

CURSO
ESPECIALIZADO

KEY ACCOUNT MANAGEMENT



VIRTUAL

DEL 18 DE NOVIEMBRE AL 17 DE DICIEMBRE DE 2024
MARTES Y JUEVES DE 19.00 A 22.00 HORAS

EDUCACIÓN



EJECUTIVA

Sobre el curso

Este curso tiene como propósito reconocer los criterios para segmentar las cuentas que atiende una empresa e identificar aquellas que son claves para el negocio y con las que se puede construir una relación a largo plazo, de modo que sea rentable para ambas partes.

Por ello, se revisará el proceso de *key account management*, que considera 7 pasos: la perspectiva de la empresa (proveedor); la segmentación de clientes; la perspectiva y conocimiento profundo de la *key account* (cuenta clave); los pasos para diseñar un *joint business plan* (plan de negocios conjunto proveedor-*key account*); la negociación y aprobación del JBP; la ejecución del JBP, y, finalmente, la revisión y medición del plan.

MODALIDAD: Virtual

FECHAS: Del 18 de noviembre al 17 de diciembre de 2024

FRECUENCIA: Martes y jueves de 19.00 a 22.00 horas

Sobre el curso

► DIRIGIDO A

- Ejecutivos que se desempeñen en las áreas de ventas, trade marketing, marketing, operaciones, finanzas y otras afines de empresas que comercializan productos o servicios de los sectores de consumo masivo, retail, industrial, minería, financiero, de servicios, de tecnología, entre otros
- Toda persona interesada en conocer sobre la aplicación del proceso de key account management
- Es deseable que los participantes tengan experiencia profesional

► DURACIÓN

El curso te ofrece una experiencia de aprendizaje flexible. Combina 24 horas de sesiones en vivo con el docente y 8 horas de estudio a tu ritmo para revisar lecturas, videos y realizar las actividades aplicativas. Adapta tu aprendizaje a tu horario y aprovecha al máximo tu tiempo.

► EL CURSO INCLUYE

- Actividades de inducción al Aula Virtual Ulima
- Tutoría virtual

► CERTIFICACIÓN

Los alumnos que hayan aprobado el curso con una nota final mínima de once (11) recibirán un certificado digital expedido por la Dirección de Educación Continua de la Universidad de Lima. Este documento incluirá la calificación obtenida y estará respaldado por una firma digital con validez legal, conforme a la Ley de Firmas y Certificados Digitales, Ley 27269. Además, el certificado contendrá un código QR que permitirá verificar su autenticidad y será enviado al correo electrónico registrado durante la inscripción.

En caso de que el alumno no haya aprobado el curso, pero sí cumplido con asistir, como mínimo, al 75 % de las sesiones sincrónicas, recibirá una **constancia de asistencia** otorgada también por la Dirección de Educación Continua.

Asimismo, los alumnos deben **estar al día en sus pagos**, sin deudas con la Universidad, para obtener la certificación correspondiente.

La Universidad de Lima entrará en receso del 21 de diciembre de 2024 al 5 de enero de 2025. Por ello, los certificados y/o constancias de asistencia se entregarán en la tercera semana de enero de 2025.





DOCENTE

Danitza Otoya Ruiz

Consultora y capacitadora con más de 20 años de experiencia comercial y más de 18 años en el rubro corporativo, en empresas transnacionales como Colgate-Palmolive, GlaxoSmithKline y Puig, donde ocupó posiciones gerenciales, liderando las áreas de ventas, *marketing* y *retail marketing* en diferentes países de Latinoamérica: México, Venezuela, Brasil y Perú. En los últimos 6 años, como consultora y capacitadora comercial, ha brindado servicios a Alicorp Perú, Alicorp Bolivia, Ferreyros, Ferreycorp, DP World, Niubiz, Sullair, Makro Grocers, Clínica Internacional, Aceros Arequipa, Comasa, Universidad de Lima, Cofide, Cefra, Infinito Consultores, Core, entre otros. MBA por EGADE Business School Monterrey (México). Bachiller en Ingeniería Industrial por la Pontificia Universidad Católica del Perú.

NOTA:

La Universidad de Lima se reserva el derecho de reprogramar las clases por causa de fuerza mayor o disponibilidad del docente. Asimismo, el docente programado podrá ser reemplazado por otro de similar perfil académico y profesional, garantizando que la calidad de la actividad académica no se vea afectada. Toda modificación será comunicada a los alumnos.

Contenido

▶ INTRODUCCIÓN

- *Customer centric mindset*
- Definición e importancia de *key account management*
- Etapas del proceso *key account management*

▶ PERSPECTIVA EMPRESA

- Análisis del entorno general y específico
- Estrategias corporativas, de negocio y comerciales
- *Insights* y aprendizajes (cuentas, clientes finales)

▶ SEGMENTACIÓN DE CLIENTES B2B

- Relevancia de la segmentación
- Criterios de selección
- Análisis para segmentar

▶ PERSPECTIVA Y CONOCIMIENTO PROFUNDO DE LA CUENTA CLAVE

- *KA checklist*
- *Multifunctional selling team*

▶ ESTRATEGIAS

- Modelo de creación de valor
- Desarrollo de estrategias
- Matriz impacto vs. viabilidad

▶ DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y KPIS

- Objetivos SMART
- KPIs y *balanced scorecard*
- Valorización de oportunidades

▶ PLAN DE NEGOCIOS CUENTA CLAVE (JBP), IMPLEMENTACIÓN Y POSEVALUACIÓN

- Plan de negocios conjunto (JBP)
- Implementación: ejecución del plan
- Medición y revisión

NOTA: A fin de que las sesiones sincrónicas sean interactivas y dinámicas, es obligatorio que docentes y estudiantes enciendan sus cámaras. Si tuviera inconvenientes con la cámara de su laptop o computadora, le sugerimos emplear la cámara de su celular u otro dispositivo. Esta medida no afecta la protección de datos personales, porque es de uso exclusivo del dictado de clases. Si desea, puede utilizar los fondos virtuales que ofrece la plataforma Zoom.



Inversión

Público en general	S/ 1600*
Con 25 % de descuento para alumnos y egresados Ulima	S/ 1200

► DESCUENTOS

(*) Consulta por nuestras opciones de descuento: pronto pago, para alumnos y egresados Ulima, clientes frecuentes, clientes corporativos, y para exalumnos del Consorcio de Universidades. Los descuentos no son acumulables. Aceptamos todas las tarjetas como medio de pago.

Los cursos están sujetos a aforo. Las vacantes son limitadas.

NOTA: Toda rectificación o anulación de matrícula se realiza, a más tardar, un (1) día hábil antes del inicio del curso. Una vez empezado, no se acepta la anulación total o parcial de la matrícula. La participación del alumno es personal e intransferible. El dictado del curso se realizará siempre que se alcance el número mínimo de alumnos matriculados establecidos por la Dirección de Educación Continua de la Universidad.



Calendario académico

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
NOVIEMBRE	18	19	20	21	22	23	24
	ACTIVIDADES DE INDUCCIÓN			SESIÓN 1 19:00 A 22:00 HRS.			
	25	26	27	28	29	30	
		SESIÓN 2 19:00 A 22:00 HRS.		SESIÓN 3 19:00 A 22:00 HRS.			

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
DICIEMBRE							1
							ACTIVIDAD CALIFICADA 1
	2	3	4	5	6	7	8
		SESIÓN 4 19:00 A 22:00 HRS.		SESIÓN 5 19:00 A 22:00 HRS.			
9	10	11	12	13	14	15	
	NO HAY CLASES	SESIÓN 6 19:00 A 22:00 HRS.	ACTIVIDAD CALIFICADA 2	SESIÓN 7 19:00 A 22:00 HRS.			
16	17	18	19	20	21	22	
		SESIÓN 8 19:00 A 22:00 HRS.					
		EVALUACIÓN FINAL					

La publicación del promedio final estará disponible el 18 de diciembre en el Aula Virtual Ulima, desde las 19.00 horas.

Nota 1: Las actividades de inducción asincrónicas están concebidas para que los estudiantes se familiaricen con el Aula Virtual de la Ulima. Su realización es fundamental para lograr un buen desempeño en el curso. Es importante tener en cuenta que este tiempo no se incluye en las horas certificadas.

Nota 2: Las fechas de las sesiones y el docente asignado están sujetos a posibles cambios, que serán informados a los alumnos.

Nota 3: Las actividades correspondientes a la tarea académica, deben ser entregadas en el plazo establecido en el cronograma. De no hacerlo, el alumno tiene la opción de presentar su actividad hasta 48 horas después; en este caso, la calificación será sobre diecisiete (17). Si, finalmente, no las presenta, recibirá una calificación de cero (0).

Nota 4: En las actividades correspondientes a la evaluación final, no se aceptarán retrasos en las exposiciones ni en la entrega de trabajos, y no habrá examen de rezagado. De no cumplir con los plazos establecidos, la calificación será cero (0).

Nota 5: La Universidad de Lima entrará en receso del 21 de diciembre de 2024 al 5 de enero de 2025. Por ello, los certificados y/o constancias de asistencia se entregarán en la tercera semana de enero de 2025.

- Asincrónico:**
Actividades grabadas
- Sincrónico:**
Actividades en tiempo real en modalidad virtual
- Fecha máxima de entrega de actividades calificadas



**SOMOS EL CAMBIO,
ESPECIALÍZATE**

INFORMES E INSCRIPCIONES

(01) 4376767 - Anexo 30159
educacionejecutiva@ulima.edu.pe

 EducacionEjecutivaUlima
 educacionejecutiva_ulima
 educacionejecutivaulima