

Unidade Curricular	Gestão Comercial e Negociação	Área Científica	Gestão e Administração							
CTeSP em	Administração e Negócios	Escola	Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo							
Ano Letivo	2020/2021	Ano Curricular	2	Nível	0-2	Créditos ECTS	6.0			
Tipo	Semestral	Semestre	1	Código	4078-589-2004-00-20					
Horas totais de trabalho	162	Horas de Contacto	T -	TP -	PL 44	TC -	S -	E -	OT 60	O 102

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutoria; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s) Lara Marisa Santos

Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Adaptar os conhecimentos e competências na área comercial e desenvolver o interesse pela negociação enquanto ferramenta da gestão;
2. Relacionar o processo do relacionamento comercial, com clientes e fornecedores, com o sucesso dos negócios;
3. Identificar os diferentes tipos de negociação e de negociadores e selecionar as principais estratégias e táticas de negociação, no contexto empresarial;
4. Interpretar sinais de conflito, selecionar e aplicar as táticas e estratégias mais adequadas à sua prevenção ou resolução.

Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:
Esta UC não pressupõe pré-requisitos.

Conteúdo da unidade curricular

Introdução à Gestão Comercial; O Relacionamento com o Cliente; O Relacionamento com o Fornecedor; Criação de valor para o cliente e para a empresa; Negociação comercial: o que fazer e o que evitar; Estilos negociais; Elaboração de propostas comerciais; Negociação comercial; Gestão de Conflitos.

Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. Introdução à Gestão Comercial
2. O Relacionamento com o Cliente
 - Tipologia de clientes
 - Compreensão do cliente: necessidades e expectativas
 - A etiqueta cultural
 - CRM (Customer Relationship Management)
3. O Relacionamento com o Fornecedor
 - A constituição e o desenvolvimento da relação fornecedor cliente
 - Fase exploratória da relação: seleção dos fornecedores e gestão da qualidade
 - Fases do relacionamento do cliente e fornecedor da abordagem convencional ao comakership
 - Sistemas formais de controlo na relação cliente fornecedor
4. Criação de valor para o cliente e para a empresa
5. A preparação de uma negociação comercial - o que fazer e o que evitar
6. Estilos negociais. Elaboração de apresentações que demonstrem valor
7. A abertura da negociação comercial
 - O fecho de uma negociação comercial
 - O follow up de uma negociação comercial
8. Gestão de Conflitos
 - Fontes e sinais de conflito nas negociações
 - Táticas de prevenção de conflitos
 - Estratégias de gestão de conflitos

Bibliografia recomendada

1. Correia, A. D. (2015). Manual de Negociação (2a edição). Lisboa: LIDEL.
2. Kumar, V., & Reinartz, W. (2018). Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools (3rd Edition). Springer.
3. Schuh, C., Strohmer, M. F., Easton, S., Hales, M., & Triplat, A. (2014). Supplier relationship management. <https://doi.org/10.1007/978-1-4302-6260-2>

Métodos de ensino e de aprendizagem

São utilizados métodos e técnicas expositivas, interrogativas e activas em aulas teórico-práticas. De modo a promover o interesse e participação dos alunos, são também desenvolvidos trabalhos práticos tutelados (learn by doing).

Alternativas de avaliação

1. Avaliação distribuída - (Ordinário, Trabalhador) (Final)
 - Tems de Desenvolvimento - 40% (Trabalho e apresentação obrigatórios para todos os alunos.)
 - Trabalhos Práticos - 20% (Trabalhos de aplicação prática.)
 - Exame Final Escrito - 40%
2. Avaliação por exame final - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
 - Exame Final Escrito - 100% (Exame escrito final)
3. Alunos em programas de mobilidade internacional - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
 - Tems de Desenvolvimento - 100% (Exame escrito final)

Língua em que é ministrada

Português, com apoio em inglês para alunos estrangeiros

Validação Eletrónica

Lara Marisa Santos	Jose Paulo Azevedo Rafael	Catarina Alexandra Alves Fernandes	Luisa Margarida Barata Lopes
06-11-2020	06-11-2020	09-11-2020	13-11-2020