



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.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. - Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. - Técnico o Técnico Superior de la familia profesional Comercio y marketing. - Certificado de Profesionalidad de nivel 2 o 3 de la familia profesional Comercio y marketing.
Experiencia profesional mínima requerida	Mínimo de 2 años de experiencia en la familia profesional Comercio y marketing

Competencia docente	Cumplir al menos alguno de los siguientes requisitos: - Certificado de Profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo. - Máster universitario de formación de formadores. - Experiencia docente mínima de dos años académicos.
----------------------------	---

Justificación de las prescripciones de formadores y tutores

- Documentación acreditativa de la titulación.
- Documentación acreditativa de la experiencia laboral: vida laboral contratos de trabajo y/o certificados de empresa.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula de gestión	45 m ²	2,4 m ² / participante

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	- Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador - PC instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los alumnos. - Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 44111018 Empleados del área de atención al cliente
- 52201079 Dependientes de comercio, en general

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

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.