

Formaciones Online MKT Digital y Comunicación

COD. ART.	CONTENIDO	HORAS	Objetivos
13916	Autoedición: Diseño Gráfico. ARGG004PO - versión online	40	<p>- Identificar y describir los elementos básicos que intervienen en un diseño gráfico. - Comprender el concepto de industria gráfica mediante la evolución técnica de los medios a lo largo de la historia. - Comprender el concepto de comunicación visual, los elementos que la componen, y cómo se incluyen en los procesos de comunicación del ser humano; entendiendo para ello los elementos gráficos básicos, la interacción entre los mismos, y su inclusión e impacto en las etapas de desarrollo de un mensaje gráfico. - Comprender los conceptos básicos acerca de la imagen como fenómeno físico, los mecanismos fisiológicos que se producen en el ser humano al percibir la imagen, y la percepción visual como fenómeno psicológico. - Establecer los elementos de un diseño de forma que se obtenga un producto gráfico armónico y con la carga comunicativa deseada. - Comprender el texto y los elementos tipográficos como elementos compositivos de un mensaje, tanto desde el punto de vista comunicativo como desde su aportación gráfica y compositiva. - Conocer la evolución del signo gráfico a lo largo de la historia y su relación con la comunicación gráfica, entendiendo la implicación del signo gráfico en la comunicación visual en la actualidad, y su importancia como elemento comunicativo en distintos ámbitos. - Percibir el color como un medio comunicativo más, afectado por los condicionantes sociales y culturales donde se aplica para entender su significado, así como un fenómeno físico, adaptando los distintos métodos de impresión técnicos a las cualidades del color para que este pueda ser reproducido correctamente. - Obtener archivos gráficos digitales adecuados a fines concretos a partir de originales analógicos, manejando para ello el concepto de resolución y comprendiendo las características básicas de un escáner y sus funcionalidades. - Comprender los conceptos básicos que rodean al elemento fotográfico; desde elementos de control y manejo de una cámara fotográfica, hasta la elección de objetivos y parámetros específicos aplicados a situaciones determinadas.</p>
31752	Diseño gráfico vectorial con Adobe Illustrator (avanzado). ARGG001PO - versión online	120	<p>- Manejar técnicas avanzadas para el diseño de gráficos vectoriales en el programa Adobe Illustrator. - Conocer brevemente las ventajas de la nueva versión de la aplicación y todas las posibilidades que ofrece para hacer el trabajo más operativo, e instalarlo en un ordenador. - Conocer la interfaz o espacio de trabajo de Illustrator señalando las diferencias que aparecen en la nueva versión. - Profundizar en las opciones para hacer ajustes y personalizar el trabajo con Illustrator. - Hacer trazados con las herramientas Lápiz, Pluma y Curvatura, y editarlos. - Dibujar, seleccionar, organizar y transformar formas. - Conocer algunas herramientas y funciones de Illustrator para crear dibujos más complejos y mejorar procesos. - Trabajar con textos de forma avanzada en un documento. - Trabajar con capas en un documento. - Trabajar con imágenes de mapa de bits. - Aplicar efectos a objetos vectoriales y a imágenes de mapas de bits. - Trabajar con colores, seleccionarlos y aplicarlos. - Aprender a aplicar herramientas más avanzadas para el dibujo en perspectiva o los degradados y deformaciones con mallas. - Aprender a utilizar las herramientas más avanzadas para crear gráficas. - Diseñar la estructura de una web. - Importar y exportar archivos. - Tener la capacidad de imprimir documentos. - Conocer técnicas avanzadas para dar color a rellenos y trazos y dibujarlos con pincel.</p>

26437	Diseño gráfico vectorial con Adobe Illustrator (básico). ARGG002PO - versión online	80	<ul style="list-style-type: none"> - Manejar las herramientas básicas del programa Adobe Illustrator para el diseño de gráficos vectoriales. - Conocer brevemente la historia de Adobe Illustrator y el uso que puede hacerse del mismo, teniendo en cuenta las posibilidades que ofrece en su última versión CC. - Conocer la interfaz o espacio de trabajo de Illustrator, los elementos que la componen y cómo hacer uso de ellos y modificarlos para personalizar el espacio o para hacer más operativo el flujo de trabajo. - Modificar figuras básicas: mover, rotar, reflejar, cambiar escala y distorsionar. - Seleccionar colores y aplicarlos a ilustraciones. - Usar herramientas de dibujo Lápiz, Pluma y Pincel y trabajar con símbolos. - Aprender a trabajar con textos en un documento - Aprender a aplicar rellenos de diferentes tipos - Aplicar transparencias y cambios en la apariencia de un objeto - Aprender a utilizar herramientas más avanzadas como gráficas, máscaras de recorte, dibujo en perspectiva, vectorizar imágenes o animaciones, entre otras. - Diseñar estructura de una web - Importar y exportar archivos - Describir los ajustes oportunos para imprimir documentos de manera adecuada - Aplicar efectos a imágenes de mapas de bits
18753	Diseño y maquetación con Adobe Indesign. ARGN002PO - versión online	60	<ul style="list-style-type: none"> - Manejar las herramientas y comandos del programa Adobe InDesign para la composición y maquetación de productos gráficos. - Conocer la funcionalidad y el potencial del programa Adobe InDesign para proveer de publicaciones a medios tradicionales y digitales. - Conocer las características y funcionamiento de la interfaz de InDesign. - Conocer las posibilidades de InDesign para la creación y configuración de documentos. - Conocer los procesos de elaboración y perfilado de los elementos textuales en InDesign. - Familiarizarse con el uso de herramientas de edición en InDesign. - Conocer otras herramientas de edición y gestión de objetos en InDesign. - Conocer los procedimientos y herramientas que permiten la integración de objetos en InDesign. - Ampliar los conocimientos sobre técnicas de edición de objetos en InDesign. - Conocer las diferentes funciones de exportación en InDesign. - Conocer los aspectos críticos que se deben comprobar previamente a la impresión.

18755	Maquetación digital con Adobe Indesign. ARGG019PO - versión online	88	<p>- Caracterizar y delimitar la normativa vinculada a procesos de facturación electrónica o e-factura, los formatos, así como las aplicaciones utilizadas para su ejecución. - Conocer el concepto de autoedición y qué lugar ocupa InDesign en la historia de este sistema, así como aprender los usos habituales de este programa y su espacio de trabajo. - Conocer los diferentes tipos de documento que pueden crearse con InDesign, así como sus características principales y aprender a crearlos. - Conocer la naturaleza de los objetos en InDesign y las herramientas que tiene el programa para crearlos y manipularlos. - Conocer las funciones y características de las páginas maestras en InDesign y aprender a utilizarlas en nuestras maquetas. - Conocer el funcionamiento de los marcos de texto en InDesign y aprender a crearlos y editarlos para aprovechar todas sus capacidades. - Conocer las características que afectan al texto de nuestras maquetas y aprender cómo modificarlas con las herramientas de que dispone InDesign. - Conocer las características de la estructura de párrafo y cómo construirlos adecuadamente en InDesign utilizando las herramientas disponibles para ello. - Conocer el funcionamiento de los estilos, aprender a crearlos y utilizarlos para dar formato a los elementos correspondientes de una maqueta en InDesign. - Aprender a integrar y ajustar imágenes en nuestras maquetas de InDesign. - Conocer las herramientas de InDesign orientadas al tratamiento de imágenes para integrarlas mejor en la composición y dotar de mayor atractivo al componente gráfico. - Conocer el funcionamiento de las tablas y cómo crearlas y editarlas en InDesign. - Conocer algunas herramientas de InDesign que nos permiten optimizar nuestro trabajo o crear composiciones más complejas. - Aprender a utilizar las herramientas disponibles de InDesign para mantener el control de la composición. - Aprender a generar automáticamente las tablas de contenido de los documentos en InDesign, así como otros tipos de índice. - Conocer la forma de crear libros a partir de varios documentos de InDesign. - Conocer las características del color y cómo utilizarlo a través de las herramientas de InDesign. - Conocer las opciones que ofrece InDesign para la creación de archivos PDF, tanto para su impresión como para su lectura.</p>
12347	Analiza el tráfico de tu negocio con Google Analytics - versión online	30	<p>- Conocer las características y funcionamiento básico de Google Analytics, así como su utilidad en el análisis de la información de un sitio o desarrollo web. - Usar audiencias sobre la cuenta de Google Analytics asociada al desarrollo a analizar. - Usar las configuraciones disponibles en Google Analytics para obtener resultados precisos. - Vincular las cuentas de AdWords y Analytics, con el fin de optimizar la publicidad. - Utilizar otros datos arrojados por Google Analytics para mejorar el funcionamiento y eficacia del sitio web, como los objetivos, los informes de comportamiento, de velocidad del sitio y tiempo de carga de página, o los mapas de calor. - Integrar la herramienta Google Analytics en un desarrollo o sitio web que implemente un e-commerce para obtener datos de analítica web que ayuden a optimizar el sitio.</p>

31726

Competencias digitales avanzadas. IFCT46 - versión online

60

- Adquirir las competencias digitales avanzadas que permitan “aprovechar la riqueza de las nuevas posibilidades asociadas a las tecnologías digitales” de acuerdo con Recomendación 2006/962/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente.
- Configurar el sistema operativo para poder sacarle el máximo rendimiento y mantenerlo siempre actualizado.
- Identificar las diferentes herramientas para tratar el contenido y la información en internet.
- Descubrir las diferentes posibilidades de comunicación en internet.
- Desarrollar los elementos fundamentales para la creación de contenido digital.
- Descubrir las principales herramientas de seguridad informática.
- Identificar los posibles virus que afectan al ordenador y eliminarlos.

31717

Competencias digitales básicas. IFCT45 - versión online

60

- Adquirir las competencias digitales básicas que permitan “aprovechar la riqueza de las nuevas posibilidades asociadas a las tecnologías digitales”, de acuerdo con la Recomendación 2006/962/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente.
- Conocer el funcionamiento básico de los dispositivos electrónicos.
- Distinguir las posibilidades de las TIC para obtener, valorar y ordenar información digital.
- Adquirir conocimientos sobre las herramientas de comunicación en entornos digitales para compartir recursos, colaborar y participar de las comunidades de internet.
- Apreciar el potencial de las tecnologías para crear, modificar y compartir contenidos digitales.
- Distinguir los riesgos asociados al uso de las TIC y las estrategias de seguridad para la protección de los dispositivos y de la información.
- Comprender el funcionamiento correcto de los dispositivos tecnológicos más comunes para poder detectar las anomalías.

21879

Comunicación digital y networking en internet.
IFCT028PO - versión online

30


Utilizar las herramientas digitales en el ámbito profesional. Conocer fundamentos básicos de la comunicación en internet y cómo pueden las empresas aprovechar este canal de comunicación. Comprender las principales diferencias entre el trabajo en internet y el trabajo en la oficina, sus ventajas e inconvenientes. Conocer las características de las principales herramientas que pueden utilizar las empresas para mejorar su trabajo en la red. Aprender conceptos básicos y conocer las principales herramientas de trabajo colaborativo en la red. Asimilar la importancia de mantener una identidad y personalidad digital brillantes. Conocer las principales herramientas de comunicación y networking existentes en el mercado y cómo aplicarlas en el mundo laboral.

10797

Excel 2013 - versión online

60

- Adquirir conocimientos y habilidades desde un nivel básico, sobre el uso y manejo de las hojas de cálculo. - Saber realizar desde operaciones matemáticas sumamente sencillas hasta operaciones estadísticas y financieras con cierta complejidad. - Tener capacidad para proporcionar a los documentos gráficos estadísticos, además de otro tipo de gráficos.



20446 Excel 2016 - versión online 60

- Conocer las características fundamentales del programa Microsoft Excel.
- Conocer las características fundamentales de un libro de trabajo, así como el uso de operaciones básicas con ellos.
- Conocer el uso y manejo de las celdas.
- Aprender a formatear texto, celdas y hojas de cálculo.
- Conocer el uso y manejo de las hojas que hay dentro de un libro de trabajo.
- Aprender a utilizar la ayuda en Excel.
- Conocer las distintas formas de visualizar una hoja de cálculo y sus distintas herramientas.
- Conocer las distintas formas de aplicar formatos al contenido de las celdas.
- Conocer otras herramientas muy útiles en Excel.
- Aprender y usar funciones y fórmulas en Excel.
- Conocer los distintos tipos de gráficos que aporta Excel.

10967 Excel Avanzado 2013 - versión online 60

El objetivo de este curso es aprender a manejar Excel 2013 a un nivel más avanzado del habitual.

- Crear tablas de datos y tablas dinámicas, así como el empleo de filtros, criterios y resúmenes de las mismas.
- Crear escenarios en los que ver rápidamente el cambio de ciertos valores que afecten a la hoja de cálculo.
- Conseguir un objetivo desconocido a partir de unos criterios especificados.
- Importar datos desde fuentes externas y utilizar funciones de bases de datos.
- Creación y uso de macros, así como su modificación desde Visual Basic.
- Aprender los conceptos básicos de programación y los principales métodos para desarrollar pequeñas aplicaciones que interactúen con el libro de trabajo, y crear cuadros de diálogo tanto predeterminados como propios.
- Trabajar en grupo compartiendo el libro de trabajo y asignando permisos a usuarios.
- Compartir el libro en Internet mediante la herramienta en la nube SkyDrive.

20448

Excel avanzado 2016 - versión online

50

El objetivo de este curso es aprender a manejar Excel 2016 a un nivel más avanzado del habitual. - Crear, usar y manejar tablas en Excel. - Importar datos externos a una hoja de cálculo. - Aprender el uso y manejo de una tabla dinámica. - Utilizar el análisis de datos para hallar objetivos. - Adquirir los conocimientos para crear macros automáticas y primeras nociones con el editor de código Visual Basic. - Aprender las nociones básicas de programación, para poder construir macros más complejas en Visual Basic. - Aprender las instrucciones básicas para trabajar con los distintos elementos de una hoja de cálculo. - Manejar los distintos cuadros de diálogo que se pueden generar en Excel con la aplicación Visual Basic. - Aprender a compartir y proteger libros de trabajo. - Compartir libros de trabajo en la nube.

21608

Google Adwords y sus aplicaciones publicitarias.
IFCM008PO (Google Ads) - versión online

30

- Adquirir las nociones básicas sobre las posibilidades de Google Ads y sus aplicaciones publicitarias en la empresa. - Conocer la utilidad y el funcionamiento de Google Ads para la creación de campañas publicitarias de calidad y efectivas. - Crear campañas de anuncios de Google Ads, utilizando diferentes formatos y soportes publicitarios. - Realizar un uso correcto de Google Ads, para aprovechar las ventajas que ofrece y obtener así óptimos resultados.

11237

Google Drive. Trabajando en la nube 17.01 - versión online

60

- Descubrir una nueva y potente herramienta alojada en Internet, para utilizarla en la creación, edición y gestión de documentos de texto, hojas de cálculo, formularios, presentaciones, imágenes, etc. - Trabajar "en la nube" y aprovechar todas las utilidades de almacenamiento, publicación, trabajo en equipo, etc., que ofrece.

21500

Google y sus aplicaciones. IFCM007PO - versión online

30

- Manejar las aplicaciones básicas que proporciona Google. - Definir la comunicación en internet. - Presentar las aplicaciones de Google que permiten gestionar las comunicaciones. - Descubrir el funcionamiento del correo electrónico de Google. - Configurar la apariencia básica de Gmail. - Configurar la cuenta de Gmail para evitar virus y spam. - Descubrir las opciones de Google para gestionar los contactos. - Gestionar los correos electrónicos en la bandeja de entrada de Gmail. - Conocer los métodos más eficaces de organización de la bandeja de entrada de Gmail. - Configurar Gmail para un uso profesional del correo electrónico. - Optimizar el tiempo dedicado al uso del correo electrónico. - Conocer las aplicaciones de Google para la gestión de comunicaciones.

14324

HTML 5 y CSS 3. IFCM036PO - versión online

40

- Adquirir los conocimientos sobre las ventajas comparativas que aportan los estándar HTML5 y CSS3 para la simplificación de la construcción de páginas web, en especial en las nuevas capacidades que aportan sobre contenidos dinámicos y multimedia. - Adquirir los conocimientos necesarios sobre HTML5 y CSS 3 para la creación de páginas web, aprovechando las ventajas que ofrecen estos estándares. - Adquirir los conocimientos necesarios sobre JavaScript para la creación de páginas web dinámicas integrando el código con las páginas HTML5.

17939

Internet seguro. IFCT057PO - versión online

50

- Manejar servicios y programas para trabajar de forma segura en la red. - Obtener una visión general de qué es la seguridad en el ámbito de la informática y saber por qué es necesario el uso de antivirus. - Saber configurar, utilizar y actualizar correctamente un antivirus y profundizar en el conocimiento sobre los virus troyanos. - Saber la definición de cortafuegos, cómo configurarlos y utilizarlos, y sus limitaciones. - Conocer el concepto de puerto y para qué sirve la consola del sistema. - Conocer el significado del término espía informático, cuáles son sus tipos, cuáles son sus formas de atacar y cómo protegerse frente a ellos. - Mantener el equipo libre de programas espía mediante el uso de diversas herramientas antiespía. - Saber actuar cuando un equipo ya ha sido infectado. - Mantener actualizado Windows 10 en todo momento. - Conocer las distintas funciones que ofrece Microsoft Edge y los navegadores alternativos más recomendados. - Conocer la seguridad que ofrecen los navegadores web. - Distinguir los tipos de certificado digital. - Enviar y recibir correos electrónicos de forma segura a través de la red. - Identificar entornos seguros e inseguros para el envío de correos electrónicos. - Conocer qué es una red P2P, cuáles son sus posibles brechas de seguridad, cómo suplirlas y su clasificación. - Introducir un nuevo tipo de ataque relacionado con los accesos a nuestro equipo mediante redes P2P. - Ampliar el catálogo de herramientas disponibles para mantener la seguridad de un equipo. - Destacar la importancia de mantener el sistema actualizado. - Complementar los conocimientos adquiridos con conceptos adicionales importantes que ayudarán a resolver de forma exitosa situaciones de seguridad adversas.

14856	La firma digital. IFCM012PO - versión online	20	<p>- Conocer la principal normativa legal y técnica de firma digital/electrónica; entender sus tipos y características, así como las peculiaridades específicas de los certificados personales y sus aplicaciones prácticas. Comprender los conceptos básicos de seguridad en las transacciones telemáticas. - Identificar los certificados digitales, así como las firmas digitales. Conocer las ventajas que ha implicado el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a nuestra sociedad. - Conocer los efectos de las TIC en la Sociedad de la Información, contenido y alcance de las mismas. - Conocer la normativa reguladora para el comercio electrónico y la firma digital. - Solicitar y obtener la firma digital. Conocer la seguridad informática y la seguridad asociada a la firma digital. - Reconocer los organismos oficiales a nivel autonómico, local y nacional para usar la firma digital, así como el uso de la misma en las transacciones comerciales y financieras online. - Conocer la necesidad de implementar sistemas de seguridad en la empresa.</p>
28526	Creación de blogs y redes sociales. IFCT029PO - versión online	60	<p>- Crear y gestionar blogs como herramienta de comunicación a través de redes sociales. - Conocer las web de tipo 2.0, sus posibilidades y características esenciales. - Conocer y establecer las diferencias entre las web de tipo 2.0 y posteriores sobre las iniciales web 1.0. - Conocer las diferentes redes sociales existentes. - Entender el funcionamiento de las redes sociales, su finalidad, objetivo y características. - Conocer los diferentes servicios de albergue de información social existentes. - Entender el funcionamiento de los distintos albergues de información con componente social, su finalidad, tipo, objetivo y características. - Saber cómo funcionan los blogs. - Conocer todo lo referente acerca de los weblogs. - Aprender a instalar un blog. - Conocer y aprender el funcionamiento de los blogs. - Saber administrar y gestionar un blog. - Conocer el uso de los enlaces. - Aprender a controlar y administrar archivos multimedia. - Personalizar perfiles de usuario, diseños de blogs y galería de fotos. - Saber añadir, instalar y actualizar plugins tanto del repositorio como externos a WordPress. - Reconocer los formatos responsivos y adaptativos de web o blog. - Diferenciar los diferentes tipos de portales existentes en la red.</p>

18751

Marketing básico en medios sociales. COMM045PO -
versión online

25

- Aplicar técnicas básicas para la creación de contenidos, conversación y escucha en los medios sociales de las nuevas comunidades virtuales, así como medición de la actividad. - Conocer el concepto de web 2.0 en la empresa y su evolución. - Saber cómo se gestionan las redes sociales de forma profesional. - Ser capaz de interpretar los datos y estadísticas en redes sociales y realizar un informe Social Media profesional.

13234

Marketing en Facebook. Marketing a través de las
principales Redes Sociales - versión online

15

- Utilizar Facebook para conseguir mejores resultados en el ámbito empresarial, mediante el marketing en esta red social. - Diseñar una estrategia adecuada para el éxito de un perfil de empresa en Facebook. - Diseñar una estrategia de marketing en Facebook. - Utilizar aplicaciones de gestión y análisis de Facebook para mejorar tus resultados en esta red social. - Realizar acciones complementarias para que la estrategia de marketing en Facebook de una empresa tenga éxito. - Implementar técnicas de análisis de rendimiento del marketing en Facebook, con el objetivo de analizar el retorno de la inversión.



28628	Marketing en Instagram. Marketing a través de las principales Redes Sociales - versión online	15	- Conocer cómo funciona Instagram y la actividad que se desarrolla en esta red. - Elaborar una estrategia de marketing en Instagram. - Diseñar un plan integral de actuación en Instagram. - Utilizar las herramientas necesarias para gestionar una estrategia de Instagram. - Aplicar métodos y/o acciones que mejoren las publicaciones y perfiles de Instagram. - Analizar las métricas que son importantes a la hora de valorar las acciones realizadas en Instagram.
13779	Marketing en LinkedIn. Marketing a través de las principales Redes Sociales - versión online	15	- Usar apropiadamente LinkedIn para conseguir mejores resultados, a través del uso diario y del marketing en esta red social, para la empresa. - Realizar un uso de LinkedIn eficaz para ampliar la clientela del negocio y la red de contactos profesionales. - Diseñar una estrategia general de marketing de contenidos para potenciar la imagen de la empresa en LinkedIn. - Aplicar una estrategia de marketing de contenidos en LinkedIn. - Realizar acciones complementarias de marketing en LinkedIn para conseguir que la estrategia de una empresa en esta red social tenga éxito. - Implementar técnicas de análisis de rendimiento de las campañas de marketing en LinkedIn, con la finalidad de conocer y mejorar, si es preciso, el retorno de la inversión realizada en estas campañas.

12536

Marketing en Twitter. Marketing a través de las principales Redes Sociales - versión online

15

- Utilizar Twitter para conseguir mejores resultados en el ámbito empresarial, mediante el marketing en esta red social. - Utilizar aplicaciones de gestión y análisis de Twitter para mejorar tus resultados en esta red social. - Identificar a la comunidad de posibles clientes en Twitter, para interactuar de modo correcto con la misma. - Diseñar una estrategia de contenidos adecuada para el éxito de una cuenta empresarial en Twitter. - Diseñar una estrategia de marketing en Twitter. - Realizar acciones complementarias para que la estrategia de marketing en Twitter de una empresa tenga éxito. - Implementar técnicas de análisis de rendimiento del marketing en Twitter, con el objetivo de analizar el retorno de la inversión.

14479

Redes sociales y marketing 2.0. COMM092PO - versión online

60

Diferenciar las características del entorno 2.0, la nueva comunicación online y el impacto de las redes sociales y todas las posibilidades que nos ofrecen para proyectar la imagen/marca a través de la web social. También gestionar la imagen de su empresa en internet a través de las redes sociales y adecuar los contenidos para internet, en base a las necesidades de los usuarios. Finalmente establecer objetivos de comunicación en redes sociales y elaborar un plan de comunicación y su implementación. - Determinar cómo hay que aplicar el protocolo en las diferentes situaciones y contextos. - Analizar la evolución del marketing y de su relación con las relaciones públicas a lo largo del tiempo. - Comprender las principales funciones y responsabilidades del perfil del community manager profesional. - Conocer las principales redes sociales que las empresas pueden usar a nivel profesional.

16578

Analítica web para medir resultados de marketing.
COMM001PO - versión online

30

- Identificar las herramientas y variables de analítica web para obtener resultados acerca de la información y los comportamientos que aporta el rastro de los usuarios en la web y web 2.0, y así establecer a tiempo correcciones y decisiones sobre todo lo que influye en el modelo de presencia online de una empresa, introduciendo mejoras en las acciones estratégicas de marketing. - Conocer en qué consiste la analítica web, sus utilidades de cara a la empresa y cómo utilizarla en una empresa de tamaño medio o pequeño. - Estar al tanto en qué consiste la técnica de captación de clientes denominada performance marketing, así como sus utilidades de cara a la empresa. - Saber utilizar la técnica de captación de clientes en una empresa de tamaño medio o pequeño. - Conocer los pormenores de la analítica web, para poder tomar decisiones basándose en datos objetivos en el ámbito empresarial. - Saber en qué consisten los denominados A/B Testing, cómo hacerlos y cómo pueden impulsar la marcha de un negocio digital. - Conocer en qué consiste Google Analytics y otras herramientas de analítica web y cómo utilizarlas para mejorar las campañas de marketing de una empresa. - Tener los conocimientos para mejorar una página web empresarial, con el objetivo de captar y fidelizar a un mayor número de clientes.

11667

Atención al cliente y calidad en el servicio.
COMM002PO - versión online

25

Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado. - Reconocer la importancia de la atención al cliente en las organizaciones. - Prestar un servicio de calidad en la atención al cliente. - Comunicarse con los clientes utilizando los recursos más adecuados en cada caso. - Atender adecuadamente las quejas y reclamaciones de los consumidores.

11108

Atención básica al cliente. COMT0211 - Actividades auxiliares de comercio - versión online

50

- Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones. - Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta. - Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes. - Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

14574

Blog para la comunicación en negocios. COMT104PO - versión online

20

- Conocer las particularidades de los blogs, valorando su aportación a la empresa. - Crear un blog de empresa a través de una plataforma gratuita. - Descubrir las posibilidades de diálogo que ofrecen al público/cliente potencial estos nuevos entornos. - Perfeccionar un blog para que refleje la imagen de la empresa y permita adquirir buena reputación.

19005

Comercio en internet. Optimización de recursos.
COMT066PO - versión online

90

- Analizar en qué forma el uso de internet puede ayudarnos a mejorar los resultados empresariales, aprendiendo a utilizar las herramientas que permitan minimizar costes y aumentar los ingresos y clientes. Utilizar las técnicas básicas de presencia en redes sociales y generar ingresos con el comercio electrónico. - Planificar y tener en cuenta todo lo que nos ofrece la web 2.0, la red como una fuente de información fundamental, la Administración y la banca electrónica, la búsqueda de alianzas y la perspectiva del cliente desde el planteamiento del comercio electrónico. - Conocer el entorno digital alrededor del comercio electrónico y su marca que favorezca el aumento constante de los clientes. - Distinguir las acciones de las herramientas del marketing 2.0 para lanzar y mantener un negocio. - Conocer las redes sociales que utilizar para captar y fidelizar clientes en el comercio electrónico. - Descubrir las diferentes fórmulas para crear ingresos en el comercio electrónico.

12873

Cómo crear una tienda online en Facebook - versión
online

15

- Optimizar una página en Facebook para sacarle el máximo partido, aprovechando las ventajas de esta red social y solventando los posibles inconvenientes. - Abrir una tienda online en Facebook con la aplicación nativa. - Abrir una tienda online con la herramienta Marketplace de Facebook. - Abrir una tienda online en Facebook con diversas aplicaciones externas. - Comenzar a vender a través de una tienda online creada con Facebook Shopping.

19567	Diseño del montaje de escaparates. COMM022PO - versión online	100	<p>- Desarrollar labores de diseño del montaje de un escaparate, atendiendo a los distintos segmentos de actividad económica, utilizando los programas de diseño más usados y presupuestar un montaje. - Conocer los aspectos generales sobre la evolución histórica de los espacios comerciales. - Definir los conceptos básicos para crear un escaparate efectivo. - Describir la figura del escaparatista y qué conocimientos debe tener. - Aprender cuáles son los principios básicos de la composición. - Identificar y conocer los distintos tipos de escaparate y sus posibilidades y poner en práctica los conocimientos adquiridos. - Conocer la importancia del color, su impacto visual y la percepción psicológica. - Crear y diseñar escaparates. - Explicar y desarrollar las fases del montaje de un escaparate. - Saber utilizar el espacio disponible en cuanto a dimensiones y proporciones a la hora de montar un escaparate. - Conocer cómo hacer un presupuesto de servicios de diseño y montaje de escaparate. - Identificar y conocer las distintas herramientas que son necesarias para elaborar un montaje de escaparate. - Adquirir conocimientos básicos de carpintería. - Descubrir los distintos tipos de bastidores y cómo se forran. - Elegir el tipo de pintura para el diseño de un escaparate. - Conocer los distintos tipos de lámparas y el tipo de luz emitida por ellas para crear efectos en el diseño del escaparate. - Crear un boceto como estudio previo al diseño del escaparate y practicarlo. - Adquirir los conocimientos necesarios para saber realizar la maqueta de un escaparate. - Crear un cartel para un escaparate. - Conocer las normas generales de etiquetado de productos. - Identificar los distintos tipos de expositores de artículos disponibles en el mercado. - Conocer los distintos tipos de maniqués. - Considerar la imagen exterior de un comercio tan importante como la interior o el diseño del escaparate. - Conocer la diferencia de escaparates según los distintos segmentos de mercado.</p>
10614	Escaparatismo y visual merchandising - versión online	60	<p>- Conocer la importancia del escaparate como medio de comunicación con el cliente. - Reconocer la influencia de los factores que van a incidir en la comunicación. - Adquirir los conocimientos técnicos de merchandising para impulsar las ventas del establecimiento. - Identificar los elementos del enfoque de marketing en la realización del proyecto. - Aplicar los conceptos teóricos de composición visual. - Planificar el diseño, elaboración de maqueta, montaje y desmontaje del escaparate. - Potenciar el visual merchandising en el interior del punto de venta. - Analizar los resultados de ventas para la continua mejora del escaparatismo.</p>

21040

Estrategias de servicios: Calidad y orientación al cliente. COMM004PO - versión online

100

- Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz de aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente. - Introducir al alumno el concepto de calidad de servicio y satisfacción del cliente. - Conocer los aspectos de calidad de servicio que busca el cliente y responder a sus demandas. - Aprender a gestionar los procesos de calidad del servicio. - Identificar la estrategia más adecuada para facilitar los servicios al público con el fin de incrementar su satisfacción. - Aplicar técnicas de comunicación de forma que el cliente esté bien atendido. - Mejorar la motivación de las personas que atienden a clientes y conseguir que los colaboradores deseen que vuelvan. - Comprender la importancia de establecer normas o especificaciones en las empresas con objeto de satisfacer las expectativas y percepciones de los clientes. - Distinguir los aspectos referidos a la calidad del servicio diseñada, entregada y percibida para el cliente. - Saber detectar, organizar, analizar y corregir todas las desviaciones de la norma de calidad con la finalidad de satisfacer tanto al cliente externo como al interno. - Conocer la importancia de medir la satisfacción del cliente. - Comprender la importancia y las fases de la puesta en marcha de un programa de calidad en la organización, con el fin de ofrecer satisfacción al cliente. - Aprender a gestionar los procesos de atención telefónica en la recepción y emisión de llamadas. - Comprender las claves de una buena atención al cliente en diferentes sectores económicos y de servicios. - Saber reconocer ejemplos de la mala atención al cliente en diversos sectores productivos, sus consecuencias en la empresa y cómo se pueden mejorar.

19469

Facturación electrónica. COMT035PO - versión online

80

- Caracterizar y delimitar la normativa vinculada a procesos de facturación electrónica o e-factura, los formatos, así como las aplicaciones utilizadas para su ejecución. - Abordar los elementos clave para poder afrontar la implementación de la facturación electrónica en una empresa o actividad profesional. - Garantizar el aprendizaje de los procesos de la facturación electrónica y su utilización en la actividad económica, con el fin de que su operativa y su uso supongan un cambio relevante en la gestión económica del negocio, agilizando los trámites y facilitando las relaciones comerciales.

10739	Fidelización de clientes - versión online	60	<ul style="list-style-type: none"> - Comprender la importancia de la retención de clientes en cualquier empresa y los beneficios que aporta contar con clientes leales- Conocer diferentes estrategias para atraer, retener y recuperar clientes. - Analizar la necesidad de situar al cliente en el centro de la organización y ofrecerle una atención, un contacto y un servicio diferenciadores de la competencia. - Entender las ventajas del uso de las diferentes herramientas de fidelización disponibles para las empresas. - Adquirir los conocimientos necesarios para implantar una estrategia de marketing relacional y de gestión de las relaciones con los clientes (CRM). - Obtener los conocimientos necesarios para lograr la fidelización de clientes a través de internet y las redes sociales. - Saber las ventajas de la segmentación de la cartera de clientes y desarrollar técnicas para llevar a cabo una segmentación eficaz. - Aprender a diseñar un programa de fidelización eficaz y rentable.
12720	Fundamentos del plan de marketing en internet. COMM025PO - versión online	30	Identificar los elementos de un plan de marketing en internet y del diseño de una web comercial efectiva:

23091 Fundamentos para la creación de tiendas virtuales y desarrollo de la actividad comercial online.
COMT017PO

75

Identificar los aspectos básicos relativos a las principales prestaciones de internet relacionadas con la actividad empresarial y comercial en red y puesta en marcha de una tienda virtual. Conocer cómo las TIC han modificado los hábitos de consumo y, consecuentemente, la forma de operar de las empresas. Saber cuáles son los aspectos clave que hacen posible el desarrollo del negocio digital en el contexto de la sociedad de la información. Estar al tanto de las soluciones para la creación de tiendas online y las técnicas del marketing digital que hacen posible el comercio electrónico.

10981 Generación de modelos de negocio - versión online

70

- Conocer las habilidades, destrezas, capacidades y conocimientos que deben tener los emprendedores. - Conocer los diferentes modelos de negocio a partir de los cuales se pueden crear las empresas. - Diferenciar las fuentes de financiación de las que pueden obtener recursos las empresas. - Distinguir los trámites necesarios para la creación de empresas. - Conocer los factores que intervienen en el desarrollo de la actividad empresarial.

17634

Gestión de comunidades virtuales. COMM006PO -
versión online

100

- Adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar las funciones propias del perfil de community manager, utilizando las redes sociales, a partir del plan de marketing digital definido. - Comprender las principales funciones y responsabilidades del puesto de trabajo de community manager. - Identificar los elementos básicos del marketing y la comunicación 2.0. - Describir las posibilidades de las redes sociales para las empresas. - Desarrollar un plan de marketing digital.

21441

Gestión de ventas, marketing directo y utilización de
redes en la gestión comercial. COMT040PO - versión
online

100

- Aplicar técnicas de marketing directo y digital a la gestión de ventas y de relación con los clientes. - Conocer en profundidad los elementos clave de una buena gestión comercial a fin de que una empresa, negocio o actividad profesional pueda contar con una buena base para implementar una correcta estrategia de ventas y una adecuada atención al cliente. - Saber cuáles son las principales herramientas de gestión comercial para dar impulso a los negocios, y descubrir cómo es el procedimiento para llevar a cabo eventos comerciales de éxito para promocionar la actividad. - Descubrir el marketing directo como conjunto de estrategias elementales que conforman el plan de marketing de un negocio, con el fin de movilizar a los clientes potenciales y provocar respuestas a estímulos a través de eventos debidamente planificados. - Abordar el marketing digital como parte fundamental del plan de marketing de una empresa. Reconocer los canales de comunicación online y otras herramientas web que no solo alimentarán al negocio de nuevos leads, sino que ayudarán también a fidelizar a los clientes con la marca.

14420	Gestión del marketing 2.0. COMM040PO - versión online	90	<p>- Utilizar las técnicas de marketing 2.0, y reconocer sus aplicaciones en la reputación y presencia web de las organizaciones. - Conocer la tecnología web 2.0, qué es, cuáles son las tecnologías asociadas y sus ventajas y desventajas. - Conocer e identificar tanto los medios publicitarios tradicionales como los medios publicitarios derivados de las nuevas tecnologías y la web 2.0. - Reconocer la potencialidad del email marketing para llevar a cabo campañas de marketing con el objetivo de aumentar las ventas de un determinado producto o servicio en las empresas. - Identificar la forma en la que podemos posicionar los desarrollos o sitios web en los buscadores usando para ello las palabras clave y el SEO y SEM. - Reconocer cómo monitorizar en tiempo real las redes sociales aporta beneficios a nuestra empresa a través del Social Media Marketing. - Entender el funcionamiento de las campañas virales y sus componentes. - Conocer, gestionar y planificar una buena reputación online. - Conocer el proceso de analítica web.</p>
16578	Analítica web para medir resultados de marketing. COMM001PO - versión online	30	<p>- Identificar las herramientas y variables de analítica web para obtener resultados acerca de la información y los comportamientos que aporta el rastro de los usuarios en la web y web 2.0, y así establecer a tiempo correcciones y decisiones sobre todo lo que influye en el modelo de presencia online de una empresa, introduciendo mejoras en las acciones estratégicas de marketing. - Conocer en qué consiste la analítica web, sus utilidades de cara a la empresa y cómo utilizarla en una empresa de tamaño medio o pequeño. - Estar al tanto en qué consiste la técnica de captación de clientes denominada performance marketing, así como sus utilidades de cara a la empresa. - Saber utilizar la técnica de captación de clientes en una empresa de tamaño medio o pequeño. - Conocer los pormenores de la analítica web, para poder tomar decisiones basándose en datos objetivos en el ámbito empresarial. - Saber en qué consisten los denominados A/B Testing, cómo hacerlos y cómo pueden impulsar la marcha de un negocio digital. - Conocer en qué consiste Google Analytics y otras herramientas de analítica web y cómo utilizarlas para mejorar las campañas de marketing de una empresa. - Tener los conocimientos para mejorar una página web empresarial, con el objetivo de captar y fidelizar a un mayor número de clientes.</p>

11667

Atención al cliente y calidad en el servicio.
COMM002PO - versión online

25

Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado. - Reconocer la importancia de la atención al cliente en las organizaciones. - Prestar un servicio de calidad en la atención al cliente. - Comunicarse con los clientes utilizando los recursos más adecuados en cada caso. - Atender adecuadamente las quejas y reclamaciones de los consumidores.

11108

Atención básica al cliente. COMT0211 - Actividades
auxiliares de comercio - versión online

50

- Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones. - Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta. - Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes. - Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

14574

Blog para la comunicación en negocios. COMT104PO -
versión online

20

- Conocer las particularidades de los blogs, valorando su aportación a la empresa. - Crear un blog de empresa a través de una plataforma gratuita. - Descubrir las posibilidades de diálogo que ofrecen al público/cliente potencial estos nuevos entornos. - Perfeccionar un blog para que refleje la imagen de la empresa y permita adquirir buena reputación.

19005

Comercio en internet. Optimización de recursos.
COMT066PO - versión online

90

- Analizar en qué forma el uso de internet puede ayudarnos a mejorar los resultados empresariales, aprendiendo a utilizar las herramientas que permitan minimizar costes y aumentar los ingresos y clientes. Utilizar las técnicas básicas de presencia en redes sociales y generar ingresos con el comercio electrónico. - Planificar y tener en cuenta todo lo que nos ofrece la web 2.0, la red como una fuente de información fundamental, la Administración y la banca electrónica, la búsqueda de alianzas y la perspectiva del cliente desde el planteamiento del comercio electrónico. - Conocer el entorno digital alrededor del comercio electrónico y su marca que favorezca el aumento constante de los clientes. - Distinguir las acciones de las herramientas del marketing 2.0 para lanzar y mantener un negocio. - Conocer las redes sociales que utilizar para captar y fidelizar clientes en el comercio electrónico. - Descubrir las diferentes fórmulas para crear ingresos en el comercio electrónico.


12873	Cómo crear una tienda online en Facebook - versión online	15	<ul style="list-style-type: none"> - Optimizar una página en Facebook para sacarle el máximo partido, aprovechando las ventajas de esta red social y solventando los posibles inconvenientes. - Abrir una tienda online en Facebook con la aplicación nativa. - Abrir una tienda online con la herramienta Marketplace de Facebook. - Abrir una tienda online en Facebook con diversas aplicaciones externas. - Comenzar a vender a través de una tienda online creada con Facebook Shopping.
19567	Diseño del montaje de escaparates. COMM022PO - versión online	100	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar labores de diseño del montaje de un escaparate, atendiendo a los distintos segmentos de actividad económica, utilizando los programas de diseño más usados y presupuestar un montaje. - Conocer los aspectos generales sobre la evolución histórica de los espacios comerciales. - Definir los conceptos básicos para crear un escaparate efectivo. - Describir la figura del escaparatista y qué conocimientos debe tener. - Aprender cuáles son los principios básicos de la composición. - Identificar y conocer los distintos tipos de escaparate y sus posibilidades y poner en práctica los conocimientos adquiridos. - Conocer la importancia del color, su impacto visual y la percepción psicológica. - Crear y diseñar escaparates. - Explicar y desarrollar las fases del montaje de un escaparate. - Saber utilizar el espacio disponible en cuanto a dimensiones y proporciones a la hora de montar un escaparate. - Conocer cómo hacer un presupuesto de servicios de diseño y montaje de escaparate. - Identificar y conocer las distintas herramientas que son necesarias para elaborar un montaje de escaparate. - Adquirir conocimientos básicos de carpintería. - Descubrir los distintos tipos de bastidores y cómo se forran. - Elegir el tipo de pintura para el diseño de un escaparate. - Conocer los distintos tipos de lámparas y el tipo de luz emitida por ellas para crear efectos en el diseño del escaparate. - Crear un boceto como estudio previo al diseño del escaparate y practicarlo. - Adquirir los conocimientos necesarios para saber realizar la maqueta de un escaparate. - Crear un cartel para un escaparate. - Conocer las normas generales de etiquetado de productos. - Identificar los distintos tipos de expositores de artículos disponibles en el mercado. - Conocer los distintos tipos de maniqués. - Considerar la imagen exterior de un comercio tan importante como la interior o el diseño del escaparate. - Conocer la diferencia de escaparates según los distintos segmentos de mercado.

10614 Escaparatismo y visual merchandising - versión online 60

- Conocer la importancia del escaparate como medio de comunicación con el cliente.
- Reconocer la influencia de los factores que van a incidir en la comunicación.
- Adquirir los conocimientos técnicos de merchandising para impulsar las ventas del establecimiento.
- Identificar los elementos del enfoque de marketing en la realización del proyecto.
- Aplicar los conceptos teóricos de composición visual.
- Planificar el diseño, elaboración de maqueta, montaje y desmontaje del escaparate.
- Potenciar el visual merchandising en el interior del punto de venta.
- Analizar los resultados de ventas para la continua mejora del escaparatismo.

21040 Estrategias de servicios: Calidad y orientación al cliente. COMM004PO - versión online 100

- Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz de aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.
- Introducir al alumno el concepto de calidad de servicio y satisfacción del cliente.
- Conocer los aspectos de calidad de servicio que busca el cliente y responder a sus demandas.
- Aprender a gestionar los procesos de calidad del servicio.
- Identificar la estrategia más adecuada para facilitar los servicios al público con el fin de incrementar su satisfacción.
- Aplicar técnicas de comunicación de forma que el cliente esté bien atendido.
- Mejorar la motivación de las personas que atienden a clientes y conseguir que los colaboradores deseen que vuelvan.
- Comprender la importancia de establecer normas o especificaciones en las empresas con objeto de satisfacer las expectativas y percepciones de los clientes.
- Distinguir los aspectos referidos a la calidad del servicio diseñada, entregada y percibida para el cliente.
- Saber detectar, organizar, analizar y corregir todas las desviaciones de la norma de calidad con la finalidad de satisfacer tanto al cliente externo como al interno.
- Conocer la importancia de medir la satisfacción del cliente.
- Comprender la importancia y las fases de la puesta en marcha de un programa de calidad en la organización, con el fin de ofrecer satisfacción al cliente.
- Aprender a gestionar los procesos de atención telefónica en la recepción y emisión de llamadas.
- Comprender las claves de una buena atención al cliente en diferentes sectores económicos y de servicios.
- Saber reconocer ejemplos de la mala atención al cliente en diversos sectores productivos, sus consecuencias en la empresa y cómo se pueden mejorar.




19469 Facturación electrónica. COMT035PO - versión online 80

- Caracterizar y delimitar la normativa vinculada a procesos de facturación electrónica o e-factura, los formatos, así como las aplicaciones utilizadas para su ejecución. - Abordar los elementos clave para poder afrontar la implementación de la facturación electrónica en una empresa o actividad profesional. - Garantizar el aprendizaje de los procesos de la facturación electrónica y su utilización en la actividad económica, con el fin de que su operativa y su uso supongan un cambio relevante en la gestión económica del negocio, agilizando los trámites y facilitando las relaciones comerciales.

10739 Fidelización de clientes - versión online 60

- Comprender la importancia de la retención de clientes en cualquier empresa y los beneficios que aporta contar con clientes leales- Conocer diferentes estrategias para atraer, retener y recuperar clientes. - Analizar la necesidad de situar al cliente en el centro de la organización y ofrecerle una atención, un contacto y un servicio diferenciadores de la competencia. - Entender las ventajas del uso de las diferentes herramientas de fidelización disponibles para las empresas. - Adquirir los conocimientos necesarios para implantar una estrategia de marketing relacional y de gestión de las relaciones con los clientes (CRM). - Obtener los conocimientos necesarios para lograr la fidelización de clientes a través de internet y las redes sociales. - Saber las ventajas de la segmentación de la cartera de clientes y desarrollar técnicas para llevar a cabo una segmentación eficaz. - Aprender a diseñar un programa de fidelización eficaz y rentable.



12720	Fundamentos del plan de marketing en internet. COMM025PO - versión online	30	Identificar los elementos de un plan de marketing en internet y del diseño de una web comercial efectiva:
-------	--	----	---

23091	Fundamentos para la creación de tiendas virtuales y desarrollo de la actividad comercial online. COMT017PO	75	Identificar los aspectos básicos relativos a las principales prestaciones de internet relacionadas con la actividad empresarial y comercial en red y puesta en marcha de una tienda virtual. Conocer cómo las TIC han modificado los hábitos de consumo y, consecuentemente, la forma de operar de las empresas. Saber cuáles son los aspectos clave que hacen posible el desarrollo del negocio digital en el contexto de la sociedad de la información. Estar al tanto de las soluciones para la creación de tiendas online y las técnicas del marketing digital que hacen posible el comercio electrónico.
-------	---	----	---

10981 Generación de modelos de negocio - versión online

70

- Conocer las habilidades, destrezas, capacidades y conocimientos que deben tener los emprendedores. - Conocer los diferentes modelos de negocio a partir de los cuales se pueden crear las empresas. - Diferenciar las fuentes de financiación de las que pueden obtener recursos las empresas. - Distinguir los trámites necesarios para la creación de empresas. - Conocer los factores que intervienen en el desarrollo de la actividad empresarial.

17634 Gestión de comunidades virtuales. COMM006PO -
versión online

100

- Adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar las funciones propias del perfil de community manager, utilizando las redes sociales, a partir del plan de marketing digital definido. - Comprender las principales funciones y responsabilidades del puesto de trabajo de community manager. - Identificar los elementos básicos del marketing y la comunicación 2.0. - Describir las posibilidades de las redes sociales para las empresas. - Desarrollar un plan de marketing digital.

21441 Gestión de ventas, marketing directo y utilización de redes en la gestión comercial. COMTO40PO - versión online

100

- Aplicar técnicas de marketing directo y digital a la gestión de ventas y de relación con los clientes. - Conocer en profundidad los elementos clave de una buena gestión comercial a fin de que una empresa, negocio o actividad profesional pueda contar con una buena base para implementar una correcta estrategia de ventas y una adecuada atención al cliente. - Saber cuáles son las principales herramientas de gestión comercial para dar impulso a los negocios, y descubrir cómo es el procedimiento para llevar a cabo eventos comerciales de éxito para promocionar la actividad. - Descubrir el marketing directo como conjunto de estrategias elementales que conforman el plan de marketing de un negocio, con el fin de movilizar a los clientes potenciales y provocar respuestas a estímulos a través de eventos debidamente planificados. - Abordar el marketing digital como parte fundamental del plan de marketing de una empresa. Reconocer los canales de comunicación online y otras herramientas web que no solo alimentarán al negocio de nuevos leads, sino que ayudarán también a fidelizar a los clientes con la marca.

14420 Gestión del marketing 2.0. COMM040PO - versión online

90

- Utilizar las técnicas de marketing 2.0, y reconocer sus aplicaciones en la reputación y presencia web de las organizaciones. - Conocer la tecnología web 2.0, qué es, cuáles son las tecnologías asociadas y sus ventajas y desventajas. - Conocer e identificar tanto los medios publicitarios tradicionales como los medios publicitarios derivados de las nuevas tecnologías y la web 2.0. - Reconocer la potencialidad del email marketing para llevar a cabo campañas de marketing con el objetivo de aumentar las ventas de un determinado producto o servicio en las empresas. - Identificar la forma en la que podemos posicionar los desarrollos o sitios web en los buscadores usando para ello las palabras clave y el SEO y SEM. - Reconocer cómo monitorizar en tiempo real las redes sociales aporta beneficios a nuestra empresa a través del Social Media Marketing. - Entender el funcionamiento de las campañas virales y sus componentes. - Conocer, gestionar y planificar una buena reputación online. - Conocer el proceso de analítica web.

16578

Analítica web para medir resultados de marketing.
COMM001PO - versión online

30

- Identificar las herramientas y variables de analítica web para obtener resultados acerca de la información y los comportamientos que aporta el rastro de los usuarios en la web y web 2.0, y así establecer a tiempo correcciones y decisiones sobre todo lo que influye en el modelo de presencia online de una empresa, introduciendo mejoras en las acciones estratégicas de marketing. - Conocer en qué consiste la analítica web, sus utilidades de cara a la empresa y cómo utilizarla en una empresa de tamaño medio o pequeño. - Estar al tanto en qué consiste la técnica de captación de clientes denominada performance marketing, así como sus utilidades de cara a la empresa. - Saber utilizar la técnica de captación de clientes en una empresa de tamaño medio o pequeño. - Conocer los pormenores de la analítica web, para poder tomar decisiones basándose en datos objetivos en el ámbito empresarial. - Saber en qué consisten los denominados A/B Testing, cómo hacerlos y cómo pueden impulsar la marcha de un negocio digital. - Conocer en qué consiste Google Analytics y otras herramientas de analítica web y cómo utilizarlas para mejorar las campañas de marketing de una empresa. - Tener los conocimientos para mejorar una página web empresarial, con el objetivo de captar y fidelizar a un mayor número de clientes.

11667

Atención al cliente y calidad en el servicio.
COMM002PO - versión online

25

Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado. - Reconocer la importancia de la atención al cliente en las organizaciones. - Prestar un servicio de calidad en la atención al cliente. - Comunicarse con los clientes utilizando los recursos más adecuados en cada caso. - Atender adecuadamente las quejas y reclamaciones de los consumidores.

11108

Atención básica al cliente. COMT0211 - Actividades auxiliares de comercio - versión online

50

- Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones. - Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta. - Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes. - Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.

14574

Blog para la comunicación en negocios. COMT104PO - versión online

20

- Conocer las particularidades de los blogs, valorando su aportación a la empresa. - Crear un blog de empresa a través de una plataforma gratuita. - Descubrir las posibilidades de diálogo que ofrecen al público/cliente potencial estos nuevos entornos. - Perfeccionar un blog para que refleje la imagen de la empresa y permita adquirir buena reputación.

19005

Comercio en internet. Optimización de recursos.
COMT066PO - versión online

90

- Analizar en qué forma el uso de internet puede ayudarnos a mejorar los resultados empresariales, aprendiendo a utilizar las herramientas que permitan minimizar costes y aumentar los ingresos y clientes. Utilizar las técnicas básicas de presencia en redes sociales y generar ingresos con el comercio electrónico. - Planificar y tener en cuenta todo lo que nos ofrece la web 2.0, la red como una fuente de información fundamental, la Administración y la banca electrónica, la búsqueda de alianzas y la perspectiva del cliente desde el planteamiento del comercio electrónico. - Conocer el entorno digital alrededor del comercio electrónico y su marca que favorezca el aumento constante de los clientes. - Distinguir las acciones de las herramientas del marketing 2.0 para lanzar y mantener un negocio. - Conocer las redes sociales que utilizar para captar y fidelizar clientes en el comercio electrónico. - Descubrir las diferentes fórmulas para crear ingresos en el comercio electrónico.

12873

Cómo crear una tienda online en Facebook - versión
online

15

- Optimizar una página en Facebook para sacarle el máximo partido, aprovechando las ventajas de esta red social y solventando los posibles inconvenientes. - Abrir una tienda online en Facebook con la aplicación nativa. - Abrir una tienda online con la herramienta Marketplace de Facebook. - Abrir una tienda online en Facebook con diversas aplicaciones externas. - Comenzar a vender a través de una tienda online creada con Facebook Shopping.

19567	Diseño del montaje de escaparates. COMM022PO - versión online	100	<p>- Desarrollar labores de diseño del montaje de un escaparate, atendiendo a los distintos segmentos de actividad económica, utilizando los programas de diseño más usados y presupuestar un montaje. - Conocer los aspectos generales sobre la evolución histórica de los espacios comerciales. - Definir los conceptos básicos para crear un escaparate efectivo. - Describir la figura del escaparatista y qué conocimientos debe tener. - Aprender cuáles son los principios básicos de la composición. - Identificar y conocer los distintos tipos de escaparate y sus posibilidades y poner en práctica los conocimientos adquiridos. - Conocer la importancia del color, su impacto visual y la percepción psicológica. - Crear y diseñar escaparates. - Explicar y desarrollar las fases del montaje de un escaparate. - Saber utilizar el espacio disponible en cuanto a dimensiones y proporciones a la hora de montar un escaparate. - Conocer cómo hacer un presupuesto de servicios de diseño y montaje de escaparate. - Identificar y conocer las distintas herramientas que son necesarias para elaborar un montaje de escaparate. - Adquirir conocimientos básicos de carpintería. - Descubrir los distintos tipos de bastidores y cómo se forran. - Elegir el tipo de pintura para el diseño de un escaparate. - Conocer los distintos tipos de lámparas y el tipo de luz emitida por ellas para crear efectos en el diseño del escaparate. - Crear un boceto como estudio previo al diseño del escaparate y practicarlo. - Adquirir los conocimientos necesarios para saber realizar la maqueta de un escaparate. - Crear un cartel para un escaparate. - Conocer las normas generales de etiquetado de productos. - Identificar los distintos tipos de expositores de artículos disponibles en el mercado. - Conocer los distintos tipos de maniqués. - Considerar la imagen exterior de un comercio tan importante como la interior o el diseño del escaparate. - Conocer la diferencia de escaparates según los distintos segmentos de mercado.</p>
10614	Escaparatismo y visual merchandising - versión online	60	<p>- Conocer la importancia del escaparate como medio de comunicación con el cliente. - Reconocer la influencia de los factores que van a incidir en la comunicación. - Adquirir los conocimientos técnicos de merchandising para impulsar las ventas del establecimiento. - Identificar los elementos del enfoque de marketing en la realización del proyecto. - Aplicar los conceptos teóricos de composición visual. - Planificar el diseño, elaboración de maqueta, montaje y desmontaje del escaparate. - Potenciar el visual merchandising en el interior del punto de venta. - Analizar los resultados de ventas para la continua mejora del escaparatismo.</p>

21040

Estrategias de servicios: Calidad y orientación al cliente. COMM004PO - versión online

100

- Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz de aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente. - Introducir al alumno el concepto de calidad de servicio y satisfacción del cliente. - Conocer los aspectos de calidad de servicio que busca el cliente y responder a sus demandas. - Aprender a gestionar los procesos de calidad del servicio. - Identificar la estrategia más adecuada para facilitar los servicios al público con el fin de incrementar su satisfacción. - Aplicar técnicas de comunicación de forma que el cliente esté bien atendido. - Mejorar la motivación de las personas que atienden a clientes y conseguir que los colaboradores deseen que vuelvan. - Comprender la importancia de establecer normas o especificaciones en las empresas con objeto de satisfacer las expectativas y percepciones de los clientes. - Distinguir los aspectos referidos a la calidad del servicio diseñada, entregada y percibida para el cliente. - Saber detectar, organizar, analizar y corregir todas las desviaciones de la norma de calidad con la finalidad de satisfacer tanto al cliente externo como al interno. - Conocer la importancia de medir la satisfacción del cliente. - Comprender la importancia y las fases de la puesta en marcha de un programa de calidad en la organización, con el fin de ofrecer satisfacción al cliente. - Aprender a gestionar los procesos de atención telefónica en la recepción y emisión de llamadas. - Comprender las claves de una buena atención al cliente en diferentes sectores económicos y de servicios. - Saber reconocer ejemplos de la mala atención al cliente en diversos sectores productivos, sus consecuencias en la empresa y cómo se pueden mejorar.

19469

Facturación electrónica. COMT035PO - versión online

80

- Caracterizar y delimitar la normativa vinculada a procesos de facturación electrónica o e-factura, los formatos, así como las aplicaciones utilizadas para su ejecución. - Abordar los elementos clave para poder afrontar la implementación de la facturación electrónica en una empresa o actividad profesional. - Garantizar el aprendizaje de los procesos de la facturación electrónica y su utilización en la actividad económica, con el fin de que su operativa y su uso supongan un cambio relevante en la gestión económica del negocio, agilizando los trámites y facilitando las relaciones comerciales.

10739	Fidelización de clientes - versión online	60	<ul style="list-style-type: none"> - Comprender la importancia de la retención de clientes en cualquier empresa y los beneficios que aporta contar con clientes leales- Conocer diferentes estrategias para atraer, retener y recuperar clientes. - Analizar la necesidad de situar al cliente en el centro de la organización y ofrecerle una atención, un contacto y un servicio diferenciadores de la competencia. - Entender las ventajas del uso de las diferentes herramientas de fidelización disponibles para las empresas. - Adquirir los conocimientos necesarios para implantar una estrategia de marketing relacional y de gestión de las relaciones con los clientes (CRM). - Obtener los conocimientos necesarios para lograr la fidelización de clientes a través de internet y las redes sociales. - Saber las ventajas de la segmentación de la cartera de clientes y desarrollar técnicas para llevar a cabo una segmentación eficaz. - Aprender a diseñar un programa de fidelización eficaz y rentable.
12720	Fundamentos del plan de marketing en internet. COMM025PO - versión online	30	Identificar los elementos de un plan de marketing en internet y del diseño de una web comercial efectiva:

23091 Fundamentos para la creación de tiendas virtuales y desarrollo de la actividad comercial online.
COMT017PO

75

Identificar los aspectos básicos relativos a las principales prestaciones de internet relacionadas con la actividad empresarial y comercial en red y puesta en marcha de una tienda virtual. Conocer cómo las TIC han modificado los hábitos de consumo y, consecuentemente, la forma de operar de las empresas. Saber cuáles son los aspectos clave que hacen posible el desarrollo del negocio digital en el contexto de la sociedad de la información. Estar al tanto de las soluciones para la creación de tiendas online y las técnicas del marketing digital que hacen posible el comercio electrónico.

10981 Generación de modelos de negocio - versión online

70

- Conocer las habilidades, destrezas, capacidades y conocimientos que deben tener los emprendedores. - Conocer los diferentes modelos de negocio a partir de los cuales se pueden crear las empresas. - Diferenciar las fuentes de financiación de las que pueden obtener recursos las empresas. - Distinguir los trámites necesarios para la creación de empresas. - Conocer los factores que intervienen en el desarrollo de la actividad empresarial.

17634 Gestión de comunidades virtuales. COMM006PO - versión online 100

- Adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar las funciones propias del perfil de community manager, utilizando las redes sociales, a partir del plan de marketing digital definido. - Comprender las principales funciones y responsabilidades del puesto de trabajo de community manager. - Identificar los elementos básicos del marketing y la comunicación 2.0. - Describir las posibilidades de las redes sociales para las empresas. - Desarrollar un plan de marketing digital.

21441 Gestión de ventas, marketing directo y utilización de redes en la gestión comercial. COMT040PO - versión online 100

- Aplicar técnicas de marketing directo y digital a la gestión de ventas y de relación con los clientes. - Conocer en profundidad los elementos clave de una buena gestión comercial a fin de que una empresa, negocio o actividad profesional pueda contar con una buena base para implementar una correcta estrategia de ventas y una adecuada atención al cliente. - Saber cuáles son las principales herramientas de gestión comercial para dar impulso a los negocios, y descubrir cómo es el procedimiento para llevar a cabo eventos comerciales de éxito para promocionar la actividad. - Descubrir el marketing directo como conjunto de estrategias elementales que conforman el plan de marketing de un negocio, con el fin de movilizar a los clientes potenciales y provocar respuestas a estímulos a través de eventos debidamente planificados. - Abordar el marketing digital como parte fundamental del plan de marketing de una empresa. Reconocer los canales de comunicación online y otras herramientas web que no solo alimentarán al negocio de nuevos leads, sino que ayudarán también a fidelizar a los clientes con la marca.



14420

Gestión del marketing 2.0. COMM040PO - versión
online

90

- Utilizar las técnicas de marketing 2.0, y reconocer sus aplicaciones en la reputación y presencia web de las organizaciones. - Conocer la tecnología web 2.0, qué es, cuáles son las tecnologías asociadas y sus ventajas y desventajas. - Conocer e identificar tanto los medios publicitarios tradicionales como los medios publicitarios derivados de las nuevas tecnologías y la web 2.0. - Reconocer la potencialidad del email marketing para llevar a cabo campañas de marketing con el objetivo de aumentar las ventas de un determinado producto o servicio en las empresas. - Identificar la forma en la que podemos posicionar los desarrollos o sitios web en los buscadores usando para ello las palabras clave y el SEO y SEM. - Reconocer cómo monitorizar en tiempo real las redes sociales aporta beneficios a nuestra empresa a través del Social Media Marketing. - Entender el funcionamiento de las campañas virales y sus componentes. - Conocer, gestionar y planificar una buena reputación online. - Conocer el proceso de analítica web.