



COMT13. Retos para las empresas: Nueva interacción con el cliente y digitalización de la gestión.

Sku: PS_COMT13

Horas: 12

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Afrontar, como profesional ejerciente en las áreas de marketing, comercial y de atención al público, los retos derivados de una nueva forma exigida de interactuar con clientes, con el fin de evitar en lo posible el contacto físico y, a la vez, para optimizar los procedimientos comerciales a través de soluciones de comunicación y gestión digital.

CONTENIDOS

- **Unidad 1. Retos para las empresas: nueva interacción con el cliente y digitalización de la gestión**
 - Conocimiento / Capacidades cognitivas y prácticas
 - Adquisición de conocimiento sobre fórmulas, herramientas y soluciones para interactuar de forma segura con clientes y con aquellos agentes con quienes se coopera.
 - Medidas sanitarias de contención: limitación de aforos, distancias, elementos de protección.
 - Trabajo en remoto (teletrabajo).
 - Despliegue del ecosistema “cloud”.
 - Manejo de tecnologías “contactless”.
 - Adaptación a plataformas de trabajo colaborativo.
 - Asimilación de nociones básicas de ciberseguridad.
 - Adquisición de nociones sobre diferentes campos de innovación estratégica y digital aplicables a los procesos de interacción y de gestión con los clientes.
 - Adaptación a dispositivos móviles: diseño web sistema “responsive”.
 - Orientación estratégica al cliente digital: principios del “customer centric”.

- Personalización y robotización en la atención al cliente.
- Interacción con clientes: del multicanal al omnicanal.
- Utilización de plataformas e-commerce.
- Impulso al gobierno del dato; “ Data driven”
- Habilidades de gestión, personales y sociales
 - Adaptación a los cambios derivados de las innovaciones y las nuevas tendencias relativas a los procesos de interacción y gestión de clientes.
 - Asimilación de los espacios, canales y plataformas virtuales para las actividades comerciales y de atención al cliente.
 - Desarrollo de herramientas y técnicas de marketing digital.
 - Identificación de carencias, propias y ajenas, en competencias del espectro digital.
 - Mejora y actualización de las competencias digitales propias.
 - Trabajo en equipo: apoyo a los otros en el desarrollo de sus competencias digitales.
 - Búsqueda de oportunidades de autodesarrollo y mantenerse al día con la evolución digital.