

PROCEDIMIENTOS BÁSICOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y ECOMMERCE



PRESENCIAL



150 HORAS



PERSONAS
DESEMPLEADAS



NO PRECISA
TITULACIÓN DE
ACCESO

OBJETIVO

Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente y venta en entornos de comercio electrónico, bajo supervisión, en tiendas online y plataformas de ecommerce.

CONTENIDOS

1_ Contexto laboral:

- Identificación de las características del sector comercial.

2_ Atención al cliente:

- Aplicación de técnicas básicas de venta y asesoramiento al cliente.
- Gestión de quejas, reclamaciones, cambios y devoluciones.
- Manejo de sistemas de pago y protocolos de atención al cliente en el sector comercial.

3_ Tendencias en ecommerce:

- Descripción de las características básicas del comercio electrónico.
- Análisis de las tendencias actuales en el sector comercial digital.

4_ Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el sector comercial:

- Identificación y uso de herramientas básicas de ofimática aplicadas al comercio electrónico.
- Instagram, correo electrónico y aplicaciones móviles.
- Habilidades de gestión, personales y sociales

5_ Desarrollo de actitudes positivas que fomenten la iniciativa y la autonomía en la atención al cliente.