



# COMM114PO ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS O DIGITALES 30 HORAS

Modalidad: teleformación

FORMACIÓN PROGRAMADA  
2020

## ¿QUÉ ES EL CRÉDITO FORMATIVO?

La **Formación Programada**, también conocida como Formación Bonificada, tiene como objetivo ofrecer a los trabajadores una formación que responda a las necesidades de sus puestos de trabajo para poder actualizar sus conocimientos o desarrollar nuevas competencias laborales, con lo que esto supone para la productividad general de la empresa.

Las empresas disponen de un crédito de formación para todo el año calculado a partir del número de empleados/as. Este crédito se hace efectivo una vez finalizada la acción formativa mediante la aplicación de **bonificaciones a la cotización de la Seguridad Social**.

La cuantía no consumida a final de año se considerará desestimada por las empresas, y se perderá.

Desde BETAFORMACIÓN, Entidad Organizadora reconocida por la [Fundación Tripartita](#) y con más de 30 años de experiencia en la formación y la gestión de subvenciones **queremos ayudarles:**

- Informándoles del importe máximo subvencionado para invertir en formación.
- Asesorándoles de forma personalizada y en busca de la máxima optimización para su empresa.
- Ofreciéndoles una formación de calidad adaptada a sus necesidades.

## VENTAJAS DE ELEGIR BETA FORMACIÓN



- ✓ Más de 30 años como entidad organizadora y gestora de la formación programada
- ✓ Trabajamos con grupos reducidos y personalizados
- ✓ Cursos 100% bonificables en las cuotas de la S.S
- ✓ Material didáctico actualizado, orientado a la formación continua y adaptado a las necesidades de la empresa
- ✓ Cursos tutorizados por expertos en la materia
- ✓ Entrega de diploma para acreditar la adquisición de competencias profesionales
- ✓ Herramientas digitales para un aprendizaje donde y cuando el alumnado quiera

Si esta formación no es de tu interés  
contáctanos y preparemos tu curso a medida

COMM114PO ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS O DIGITALES

## OBJETIVO DEL CURSO

Con este cursos los alumnos/as serán capaces de identificar y aplicar las diferentes técnicas de atención al cliente a través de los canales de comunicación online (email, redes sociales, whatsapp, linechats, etc.).

# CONTENIDOS

## 30 HORAS

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMERCIO ELECTRÓNICO: CONCEPTOS GENERALES.**

- Comercio electrónico: definición y ámbito.
- Características del comercio electrónico.
- Comercio electrónico a través de plataformas y canales digitales.
- Seguridad en las transacciones on-line.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. NEGOCIO ELECTRÓNICO: CONCEPTOS GENERALES**

- Negocio electrónico: definición y ámbito
- Características principales de los servicios de negocio electrónico

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.**

- Marketing directo a través de la red.
- Uso de los canales digitales en la estrategia de marketing.
- Tiendas on-line, plataformas multicanales y redes sociales.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- Enfoque inicial
- Análisis de necesidades
- Análisis del comportamiento del consumidor on-line
- Elaboración de un guion con "preguntas tipificadas"

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE DISPOSITIVOS MÓVILES, PLATAFORMAS DIGITALES Y OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN EN LÍNEA (SMS, CORREO ELECTRÓNICO, CHAT, REDES SOCIALES, ETC.**



## PASOS A SEGUIR

### Paso 1

- Contrato de adhesión a la agrupación de empresas, firmado y sellado.
- Cumplimentar la FICHA DE DATOS de la empresa.
- Una vez tramitado esto en la plataforma de la Fundación Tripartita, informaremos a la empresa del crédito disponible para el actual ejercicio económico.

### Paso 2

- Rellenar la ficha de datos de los participantes, adjuntar las cabeceras de las nóminas del último mes y firmar el modelo de necesidades.

### Paso 3

- Una vez aceptadas las propuestas económica y formativa, pasaremos a notificar el inicio de la acción formativa, en la plataforma de la Fundación Tripartita, para ello deberéis de adjuntar: la propuesta económica, la propuesta formativa el calendario, y el documento de presentación del curso, firmados y sellados.
- Además de cumplimentar el documento que acredite las horas de formación que se llevarán a cabo dentro de la jornada laboral.



## CONFÍAN EN BETA



COMM14PO ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS O DIGITALES



**BETA FORMACIÓN**

C/ Tirant lo Blanc nº26

46900

Torrent, Valencia

Tel. 961 571 010

[info@betaformacion.com](mailto:info@betaformacion.com)



**¡A 5min de la parada de metro Torrent Avinguda!**

**[www.betaformacion.com](http://www.betaformacion.com)**