



Guía para el Profesor

Administración de cuentas clave
LTMT1812



Índice

Certificados	3
¿Certificado o certificación?	3
Certificado en Ventas.....	3
Competencia global del certificado	4
Competencia del curso	4
Metodología del curso.....	5
Temario.....	5
Bibliografía y recursos especiales	6
Evaluación y agendas.....	7
Notas de enseñanza.....	9

Certificados

Para entender la importancia del curso del cual usted será **Facilitador**, es necesario ofrecer un contexto mayor sobre el programa de **Certificados** de la Universidad Tecmilenio, pues son parte medular del nuevo modelo educativo basado en el **aprender haciendo** y en **brindar una experiencia educativa a la medida de los alumnos**.

Un certificado es un **programa académico corto compuesto de varias materias**, embebido en la segunda mitad del plan de estudios de profesional, que busca desarrollar **competencias muy específicas** en el alumno y lo prepara para desempeñarse de la mejor manera en un empleo.

SABER + HACER + BIEN

Con este enfoque, buscamos en los egresados de profesional que además de saber (tener un conocimiento teórico), también sean capaces de hacer (tener la habilidad de realizar una tarea) y de saber-hacer (entender lo que se hace y tener la capacidad para hacerlo de la mejor forma).

En Universidad Tecmilenio, aprender haciendo significa que el participante cursará certificados en los que desarrolla competencias disciplinares de especialidad que son valoradas por el mercado laboral, convirtiéndose en un profesional altamente competente y elevando así su índice de empleabilidad.



La mayoría de nuestros certificados se componen en promedio de cuatro materias, las cuales tienen un seguimiento lógico y terminan con un proyecto de gran calado y un alto nivel de complejidad (última materia). Una correcta realización del proyecto integrador demostrará el dominio de la competencia global declarada en cada certificado.

¿Certificado o certificación?

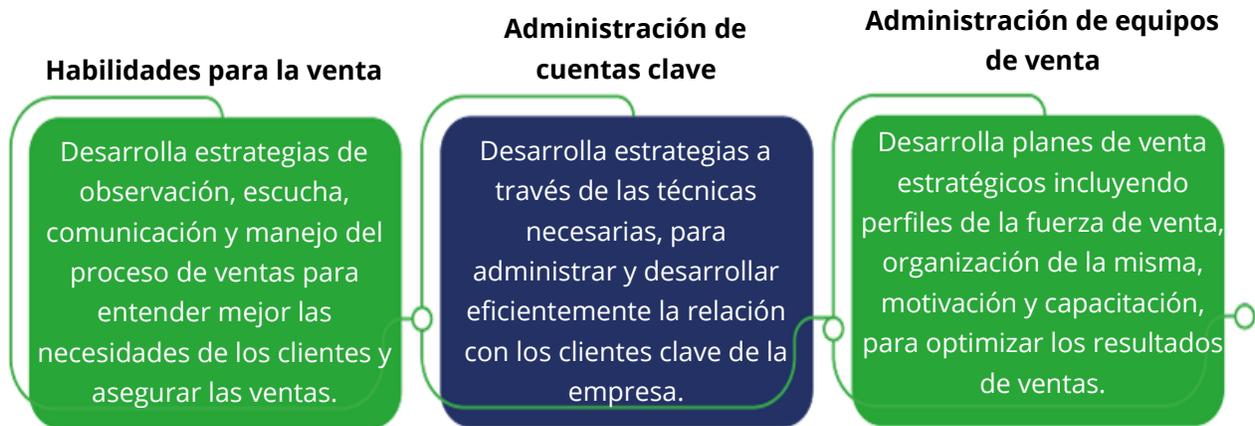
Es muy importante tener en claro que un certificado y una certificación son dos cosas distintas. Un **certificado** es un reconocimiento formal que **otorga internamente la Universidad Tecmilenio** a los estudiantes que demuestren haber aprobado las materias correspondientes, y adquirido la **competencia** global del certificado.

Por su parte, la **certificación** es también un reconocimiento, pero ésta se obtiene a través de la acreditación de un curso específico del programa académico de la Universidad y aprobando un examen de suficiencia aplicado por una **entidad acreditadora externa** (mapas mentales, idiomas, uso de software, etcétera).

Su trabajo como docente facilitador de este curso es muy importante para nosotros. Gracias por aportar su conocimiento y experiencia en la impartición de este certificado. A continuación, podrá revisar información detallada del curso que impartirá.

Certificado en Ventas

El certificado de Ventas se compone de tres cursos, con la siguiente progresión:



Como se puede apreciar, este curso de **Administración de cuentas clave** es el segundo curso del certificado de Ventas. Por lo mismo, es importante que como **facilitador verifique** que sus estudiantes hayan aprobado los cursos anteriores, pues de no haberlo hecho se podrá ver afectado el aprovechamiento académico de este curso.

Competencia global del certificado

Al finalizar el certificado de Ventas, el participante deberá haber desarrollado y adquirido la siguiente competencia global, en toda su extensión:

Desarrolla estrategias para la realización del proceso de venta, su administración y control.

Competencia del curso

La competencia específica que el participante habrá de obtener al aprobar satisfactoriamente el curso de Administración de cuentas clave es la siguiente, en toda su extensión:

Desarrolla estrategias a través de las técnicas necesarias, para administrar y desarrollar eficientemente la relación con los clientes clave de la empresa.

Metodología del curso

El curso Administración de cuentas clave tiene una duración de 4 semanas en las cuales se revisarán 14 temas y equivale a 6 créditos.

En cada tema, encontrarás:

- Una explicación del tema que te ayudará a ampliar tu conocimiento.
- Una lista de lecturas y videos que se te recomiendan para complementar el estudio del tema.
- Una actividad de aprendizaje cuyo propósito es aplicar y experimentar con los conceptos estudiados.

A través de las 4 semanas, debes trabajar en lo siguiente:

- 4 actividades
- 1 evidencia

Actividades

Las actividades se deben enviar a través de la plataforma en la fecha determinada por tu facilitador.

Evidencia

La evidencia consiste en diseñar un plan que te permita administrar y desarrollar las cuentas clave de una empresa. Incluye desde la elección de cuentas clave hasta el plan de implementación. A través de ella el participante demostrará la capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades que obtendrá a lo largo de los temas revisados en el curso. Es importante revisar la agenda del curso, pues la mayoría de las **evidencias requieren entregas de avances** que los alumnos tienen que realizar conforme avanza el periodo académico.

NOTA

Es de suma importancia que enfatice en los participantes guardar todos los trabajos y productos que generen durante el curso (actividades, tareas, evidencias). Esto les servirá para conformar un portafolio personal de proyectos, así como para la elaboración de su proyecto integrador (último curso del certificado). Para ello, se le solicita colocar un aviso en la plataforma, tomando como referencia el siguiente texto:

“Estimado participante, recuerda guardar siempre una copia digital de todos los trabajos, actividades y evidencias que realices en tus cursos. Contar con estos documentos te será de utilidad especialmente para dos fines:

- 1. Conformar un portafolio personal de proyectos, que te servirá como un medio importante para enriquecer tu proyección profesional.*
- 2. Poder elaborar el proyecto integrador de tu certificado (última materia).*

Por lo tanto, asegúrate de respaldar todos tus documentos localmente en un disco duro (computadora + USB flash drive), y de preferencia también almacenarlos en la nube (servicios como OneDrive).”

Temario

Los temas que se abordarán en este curso de certificado son los siguientes:

1. Introducción a la administración de cuentas clave (KAM)
2. El rol de la administración de cuentas clave (Key Account Management)
3. Selección y categorización de las cuentas clave
4. Relación con cuentas clave

GUÍA PARA EL PROFESOR

5. Desarrollando relaciones clave
6. Perspectiva del cliente
7. ¿La cuenta es rentable?
8. Analizando una cuenta clave
9. Plan de una cuenta clave
10. Procesos de la administración de cuentas clave
11. ¿Cómo debe ser un ejecutivo de la KAM?
12. Indicadores de medición
13. Organización de la KAM
14. Transición a la administración de cuentas clave

Bibliografía y recursos especiales

Libro de texto

- McDonald, M., y Rogers, B. (2017). *Malcom McDonald on Key Account Management*. Reino Unido: KoganPage.

ISBN: 9780749480776

Libro de apoyo

- Burnett, K. (2001). *The Handbook of Key Customer Relationship Management*. Londres: Pearson.
- Marcos, J., Davies, M., Guesalaga, R., y Holt, S. (2018). *Implementing Key Account Management: Designing Customer-Centric Processes for Mutual Growth*. Reino Unido: KoganPage.
- Woodburn, D., y McDonald, M. (2016). *El management de las cuentas clave*. Argentina: Granica.

ISBN: 9789506417772

Evaluación y agendas

La evaluación del curso se estructura de la siguiente manera:

Unidades	Instrumento Evaluador	Puntuación
4	Actividades	40
1	Evidencia	60
Total		100 puntos

Dichos productos se entregarán de acuerdo con la siguiente agenda, definida una vez que se hayan **validado fechas y valores con la información disponible en Servicios en Línea:**

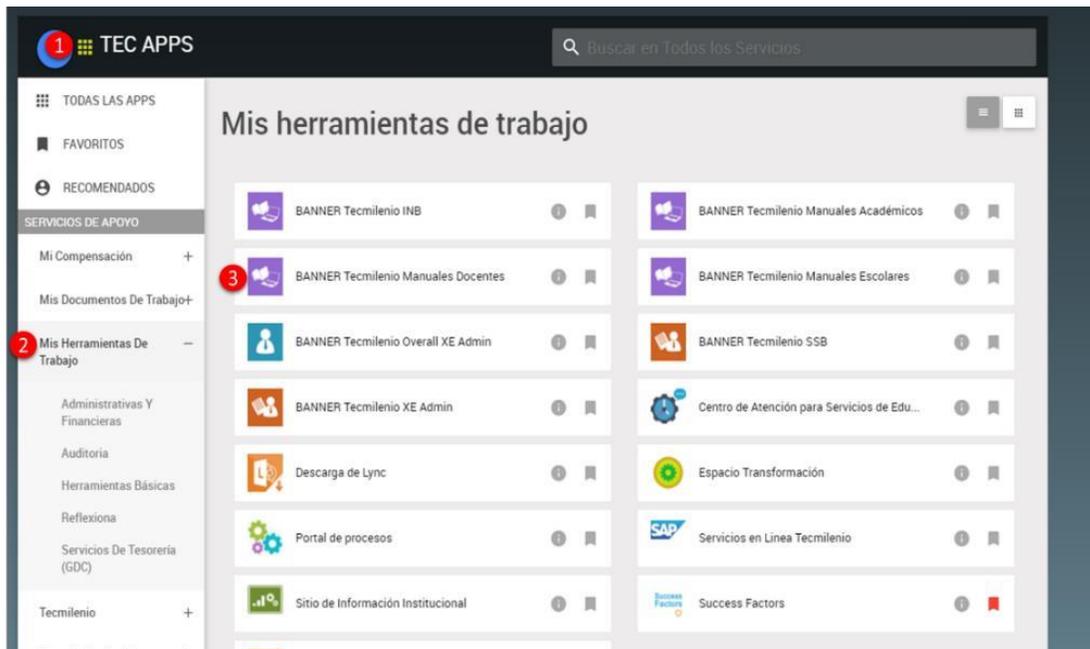
Actividades		Ponderación
Semana 2	Actividad 1	10
Semana 2	Actividad 2	10
Semana 3	Avance 1 evidencia	30
Semana 3	Actividad 3	10
Semana 4	Actividad 4	10
Semana 4	Evidencia final	30
Total		100

Banner

Estimado profesor, no olvide capturar las calificaciones de su grupo en las fechas indicadas.

Puede ver un manual para capturar calificaciones siguiendo esta ruta en Mi espacio:

- Mi espacio → TEC Apps → Mis Herramientas de Trabajo → BANNER Tecmilenio Manuales Docentes Si imparte clase de manera presencial, puedes ver un manual para capturar inasistencias siguiendo esta ruta en Mi espacio:
- Mi espacio → TEC Apps → Mis Herramientas de Trabajo → BANNER Tecmilenio Manuales



Notas de enseñanza

Antes de impartir el curso, por favor revise de manera general los datos y conceptos proporcionados en el mismo, con el fin de detectar y, en su caso, poder actualizar y/o enriquecer previamente la información específica al tiempo en que se está impartiendo el curso.

Un aspecto de gran importancia en el desarrollo de los temas es su involucramiento como Facilitador para propiciar que la competencia del curso se cumpla. Además, debe preparar a los participantes para que vayan desarrollando propuestas de soluciones innovadoras a problemas actuales propios del área de estudio.

Enseguida puede revisar las notas de enseñanza generales y por tema para este curso.

Generalidades

Para la impartición de este curso se sugiere:

1. Revisar con tiempo la lista de entregables y la agenda en Banner para saber en qué temas y semanas se deben realizar las actividades.
2. Motivar al alumno a participar y realizar sus actividades a tiempo.
3. Proveer retroalimentación constante de las actividades que realizan los participantes.
4. Elaborar una Agenda y subirla a la plataforma para que los participantes puedan visualizar de manera esquemática los temas y actividades que deberán revisar cada semana.
5. Enriquecer el curso con videos o lecturas adicionales.

Tema 1

Objetivo:

Conocer el concepto de las cuentas clave en las organizaciones.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Luego de las introducciones y presentaciones del curso de rigor, se pedirá que los alumnos lean el caso adjunto en la plataforma (Agencia y Asociados).
2. Se sugiere que el profesor les facilite a los alumnos una copia de la lectura del caso de Agencia y asociados, para que estos puedan trabajarlo en conjunto con sus compañeros y resolver la práctica en clase (el tiempo designado para ello es opcional).
3. Posteriormente de que los alumnos desarrollen la actividad, será importante que discutan los hallazgos y reciban la retroalimentación adecuada del facilitador, siendo el espacio ideal para que el mismo detalle los pormenores del rol que tiene la administración de cuentas clave en las organizaciones, así como explicar la estructura del curso y los detalles de la evidencia y actividad.
4. Se recomienda a su vez, consultar los libros y materiales de apoyo estipulados por el curso, para cubrir con mayor precisión los conceptos.

Tema 2

Objetivo:

Identificar la importancia de la administración de cuentas clave en las empresas y entender los tipos de cuentas que se tienen.

Notas para la enseñanza del tema:

Enfocarse en dar a entender al alumno que la cuenta clave no es la que más pide, sino aquella que nos compra constantemente, porque nos asegura el ingreso. Dar oportunidad de llevar a cabo el ejercicio de práctica proveerá de un mejor entendimiento de los conceptos clave de este tema.

Si considera que el caso presentado en el tema no es pertinente, puede ejemplificar con otro caso que considere de mayor relevancia para el aprendizaje de los participantes.

Tema 3

Objetivo:

Entender y dominar el proceso para aplicar los criterios de selección de cuentas clave.

Notas para la enseñanza del tema:

Este es un tema sumamente importante ya que en él se inicia la selección de las cuentas clave. Conviene que usted lea el tema con antelación, haga anotaciones y revise los contenidos del libro de texto para tener mejor perspectiva sobre la creación de los criterios.

El libro de McDonald y Woodburn se ofrece una explicación pormenorizada sobre la creación de criterios, es fundamental que revise el material bibliográfico previo a la clase. Se recomienda a su vez, consultar los libros y materiales de apoyo estipulados por el curso, para cubrir con mayor precisión los conceptos.

Tema 4

Objetivo:

Reconocer los niveles de relación entre cuentas clave.

Notas para la enseñanza del tema:

Ejemplificar los tipos de relaciones según las características que se tienen en la misma, se pueden poner ejemplos para que después de revisar el material se comprenda mejor y se trabaje en posicionar el tipo de relación que se tiene con los clientes.

Se recomienda a su vez, consultar los libros y materiales de apoyo estipulados por el curso, para cubrir con mayor precisión los conceptos.

Tema 5

Objetivo: Identificar los criterios de selección que ayudaran a categorizar las cuentas clave.

Notas para la enseñanza del tema:

En complemento con el tema anterior, debemos esforzarnos en que el alumno comprenda que desarrollar relaciones no es solo comunicar, podemos apoyarnos reforzando además las características de la comunicación asertiva y usar nuevamente el ejemplo de agencia y asociados de temas anteriores para complementar con los alumnos.

Tema 6

Objetivo:

Entender la importancia de la perspectiva del cliente en la creación de estrategias de venta en nuestra organización.

Notas para la enseñanza del tema:

Desarrollar un ejercicio donde aprendamos sobre empatía, tomar en cuenta la opinión y sentimientos de los demás a través de esta dinámica permitirá entender la importancia de esto aplicada en nuestros clientes.

También se puede trabajar ejercicios donde el alumno indique que metas tiene en la vida y que lo motiva a seguir adelante, o bien, simplemente porque está estudiando en este momento, que lo hizo levantarse el día de hoy, etc. Para entender el concepto de motivación y como esto impacta en las actividades y estrategias que debemos seguir.

Tema 7

Objetivo: Entender los conceptos de rentabilidad y retención de clientes.

Notas para la enseñanza del tema:

Dar ejemplos de empresas que trabajan y realizan esfuerzos para retener a sus clientes, lo que se traduce en estabilidad y rentabilidad para la organización, como un cliente contento es un cliente fiel a la misma. Apoyarse en conceptos de marketing tales como ROI y *engagement*.

Tema 8

Objetivo:

Comprender el proceso de segmentación de mercado para entender y analizar las cuentas clave.

Notas para la enseñanza del tema:

Realizar un ejercicio de segmentación de mercados de un producto que utilicen actualmente los alumnos, apoyarles a comprender la importancia de dicha segmentación para poder dirigir estrategias y esfuerzos acordes a lo que nuestros clientes necesitan, favoreciendo con esto la relación con ellos y la rentabilidad. Dando espacio a su vez para comprender el siguiente tema.

Tema 9

Objetivo:

Entender el concepto de planeación estratégica, creación de planes y como influyen en la organización.

Notas para la enseñanza del tema:

Hágales notar que el formato para desarrollar la actividad se encuentra en el contenido del tema. Si tienen dudas al respecto, resuélvaselas con base en la lectura de los capítulos del libro de texto, específicamente el capítulo Planificación de las cuentas clave. Formato anexo de plan de cuenta clave.

Tema 10

Objetivo:

Entender que es un proceso y como estos son importantes.

Notas para la enseñanza del tema:

Este tema es muy interesante y tiene mucho material de donde consultar, por lo que además de leer el capítulo Procesos: cómo aplicar el *management* de las cuentas clave, también debe investigar bibliografía que pueda complementar la explicación en torno a los procesos y su importancia en las empresas. De igual manera, proponga ejemplos donde se pueda ver la importancia de los procesos.

Tema 11

Objetivo:

Entender que el equipo de cuentas clave tiene un rol estratégico en las organizaciones.

Notas para la enseñanza del tema:

Generar un perfil de ejecutivo KAM puede resultar en una tarea compleja, investiguemos perfiles de ejecutivos en páginas de empleo y complementemos entre los alumnos, para hacer el perfil ideal, recordándoles que cada organización necesitará uno distinto adaptado a sus tipos de cuenta.

Tema 12

Objetivo:

Creación de un plan de compensaciones y premios para los ejecutivos.

Notas para la enseñanza del tema:

Es muy importante recalcar a los participantes de la importancia de leer el capítulo Retribuciones y desempeño en la KAM del libro de texto.

Tema 13

Objetivo: Estructuras organizacionales.

Notas para la enseñanza del tema:

Este tema es muy interesante y tiene muchas maneras de ser ejemplificado, así que dar pie a investigar bibliografía que pueda complementar la explicación en torno a los procesos y su importancia en las empresas. De igual manera, proponga ejemplos donde se pueda ver la importancia de la estructura organizacional.

Tema 14

Objetivo:

Comprender la gestión tradicional y la gestión organizacional actual.

Notas para la enseñanza del tema:

Este tema es muy interesante y tiene muchas maneras de ser ejemplificado, así que dar pie a investigar bibliografía que pueda complementar la explicación en torno a los procesos y su importancia en las empresas. Es importante recalcar a los participantes de la importancia de leer el capítulo Retribuciones y desempeño en la KAM del libro de texto.

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor. El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO. Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.