



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

Sku: PAI_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

1. Retos para las empresas: nueva interacción con el cliente y digitalización de la gestión

1.1 Adquisición de conocimiento sobre fórmulas, herramientas y soluciones para interactuar de forma segura con clientes y con aquellos agentes con quienes se coopera.

1.1.1 Medidas sanitarias de contención: limitación de aforos, distancias, elementos de protección.

1.1.2 Trabajo en remoto (teletrabajo).

1.1.3 Despliegue del ecosistema “cloud”.

1.1.4 Manejo de tecnologías “contactless”.

1.1.5 Adaptación a plataformas de trabajo colaborativo.

1.1.6 Asimilación de nociones básicas de ciberseguridad.

1.2 Adquisición de nociones sobre diferentes campos de innovación estratégica y digital aplicables a los procesos de interacción y de gestión con los clientes.

1.2.1 Adaptación a dispositivos móviles: diseño web sistema “responsive”.

1.2.2 Orientación estratégica al cliente digital: principios del “customer centric”.

1.2.3 Personalización y robotización en la atención al cliente.

1.2.4 Interacción con clientes: del multicanal al omnicanal.

1.2.5 Utilización de plataformas e-commerce.

1.2.6 Impulso al gobierno del dato; “Data driven”