



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos

IFCT85 - TECNOLOGÍAS PARA LA COMERCIALIZACION Y LA GESTION DEL CLIENTE EN LA ERA POST COVID

Sector: OTROS SERVICIOS

Modalidad: ONLINE

Duración: 50.00 horas

Objetivos:

Conocer las tecnologías y las herramientas digitales a nuestro alcance que permitan una mejor comercialización, distribución y venta de productos y servicios de alojamiento turístico a los clientes como alternativa a la nueva situación creada por la alerta sanitaria COVID-19

Contenidos:

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ERA POST COVID-19
Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Detección de las barreras de comunicación generadas por la alerta sanitaria del COVID-19
- Ventajas e inconvenientes
- Nuevos hábitos y comportamientos
- Conocimiento de las nuevas tecnologías aplicadas a la venta de productos turísticos
- Ventajas e inconvenientes
- Recursos disponibles
- Utilización de las nuevas tecnologías en la atención al cliente
- Sistemas de información en la empresa
- Comercio entre empresas o B2B
- La tecnología EDI de Intercambio de Datos Electrónicos
- Soluciones CRM
- Habilidades de gestión, personales y sociales
- Desarrollo de actitudes positivas hacia la innovación tecnológica y la comercialización on-line, siendo conscientes de sus utilidades y de las necesidades de actualización permanente.
- Planificación y organización de tareas como prevención de posibles problemas para su posterior resolución.
- Asimilación de la importancia de las nuevas técnicas de innovación como motor de futuras mejoras en el desarrollo del puesto de trabajo.
- Uso de habilidades de comunicación, motivación y creatividad siendo conscientes de sus utilidades para una mejora y crecimiento personal en el mundo laboral.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: HERRAMIENTAS Y RECURSOS DISPONIBLES EN LA ERA POST COVID-19
Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento y aplicación de herramientas tecnológicas de apoyo a la atención al cliente
- Redes sociales, blogs, wikis
- Aulas virtuales, conferencias virtuales
- Conocimiento y utilización de las herramientas de venta a través de internet
- Relaciones comerciales a través de internet: ventajas en la era post Covid-19
- Las ventas por internet

- Conocimiento de las herramientas tecnológicas de atención al cliente
 - Correo electrónico
 - CHAT
 - Foros
 - Otras herramientas de venta y atención al cliente

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de actitudes positivas hacia la innovación tecnológica y la comercialización on-line, siendo conscientes de sus utilidades y de las necesidades de actualización permanente.
- Planificación y organización de tareas como prevención de posibles problemas para su posterior resolución.
- Asimilación de la importancia de las nuevas técnicas de innovación como motor de futuras mejoras en el desarrollo del puesto de trabajo.
- Uso de habilidades de comunicación, motivación y creatividad siendo conscientes de sus utilidades para una mejora y crecimiento personal en el mundo laboral.