

CURSO DE COMERCIO ELECTRÓNICO, VENTA OLINE Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- Nº de plazas:** 20
- Plazo de inscripción:** Del 10 de noviembre (desde las 08:00h) al 15 de noviembre, ambos inclusive.
- Fecha de inicio:** 16/11/ 2020
- Fecha de fin:** 04/12/2020
- Nº de horas:** 45 horas
- Horario:** lunes a viernes de 09:00 – 12:00 h
- Ubicación:** AGIL CENTROS
Avenida de Pérez Galdós, 7,
12004 Castelló
- Modalidad:** **Semipresencial**
- Dirigido a:** Personas que quieran adquirir conocimientos básicos sobre el comercio electrónico, sobre los criterios comerciales en el diseño de páginas en internet y sobre los sistemas de atención al cliente.

Requisitos de inscripción:

- **Personas preferentemente desempleadas y empadronadas en Castelló de la Plana**

Selección:

- **POR RIGUROSO ORDEN DE REGISTRO DE SOLICITUD.**

Inscripción:

La documentación se presentará:

- **De manera presencial:** En el **Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Castelló** (ubicación: Palau de la Festa).

Se puede solicitar cita previa en los siguientes teléfonos: **964 355 482 / 699 233 073**

- **Telemáticamente:** A través de la **Sede Electrónica:** <https://sede.castello.es/info.0>.

Documentación a aportar:

- **DNI/NIE** o documento equivalente.
- **DARDE** o Certificado de situación de la demanda.
- **Vida laboral** actualizada.
- **Instancia** por duplicado (una para el Ayuntamiento y otra para el interesado/a)

*El empadronamiento se consultará de oficio, por lo que **no es necesario aportar certificado de empadronamiento.***

*Para cualquier información adicional o duda relacionada con el curso se puede contactar a través del correo **castellocrea.formacion@castello.es** o en el teléfono **699 233 073***

Información adicional:

- Para las sesiones on line es necesario tener correo electrónico, conexión a internet y/o wifi, smartphone, PC o tablet.

Objetivos:

- Conceptos básicos sobre comercio electrónico.
- Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas en internet para la comercialización, ampliando las técnicas de ventas adecuadas.
- Describir y conocer los métodos y características de los sistemas de atención al cliente.

Contenidos:

UNIDAD 1: Comercio Electrónico

- Introducción Comercio Electrónico.
- La cadena de valor en el comercio electrónico.
- Tecnologías del comercio electrónico.
- Los modelos de negocio del comercio electrónico.

- El comercio electrónico en la gestión empresarial.
- El marketing en Internet.
- La seguridad en el comercio electrónico
- Medios de pago y procesos de cobro.
- Logística y distribución.
- Legislación que afecta al comercio electrónico.

UNIDAD 2: Venta On Line

- Internet como canal de venta.
- Diseño Comercial de Páginas Web.

UNIDAD 3: Atención al Cliente

- Introducción a la Calidad y Atención al cliente.
- La comunicación.
- El sistema de atención al cliente.
- La ventaja competitiva.
- La atención oral y escrita.
- La atención cara al público.
- El cliente.
- Las objeciones.
- La consecución de la excelencia.