

CURS DE COMERÇ ELECTRÒNIC, VENDA EN LÍNIA I ATENCIÓ AL CLIENT

Nre. de places:	20
Termini d'inscripció:	Del 10 de novembre (des de les 08:00h) al 15 de novembre , ambdós inclosos.
Data d'inici:	16/11/ 2020
Data de fi:	04/12/2020
Nre. d'hores:	45 hores
Horari:	dilluns a divendres de 09:00 – 12:00 h
Ubicació:	ÀGIL CENTROS Avinguda de Pérez Galdós, 7, 12004 Castelló
Modalitat:	Semipresencial
Dirigit a:	Persones que vulguen adquirir coneixements bàsics sobre el comerç electrònic, sobre els criteris comercials en el disseny de pàgines en internet i sobre els sistemes d'atenció al client.

Requisits d'inscripció:

- **Persones preferentment desocupades i empadronades en Castelló de la Plana**

Selecció:

- **PER RIGORÓS ORDRE DE REGISTRE DE SOL·LICITUD.**

Inscripció:

La documentació es presentarà:

- De **manera presencial**: En el Registre **General de l'Excm. Ajuntament de Castelló** (ubicació: Palau de la Festa).

Es pot sol·licitar cita prèvia en els telèfons següents: 964 355 482 / 699 233 073

- **Telemàticament:** A través de la **Seu Electrònica:** <https://seu.castello.es/info.0>.

Documentació a aportar:

- **DNI/NIE** o document equivalent.
- **DARDE** o Certificat de situació de la demanda.
- **Vida laboral actualitzada.**
- **Instància** per duplicat (una per a l'Ajuntament i una altra per a l'interessat/a)
-

*L'empadronament es consultarà d'ofici, per la qual cosa **no cal aportar certificat d'empadronament.***

*Per a qualsevol informació addicional o dubte relacionada amb el curs es pot contactar a través del correu **castellocrea.formacion@castello.es** o en el telèfon **699 233 073***

Informació addicional:

- Per a les sessions en línia és necessari tindre correu electrònic, connexió a internet i/o wifi, smartphone (telèfon intel·ligent), PC o tablet (tauleta tàtil).

Objectius:

- Conceptes bàsics sobre comerç electrònic.
- Adoptar criteris comercials en el disseny de pàgines en internet per a la comercialització, ampliant les tècniques de vendes adequades.
- Descriure i conèixer els mètodes i característiques dels sistemes d'atenció al client.

Continguts:

UNITAT 1: Comerç Electrònic

- Introducció Comerç Electrònic.
- La cadena de valor en el comerç electrònic.
- Tecnologies del comerç electrònic.
- Els models de negoci del comerç electrònic.

- El comerç electrònic en la gestió empresarial.
- El màrqueting en Internet.
- La seguretat en el comerç electrònic
- Mitjans de pagament i processos de cobrament.
- Logística i distribució.
- Legislació que afecta el comerç electrònic.

UNITAT 2: Venda En línia

- Internet com a canal de venda.
- Disseny Comercial de Pàgines Web.

UNITAT 3: Atenció al Client

- Introducció a la Qualitat i Atenció al client.
- La comunicació.
- El sistema d'atenció al client.
- L'avantatge competitiu.
- L'atenció oral i escrita.
- L'atenció cara al públic.
- El client.
- Les objeccions.
- La consecució de l'excel·lència.