

Conocimientos de, recursos humanos, económicos y tecnológicos que le permitan gestionar las diversas fases de la planificación de una campaña de comunicación.

Conocimientos para la creación y gestión de un departamento de cuentas.

Conocimientos para el análisis de los mercados de la publicidad, sus estructuras, evolución y escenarios de futuro, así como el diseño de políticas públicas y estrategias empresariales.

#### CONTENIDOS DEL PROGRAMA

##### 1. INTRODUCCIÓN

- Antecedentes
- ¿Qué es una gran cuenta?
- ¿Quién gestiona las grandes cuentas?
- Implicaciones de la gestión de cuentas

##### 2. DEPARTAMENTO DE GRANDES CUENTAS

- Organización
- Figuras y funciones
- Estructura en el anunciante
- Relaciones cliente-agencia

##### 3. NEGOCIACIÓN GRANDES CUENTAS

- Conceptos clave
- Fases
- Objeciones
- Cierre del acuerdo
- Role play

##### 4. DEL CIERRE DEL ACUERDO A LA ENTREGA

- Briefing
- Flujo de trabajo
- Desarrollo y propuesta de selección
- Producción
- Análisis de resultados
- Caso práctico

##### 5. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE CUENTAS

- Briefing, informe reunión, status report
- Contratos
- Presupuestos: agencia y anunciante
- Cuenta de resultados
- Fidelización y retención clientes de clientes
- Consecución de nuevos clientes
- Casos prácticos

**BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS BÁSICOS**

- Bibliografía básica:
  - De Aguilera, J. 'La gestión de cuentas en la agencia de comunicaciones de marketing' Ed. ESIC (2016)
  - Ferrer, I; Medina P 'La gestión empresarial de la agencia de publicidad' Ed. Díaz de Santos (2014)
  - Ferrer, I; Medina, P 'Manual de gestión para la agencia de publicidad' Ed. Pirámide (2016)
  - Solanas, I; Sabate, J 'Dirección de cuentas: gestión y planificación de cuentas en publicidad' Ed. UOC (2008)
- Transparencias presentadas en la sesión.
- Artículos de prensa especializada, comunicaciones de congresos
- Casos prácticos con carácter individual/grupo a la finalización de cada módulo
- Caso práctico con un cliente real, se habrá de negociar, preparar y presentar una campaña calculando costes, rentabilidades y presupuestos

**METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA**

El enfoque es eminentemente práctico, a lo largo de todas las sesiones se impartirán sesiones de conceptos teóricos en los que se verá su aplicación práctica mediante ejemplos reales. Al final de cada módulo el alumno habrá de realizar un caso práctico de forma individual donde verá la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.

Al finalizar las sesiones los alumnos habrán de realizar por grupos un caso práctico de negociación y presentación de una campaña para un cliente real. De esta forma se asentarán todos los conceptos adquiridos a lo largo de las sesiones.

**CRITERIOS Y MÉTODOS DE EVALUACIÓN**

Participación activa en clase.	20%
Examen conocimientos teóricos	45%
Caso global en grupos	35%

La asistencia a clase es obligatoria, así como la participación activa, sin la asistencia regular a clase no podrá superar el examen ni el caso global. Los casos prácticos individuales son obligatorios y computarán dentro del apartado de participación activa en clase

No podrá aprobarse la asignatura sin que se haya sacado un 5 mínimo en el examen y en el caso global.

Para la evaluación del caso global se tendrán en cuenta la asistencia a tutorías, la implicación y participación de los alumnos, la gestión del trabajo en equipo, el desarrollo del proyecto a lo largo del curso y la presentación final, independientemente de que la idea sea la elegida o no por el cliente.

**MATERIAL Y RECURSOS TECNOLÓGICOS UTILIZADOS**

RECURSO
Presentaciones Powerpoint
Vídeos
Método del Caso