

Unidade Curricular	Gestão Comercial e Negociação	Área Científica	Gestão e Administração
CTeSP em	Administração e Negócios	Escola	Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela
Ano Letivo	2023/2024	Ano Curricular	2
Tipo	Semestral	Semestre	1
Nível	0-2	Créditos ECTS	6.0
Código	4078-589-2004-00-23		
Horas totais de trabalho	162	Horas de Contacto	T - - TP 60 PL - TC - S - E - OT - O -

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) Paula Alexandra D Almeida e Campos

#### 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
  - Tácticas de prevenção de conflitos
  - Estratégias de gestão de conflitos

#### Bibliografia recomendada

1. Correia, A. D. (2015). Manual de Negociação (2a edição). Lisboa: LIDEL. ISBN: 978-989-752-145-4
2. Kumar, V. . & Reinartz, W. (2018). Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools (3rd Edition). Springer. ISBN: 978-366-255-380-0
3. Correia, A. D. (2019). Manual de Estratégia Negocial (1a edição). Lisboa: LIDEL. ISBN 978-989-752-440-0

#### 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 contínua - (Ordinário, Trabalhador) (Final)
  - Trabalhos Práticos - 50% (Trabalhos de aplicação prática.)
  - Prova Intercalar Escrita - 50% (Prova intercalar escrita (nota mínima 7 valores))
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)
  - Temas de Desenvolvimento - 100% (Um trabalho, individual ou em grupo, sobre um dos temas lecionados.)

#### Língua em que é ministrada

Português, com apoio em inglês para alunos estrangeiros

#### Validação Eletrónica

Paula Alexandra D Almeida e Campos	Jose Paulo Azevedo Rafael	Catarina Alexandra Alves Fernandes	Luisa Margarida Barata Lopes
16-10-2023	16-10-2023	16-10-2023	16-10-2023