

CURSO 100% GRATUITO



COMT16

PROCEDIMIENTOS BÁSICOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y ECOMMERCE



Modalidad
Presencial



Duración total
135 horas



Requisitos
Sin titulación mínima

 **Dirigido a personas desempleadas**

¿Por qué elegir este curso?



Sector en crecimiento

El comercio electrónico ha experimentado un crecimiento exponencial, creando miles de puestos de trabajo en atención al cliente, ventas online y gestión de tiendas virtuales.



Alta demanda laboral

Las empresas buscan constantemente profesionales capacitados en atención al cliente digital, con habilidades para gestionar consultas, resolver incidencias y potenciar las ventas online.



Formación gratuita

Accede a una formación de calidad **sin coste alguno**. Una oportunidad única para adquirir competencias profesionales valoradas en el mercado laboral actual.



Accesible para todas las personas

No se requiere titulación previa. El curso está diseñado para que cualquier persona, independientemente de su formación académica, pueda participar y adquirir nuevas competencias profesionales.

Abierto a personas desempleadas



Beneficios del curso

- ✓ Aprende técnicas prácticas de atención al cliente
- ✓ Domina herramientas digitales del comercio electrónico
- ✓ Mejora tus competencias para el empleo
- ✓ Obtén una titulación oficial



¡Impulsa tu futuro profesional hoy!

Contenido del curso

Módulos 1 y 2: Fundamentos y Atención al Cliente

1

Contexto Laboral

🕒 15 horas



Funcionamiento del mercado laboral

Análisis del sector económico, organización empresarial y autoempleo



Competencias profesionales

Identificación de habilidades requeridas para la ocupación



Autoevaluación de competencias

Evaluación de habilidades propias y transferencia al empleo

🎯 **Objetivo:** Identificar características del sector y valorar oportunidades laborales en el territorio

2

Atención al Cliente

🕒 45 horas



Técnicas de venta

Asesoramiento, resolución de dudas, quejas y reclamaciones



Protocolos de atención

Tipologías de clientes, comunicación verbal y no verbal



Sistemas de pago

Gestión de cambios, devoluciones y métodos de pago



TIC aplicadas al sector

Uso de dispositivos electrónicos en superficies comerciales

🎯 **Objetivo:** Aplicar técnicas básicas de atención al cliente y venta en entornos comerciales

Contenido del curso

Módulos 3 y 4: E-commerce y Tecnologías Digitales

3

Tendencias en E-commerce

🕒 25 horas



Caracterización del e-commerce

Concepto, situación actual y nuevos puestos de trabajo relacionados



E-commerce y atención al cliente

Influencia en la atención, ventajas e inconvenientes



Satisfacción del cliente

Análisis de la experiencia de compra online



Objetivo: Describir características del comercio electrónico y analizar tendencias del sector

4

TIC en el Sector Comercial

🕒 40 horas



Herramientas ofimáticas

Hoja de cálculo y procesador de textos



Herramientas digitales

Instagram, correo electrónico y aplicaciones móviles



TIC en e-commerce

Aplicación práctica en el sector comercial



Gestión digital

Uso eficiente bajo supervisión en tareas comerciales



Objetivo: Identificar y aplicar herramientas TIC de forma eficiente en el comercio electrónico



Total: 125 horas de formación específica + 10 horas transversales

CURSO GRATUITO

¡Inscríbete hoy mismo!

No dejes pasar esta oportunidad de formarte gratuitamente

El sector del comercio electrónico y la atención al cliente digital ofrece miles de oportunidades laborales. Con esta formación gratuita adquirirás las competencias necesarias para acceder a un mercado de trabajo en constante crecimiento.

✓ Sin titulación previa ✓ 100% gratuito ✓ Certificación oficial

Contacta con ICADEPRO



Teléfono

922-292010



Email

atencion@icadepro.es



Web

www.icadepro.es

→ ¡Llámanos ahora y reserva tu plaza!