UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

Programa da Unidade Curricular
MARKETING INDUSTRIAL E DOS SERVIÇOS

Ano Lectivo 2023/2024

1. Unidade Orgânica

Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa

2. Curso

MARKETING

3. Ciclo

1º

4. Unidade Curricular

MARKETING INDUSTRIAL E DOS SERVIÇOS (V1015)

5. Área Científica

6. Ano Curricular

2º

7. Tipo de Unidade Curricular / Semestre

2º Semestre

FUNDAÇÃO MINERVA CULTURA - ENSINO E INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Rua da Junqueira, 188 a 198 - 1349-001 LISBOA - Telefone 213 611 500 - Fax 213 638 307 - e-mail: info@lis.ulusiada.pt - https://www.lis.ulusiada.pt

8. Tipo de aula e carga horária (tempo de trabalho)

Aulas Teóricas:	
Aulas Práticas:	
Aulas Teórico-Práticas:	30,00
Orientação Tutorial:	20,00

9. Créditos ECTS

6,00

10. Coordenador da Área Cientifica

11. Regente

Prof. Doutor NUNO TIAGO CLÁUDIO LEITÃO BAPTISTA

12. Assistentes

13. Língua de Ensino

Português

14. Objetivos Gerais

Introdução e desenvolvimento conceptual dos temas referentes ao marketing industrial e de serviços, com posterior aplicação prática das ferramentas específicas nesta área de conhecimento.

15. Objetivos Específicos

Compreender a natureza particular das relações cliente-fornecedor em mercados industriais. Debater a criação e captura de valor em mercados industriais. Discutir os condicionamentos do comportamento da empresa em redes de relacionamento industriais. Compreender os princípios diferenciadores do marketing de serviços face ao marketing de produtos. Discutir condicionantes da gestão da procura de serviços e assimilar métodos de aferição da rendibilidade dos serviços.

16. Competências a adquirir

Conhecer os elementos distintivos da ação de marketing industrial e de serviços.
Identificar as fontes de valor em mercados industriais e de serviços; reconhecer a importância do desenvolvimento de relacionamentos de longo-prazo em mercados industriais e de serviços.
Desenhar uma proposta de valor.
Estruturar um plano operacional de marketing no contexto industrial e no contexto dos serviços.

FUNDAÇÃO MINERVA CULTURA - ENSINO E INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Rua da Junqueira, 188 a 198 - 1349-001 LISBOA - Telefone 213 611 500 - Fax 213 638 307 - e-mail: info@lis.ulusiada.pt - https://www.lis.ulusiada.pt

17. Metodologia de Ensino

O método de ensino desenvolve-se partindo de uma ênfase teórica para uma componente prática, tendo por base aulas teórico-práticas e tutoriais e inclui os seguintes instrumentos pedagógicos: exposições do docente, análise e discussão de textos, exercícios práticos, trabalho de pesquisa aplicada, com posterior apresentação e discussão em sala de aula.

18. Conteúdos Programáticos

1. Marketing industrial
1.1 Introdução ao marketing industrial
1.2. As redes de relacionamento industrial
1.3. Cultura, valores e marca em mercados B2B
1.4. O comportamento de compra industrial
1.5. Criação de valor em mercados industriais
1.6. Value Selling
1.7. Gestão das referências de clientes
1.8. Go-to market e a proposta de valor
2. Marketing de Serviços
2.1. Introdução ao Marketing de Serviços
2.2. Gestão da procura de Serviços
2.3. Rendibilidade dos Serviços
2.4. Marketing relacional nos serviços

19. Métodos de Avaliação

A avaliação contínua inclui a realização de (i) dois testes escritos; (ii) a elaboração de um trabalho prático (em grupo)

20. Recursos Didáticos

Bibliografia
Artigos científicos
Casos de estudo

21. Objetivos de Sustentabilidade

ODS 4, ODS 8, ODS 12

22. Palavras Chave

Industrial marketing
B2B
Industrial networks
Services Marketing
Customer experience
Relational

FUNDAÇÃO MINERVA CULTURA - ENSINO E INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Rua da Junqueira, 188 a 198 - 1349-001 LISBOA - Telefone 213 611 500 - Fax 213 638 307 - e-mail: info@lis.ulusiada.pt - https://www.lis.ulusiada.pt

23. Bibliografia Principal

Autor(es): André Vilares Morgado
Título: B2B Marketing: Uma abordagem prática em mercados industriais
Edição: Ano: 2019
Local:
Editora: Actual (grupo Almedina)

Autor(es): Teresa A. Swartz e Dawn Iacobucci
Título: Handbook of Services Marketing and Management
Edição: Ano: 2000
Local:
Editora: SAGE Publications

Autor(es):
Título:
Edição: Ano:
Local:
Editora:

24. Bibliografia Complementar

Autor(es):
Título:
Edição: Ano:
Local:
Editora:

Autor(es):
Título:
Edição: Ano:
Local:
Editora:

FUNDAÇÃO MINERVA CULTURA - ENSINO E INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Rua da Junqueira, 188 a 198 - 1349-001 LISBOA - Telefone 213 611 500 - Fax 213 638 307 - e-mail: info@lis.ulusiada.pt - https://www.lis.ulusiada.pt

UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

Ficha técnica MIP / MIP Datasheet	
Título / Title	Programa da unidade curricular 'MARKETING INDUSTRIAL E DOS SERVIÇOS': Ano Lectivo 2023/2024
Autor / Author	Prof. Doutor NUNO TIAGO CLÁUDIO LEITÃO BAPTISTA
Classificação / Classification	-
Descritores / Descriptors	-
Colaborador(es) / Colaborator(s)	-
Data Hora / Date Time	15-07-2023 19:08:00
Formato de dados / Data Format	Texto / Text, PDF
Estatuto de utilização / Usage	Acesso público / Public Access
Relação / Relation	Versão 1,0

(c) Universidade Lusíada, 2024

FUNDAÇÃO MINERVA CULTURA - ENSINO E INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

Rua da Junqueira, 188 a 198 - 1349-001 LISBOA - Telefone 213 611 500 - Fax 213 638 307 - e-mail: info@lis.ulusiada.pt - https://www.lis.ulusiada.pt