

El comercio electrónico y mejora continua de la empresa

OBJETIVOS DEL CURSO

El comercio electrónico se convierte en una nueva ventana de comercialización y visibilidad de las empresas, de la cual se deben conocer sus reglas del juego para posicionarse mejor que la competencia y llegar a un mayor número de potenciales clientes diseminados internacionalmente.

Este curso busca formar en la adaptación de los procedimientos y procesos de calidad para las actividades de posicionamiento online y Comercio electrónico de una empresa, diferenciando las fases de preventa, venta y posventa y las oportunidades, herramientas y requisitos para cada una de ellas, con el objetivo de mejorar la calidad de la empresa y ampliar su marco de actuación.

DIRIGIDO A

- Responsables de calidad y trabajadores del área.
- Trabajadores del área de comunicación.
- Gerentes de líneas de productos.
- Y en general, cualquier profesional que desee obtener los conocimientos necesarios para aprovechar las oportunidades del entorno digital para la mejora de la empresa.

MODALIDAD DE IMPARTICIÓN



Presencial



In Company

PROGRAMA:

Impacto y adaptación de la calidad en:

1. Los procesos de preventa

- Adecuación de la información al mercado y cliente (SEO/SEM)
- Importancia de los Configuradores de ventas.
- Los asistentes digitales y sus requisitos de calidad.
- Exigencias de compatibilidad.

2. Los procesos de venta

- Social media como nuevo canal de venta.
- Impacto de los mecanismos de pago: importancia de la elección en función del público objetivo.
- Chequeo del interface.

3. Los procesos de posventa

- Mecanismos de gestión eficiente de la satisfacción del cliente en Internet.
- Herramientas e indicadores de la satisfacción del cliente dentro del comercio electrónico.

DURACIÓN: 16 horas lectivas

La cuota de inscripción incluye el material didáctico, el almuerzo de trabajo y la gestión de la Bonificación a través de la Fundación Tripartita si así lo solicita.

El envío de la Solicitud de Inscripción supone la reserva de plaza. La inscripción definitiva será confirmada por la AEC una semana antes del inicio del curso

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

Ref: WEB AEC

RELLENAR Y ENVIAR POR:

Fax: 91 576 52 58

E-mail: for@aec.es

TAMBIÉN PUEDE INSCRIBIRSE A TRAVÉS DE NUESTRA PÁGINA WEB

www.aec.es

PARA CUALQUIER CONSULTA O ACLARACION ROGAMOS SE PONGAN EN CONTACTO CON EL CENTRO DE FORMACIÓN DE LA ASOCIACION ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD:

Teléfonos: 91 210 81 20/ 91 210 81 21

DATOS DEL CURSO

Nombre del curso:

Fecha de inicio:

Los cursos de la AEC cumplen los requisitos necesarios para poder ser BONIFICADOS a través de la FUNDACIÓN TRIPARTITA PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (FTFE)

SOLICITO LA GESTIÓN GRATUITA DE LA BONIFICACIÓN A TRAVÉS DE LA FUNDACIÓN TRIPARTITA



SI

NO

DATOS DEL ASISTENTE

Nombre:

1^{er} apellido:

2^º apellido:

Cargo:

Empresa:

Dirección:

Población:

Localidad:

CP:

Teléfono:

Fax:

E-mail:

DATOS DE FACTURACIÓN

Nombre y apellidos:

Departamento:

Razón social:

CIF/NIF:

Dirección:

Localidad:

Provincia:

CP:

Teléfono:

Fax:

E-mail:

Marque esta casilla si desea que sus datos sean omitidos en posteriores comunicaciones sobre actividades organizadas por la AEC. Todos sus datos serán tratados acorde con los términos de la Ley Orgánica 15/99 de diciembre (LOPD). Los datos proporcionados por la AEC se incorporan a un fichero con el fin de gestionar su inscripción, así como para informarle de las actividades, productos y servicios que puedan resultar de su interés en el caso que nos autorice. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por carta o fax a la AEC c/ Claudio Coello, 92 – 28006 Madrid. Fax: 915765258. La AEC asegura la confidencialidad de los datos aportados, garantizando que no serán cedidos a terceros ajenos a la AEC.