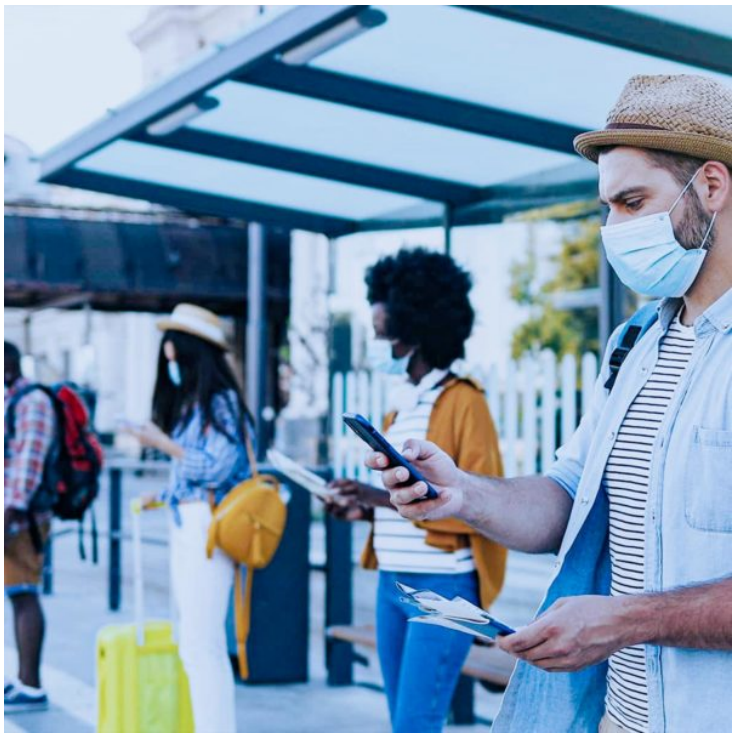
Retos para las empresas: nueva interacción con el cliente y digitalización de la gestión (12 horas)



Categoría: Estatales (cursos gratuitos), Transporte de Viajeros por Carretera - SEPE

Product Tags: 2022, Cursos Gratuitos, Estatales, Transporte de Viajeros por Carretera

Página del curso: https://normabasica.com/cursos/retos-para-las-empresas-nueva-interaccion-con-el-cliente-y-digitalizacion-de-la-gestion-comt13/

Objetivo

Curso gratuito, subvencionado al 100% por el Sepe **Retos para las empresas: nueva interacción con el cliente y digitalización de la gestión** de **12 horas** en modalidad **Teleformación.** Si piensas en cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, solicita información sobre este curso.
Código curso: **COMT13**
Área Profesional: **Compraventa**
Familia Profesional: **Comercio y Marketing** Descargar **Matricúlate**

Descripción

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y pra ´ cticas

Adquisicio ´ n de conocimiento sobre fo ´ rmulas, herramientas y soluciones para interactuar de forma segura con clientes y con aquellos agentes con quienes se coopera.

- Medidas sanitarias de contencio ´ n: limitacio ´ n de aforos, distancias, elementos de proteccio ´ n. - Trabajo en remoto (teletrabajo). - Despliegue del ecosistema “cloud”. -

Manejo de tecnologi´as “contactless”. - Adaptacio´n a plataformas de trabajo colaborativo. - Asimilacio´n de nociones ba´sicas de ciberseguridad.

Adquisicio´n de nociones sobre diferentes campos de innovacio´n estrate´gica y digital aplicables a los procesos de interaccio´n y de gestio´n con los clientes.

- Adaptacio

´
n a dispositivos
mo
´
viles:
disen
˜
o web sistema “responsive”. -
Orientacio
´
n
estrate
´
gica al cliente digital: principios del “customer centric”. -
Personalizacio
´
n y
robotizacio
´
n en la
atencio
´
n al cliente. -
Interaccio
´
n con clientes: del multicanal al omnicanal. -
Utilizacio
´
n de plataformas e-commerce. - Impulso al gobierno del dato; “ Data driven”

Habilidades de
gestio

´

n, personales y sociales -

Adaptacio
´
n a los cambios derivados de las innovaciones y las nuevas tendencias relativas a los procesos de
interaccio
´
n y
gestio
´
n de clientes. -
Asimilacio
´
n de los espacios, canales y plataformas virtuales para las actividades comerciales y de
atencio
´
n al cliente. - Desarrollo de herramientas y
te
´
cnicas de marketing digital. -
Identificacio
´
n de carencias, propias y ajenas, en competencias del espectro digital. - Mejora y
actualizacio
´
n de las competencias digitales propias. - Trabajo en equipo: apoyo a los otros en el desarrollo de sus competencias digitales. -
Bu

´

squeda de oportunidades de autodesarrollo y mantenerse al di

´

a con la evolucio

´

n digital.

Información adicional

- Horas: 12
- Online: Si