

2º AYF – Gestión Comercial

- 1.- Diferencia entre el Marketing transaccional y el marketing relacional (3puntos)
- 2.- Cita 2 fuentes de información interna y dos fuentes externas (1,5 puntos)
- 3.- Comenta 1 de estos métodos de segmentación de mercado a elegir (Cluster/Belson) (3 puntos)
- 4.- Define CRM y comenta las premisas y su utilidad en un sistema de gestión integral de clientes. (3 puntos)
- 5.- Indica y explica un método Investigación de Mercado (obtención de información) aplicando técnicas cualitativas y otro de técnicas cuantitativas. (2,5 puntos)
- 6.- Elementos a considerar para el diseño de un buen plan de marketing. (3 puntos)
- 7.- ¿Cuáles son los elementos y habilidades de un buen vendedor? (3 puntos)
- 8.-¿Cuáles son los derechos básicos de los consumidores? (3 puntos)

PRÁCTICO:

a) Si el precio de un producto ha pasado de 20€=P1 a 25€=P2 y la cantidad demandada Q1 (al precio de 10€)=100 uds, pasa a Q2 = 40, 50 y 70 uds. cuando el precio aumenta a 25€. Calcular la elasticidad de la demanda. (4 puntos)

b) Determina según el método Belson cuál sería el criterio adecuado de segmentación si tras formular la pregunta ¿Consume Vd. Agua mineral? Se hubiera obtenido el siguiente resultado (4 puntos)

Clase social	Muestra	Sí consumen
Alta	81	49
Media	347	160
Baja	80	38

Edad	Muestra	Sí consumen
Jóvenes	173	88
Adultos	150	60
Mayores	185	99

La variable explicada es el consumo de agua mineral con dos variables explicativas: la edad y la clase social.

Criterios de calificación:

Total puntos: 30 puntos

Para aprobar:

Mínimo teoría: 11 puntos

Mínimo práctico: 4 puntos

LIBRO: "Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente" de Ricardo J. Martínez y Jesús Pérez. Edit. Mac Graw Hill.