



Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

Procedimientos básicos en la atención al cliente y ecommerce

Enero 2022

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	PROCEDIMIENTOS BÁSICOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y ECOMMERCE
Familia Profesional:	COMERCIO Y MARKETING
Área Profesional:	COMPRAVENTA
Código:	COMT16
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Aplicar técnicas básicas de atención al cliente y venta en e-commerce, bajo supervisión, en tiendas online y comercio electrónico.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Contexto laboral	15 horas
Módulo 2	Atención al cliente	45 horas
Módulo 3	Tendencias en e-commerce	25 horas
Módulo 4	TIC en el sector comercial	40 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Duración de la formación

Duración total 125 horas

Requisitos de acceso del alumnado

No se requieren acreditaciones/titulaciones. No obstante, se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: CONTEXTO LABORAL

OBJETIVO

Identificar las características del sector, así como las ocupaciones y formación necesarias para su ejercicio, valorando los sectores económicos del territorio donde se pueden desarrollar.

DURACIÓN: 15 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Interpretación del funcionamiento del mercado de trabajo analizando las empresas del sector económico
 - Análisis del trabajo como pieza clave en el desarrollo de la persona.
 - Sector económico y perfil profesional.
 - Organización de una empresa-tipo del sector.
 - Autoempleo en el sector.
- Identificación de las competencias profesionales requeridas para la ocupación
 - Formación como proceso de aprendizaje a lo largo de la vida.
 - Competencias profesionales de la ocupación.
- Identificación de las competencias y habilidades propias necesarias para el ejercicio de la ocupación
 - Autoevaluación de las competencias profesionales y transversales.
 - Transferencia del propio capital competencial hacia el empleo

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Demostración de actitudes positivas e interés hacia las ocupaciones y necesidades del mercado de trabajo.
- Predisposición e interés por la búsqueda, identificación y localización de empresas diana del territorio.
- Asimilación de la importancia del conocimiento de las competencias y habilidades necesarias para el ejercicio de los empleos, tomando conciencia de las propias y mostrando predisposición para el aprendizaje.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO

Identificar las características de la atención al cliente en el sector comercial y aplicar técnicas básicas de venta.

DURACIÓN: 45 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación de las diferentes técnicas de venta.
 - Asesoramiento y resolución de dudas a los clientes.

- Quejas y reclamaciones.
- Cambios y devoluciones.
- Sistemas de pago.
- Aplicación de los protocolos establecidos para la atención al cliente en el sector del comercio
 - Comunicación del cliente: Verbal vs No verbal
 - Tipologías de clientes
 - Recogida de las demandas de los clientes.
 - Técnicas de venta más adecuadas según demanda y tipo de cliente.
- Identificación del tipo de trabajo en superficies comerciales
 - TIC aplicadas al sector comercial.
 - Uso de dispositivos electrónicos.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de actitudes positivas que fomenten la iniciativa y la autonomía en la atención al cliente
- Disposición por establecer una comunicación fluida en la interacción con la clientela.
- Adquisición de habilidades que fomenten una buena relación interpersonal, siendo capaz de ponerse en el lugar del otro.
- Desarrollo de habilidades de comunicación positiva, empática y profesional en el trato con los/las clientes.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: TENDENCIAS EN E-COMMERCE

OBJETIVO

Describir las características básicas del e-commerce o comercio electrónico y analizar la tendencia en el sector comercial.

DURACIÓN: 25 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Caracterización del e-commerce
 - Concepto de ecommerce.
 - E-commerce en la actualidad.
 - Nuevos puestos de trabajo relacionados
- Análisis del e-commerce y la atención al cliente
 - Influencia del e-commerce en la atención al cliente
 - Ventajas e inconvenientes del e-commerce.
 - Satisfacción del cliente

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Capacidad para analizar el comercio electrónico o e-commerce y su repercusión en la aparición de nuevos puestos de trabajo en el mundo actual.
- Concienciación de la importancia de conocer las nuevas tendencias de ecommerce en el sector comercial.
- Desarrollo de actitudes positivas hacia la atención al cliente teniendo en cuenta el grado de satisfacción.

OBJETIVO

Identificar las herramientas básicas de ofimática, aplicándolas de forma eficiente y bajo supervisión en las funciones y tareas propias del comercio electrónico y la atención al cliente.

DURACIÓN: 40 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Aplicación de las TIC en el e-commerce
 - TIC más adecuadas en función del sector comercial.
 - Ventajas e inconvenientes del uso de las TI
- Identificación y análisis de herramientas ofimáticas
 - Hoja de cálculo
 - Procesador de textos
- Aplicación de herramientas ofimáticas, bajo supervisión
 - Hoja de cálculo
 - Procesador de textos
- Identificación y análisis de herramientas digitales para la gestión del comercio
 - Instagram
 - Correo electrónico
 - APP
- Aplicación de herramientas digitales para la gestión del comercio bajo supervisión
 - Instagram
 - Correo electrónico
 - APP

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Concienciación de la importancia del uso de las TIC en el contexto actual como uno de los pilares fundamentales en el sector del comercio.
- Desarrollo de la capacidad de concentración para ejecutar el diseño de documentación, hojas de cálculo y presentaciones en condiciones óptimas.
- Desarrollo de actitudes responsables en el correcto uso de la gestión del correo electrónico.
- Concienciación de la necesidad de la formación permanente en competencias digitales para el correcto trato de la información.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.