



PERFIL DEL CURSO

NOMBRE ECA	Centro de Capacitación Serrano
NOMBRE DEL CURSO (K2B SI CORRESPONDE)	Atención al cliente, E-commerce, Atención telefónica ID 12226
NÚMERO DE CURSO	
DIRECCIÓN DE LA ECA	• Aníbal del Campo 665 - Minas
DIRECCIÓN DE DICTADO DE CURSO	Instancias presenciales: Redruello y Rambla - Dolores Instancias virtuales asincrónicas: • Aula Virtual de Centro de Capacitación Serrano, en plataforma Moodle
DEPARTAMENTO	Instancias virtuales sincrónicas: • ZOOM Soriano
TELÉFONOS DE LA ECA	4442 2415 - 099 841 087
REFERENTE DEL CURSO- COORDINADOR, NOMBRE-CEL	Selva Torterolo Celular: 099844300
POBLACIÓN REFERIDA	TSD, desempleados
FRANJA ETARIA	Mayor de 18 años
UNIDADES TEMÁTICAS (PROGRAMA ESPECÍFICO Y TRANSVERSALES)	COMPONENTE ESPECÍFICO MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN • Customer Support • Canales online de comunicación con el cliente y estrategias de atención • Soporte virtual al cliente • Atención por correo electrónico • Atención al cliente por chat y uso de chatbox • MÓDULO 2: ATENCION TELEFONICA • Introducción

	• La gestión de la voz • Técnicas de atención telefónica • MÓDULO 3: ECOMMERCE (COMERCIO ELECTRONICO) • Introducción al Comercio Electrónico • Tipos de comercio electrónico (Actores y Modelos de negocio) • Formas de pago más empleadas en el Comercio Electrónico MÓDULO 4: HERRAMIENTAS DE ECOMMERCE (COMERCIO ELECTRONICO) • Pasarelas de pago • Herramientas de Comercio Electrónico • Facturación electrónica • Omnichannel marketing (Marketing omnicanal) • E-full ment (entrega de los productos al cliente de conformidad con el acuerdo de venta) COMPONENTES TRANSVERSALES <i>Temáticas transversales</i> • Módulo 1: Trabajo Decente, Mercado de Trabajo, Derechos y Deberes en el Trabajo • Módulo 2: Igualdad, Equidad, Inclusión, Discriminación • Módulo 3: Salud, Seguridad, Higiene y Orden • Módulo 4: Competencias transversales
BREVE DESCRIPCIÓN DEL PERFIL LABORAL DE EGRESO Y ÁREAS DE INGRESO	Competencias específicas: • Describir y aplicar los conceptos relativos a la atención del cliente telefónica, diferenciando estrategias según roles en la compra-venta, motivaciones y comportamientos de compra del cliente. • Aplicar técnicas de venta telefónica, con especial énfasis en el manejo de la voz, en la comunicación verbal, en la actitud con el cliente. • Describir y aplicar los conceptos relativos al ecommerce (comercio electrónico), diferenciando modelos de negocio, plataformas, formas de pago, pasarelas. Competencias transversales Aplicar en las tareas cotidianas de trabajo los conceptos básicos sobre: • Trabajo decente, mercado de trabajo, derechos y deberes en el trabajo. • Igualdad, equidad, inclusión, discriminación. • Salud, Seguridad, Higiene y orden. • Competencias transversales socioemocionales y de gestión.
DURACIÓN TOTAL (HORAS Y JORNADAS)	Duración total: (22 jornadas)
NIVEL EDUCATIVO MÍNIMO	Ciclo Básico (no excluyente)
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Se sugiere el uso básico de dispositivos tecnológicos (celular, Tablet o computadora), aunque serán abordados al inicio del curso, para lograr una nivelación inicial y un correcto desempeño en un curso virtual.

REQUISITOS BÁSICOS	Requisitos para clases online: Se sugiere utilizar computadora, con cámara, micrófono, audio, acceso a Internet. Se sugiere realizar el curso en un lugar con acceso a Wifi. El curso requiere clases en vivo por Zoom, y plataforma online con juegos virtuales, videos online, materiales didácticos para leer en pantalla y/o para descargar. En caso de no contar con computadora, es imprescindible contar con celular, Tablet, ceibalita, que contenga: posibilidad de descargar aplicaciones (Zoom), posibilidad de mirar videos de Youtube, acceso a Internet; cámara, micrófono y audio.
HABILIDADES O APTITUDES FÍSICAS REQUERIDAS	N/A
Días y horarios	Lunes a viernes de 16 a 20 hs Clases lunes a viernes - 2 jornadas presenciales, 2 jornadas zoom y 1 asincronica