

LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN APLICADA A LA EMPRESA

CURSO PRESENCIAL – 30 horas

(16/11/2020 al 17/12/2020); Lunes a Jueves de 15:00h a 16:30h

Profesor: Pepe Martín

Objetivo General del curso: Adquirir y practicar los conceptos y terminología básicos de las Tic. En la gestión integral y los principales beneficios y costes del uso de las TIC en la gestión integral de las organizaciones.

Contenidos formativos:

1 APORTACIÓN DE LAS TIC AL NEGOCIO: NUEVAS OPORTUNIDADES

- 1.1 Internet en la empresa: Panorama General y novedades
- 1.2 La productividad en la Nueva Economía
- 1.3 Nuevas formas de organización del trabajo
- 1.4 El teletrabajo
- 1.5 España en la Nueva Economía
- 1.6 TIC, nuevas prácticas de trabajo y productividad.

2 ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL: ESTRATEGIAS

- 2.1 La relación entre la organización de TI y el negocio.
- 2.2 Las buenas prácticas en la Gestión del Servicio: ITIL
- 2.3 Gestión del Nivel de Servicio.
- 2.4 Gestión de la Capacidad.
- 2.5 Gestión de la Continuidad del Servicio TI.
- 2.6 Gestión de la disponibilidad.
- 2.7 Gestión financiera de los servicio de TI
- 2.8 Centro de servicios al usuario.

3 NECESIDADES TIC EN LAS DISTINTAS ORGANIZACIÓN EMPRESARIALES

- 3.1 Las TIC en las grandes empresas
- 3.2 Impacto de la tecnología en los resultados del negocio.
- 3.3 Las TIC en las PYMES.
- 3.4 Las TIC en la administración.

4 DESARROLLO Y EXTERNALIZACIÓN DE SISTEMAS

- 4.1 Tipificación
- 4.2 Tipos de servicios que recoge
- 4.3 Factores principales de desarrollo
- 4.4 Principales obstáculos.
- 4.5 Empresas proveedoras de servicios de outsourcing
- 4.6 Pasos a realizar en un proceso de externalización.
- 4.7 El insourcing.

5 PLANES DE NEGOCIO EN TIC: LA PLANIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- 5.1 Introducción.
- 5.2 El plan de sistemas de información

- 5.3 Inicio del PSI
- 5.4 Definición y organización del PSI.
- 5.5 Estudios de la información relevante
- 5.6 Identificación de requisitos
- 5.7 Estudio de los Sistemas de información actuales
- 5.8 Diseño del modelo de Sistemas de información
- 5.9 Definición de la arquitectura
- 5.10 Definición del plan de acción
- 5.11 Revisión y aprobación del PSI

6 LA SEGURIDAD EN LAS TRANSACCIONES COMERCIALES EN INTERNET

- 6.1 Presentación
- 6.2 Firma electrónica y Certificación digital
- 6.3 La Facturación Electrónica.

7 MARKETING EN LA NUEVA ECONOMÍA

- 7.1 CRM: La gestión de la relaciones con el cliente
- 7.2 SCM: La gestión de la cadena de suministro
- 7.3 EL CRM y el SCM dentro de los sistemas integrados de gestión

8 PROCESOS DE NEGOCIO.

- 8.1 ¿Qué son los procesos?
- 8.2 Papel e importancia de los procesos en la empresa
- 8.3 Diferencia entre la gestión tradicional y la gestión de procesos
- 8.4 Propietario de un proceso
- 8.5 De la gestión de los proceso a la gestión por procesa
- 8.6 Los procesos como base de la gestión de las organizaciones
- 8.7 Metodología para modelos funciona de procesos: IDEFO
- 8.8 Herramientas de las TIC para la gestión por procesos

9 EL COMERCIO ELECTRÓNICO.

- 9.1 Introducción al comercio electrónico
- 9.2 Hacia el comercio electrónico
- 9.3 El plan de Marketing en el comercio electrónico
- 9.4 Aspectos tecnológicos del comercio electrónico
- 9.5 Aspectos normativos del comercio electrónico
- 9.6 Aplicaciones del comercio electrónico

10 EL TELEMARKETING

- 10.1 Internet en el mundo de los negocios
- 10.2 La segmentación del mercado en internet
- 10.3 Cómo captar clientes a través de la red
- 10.4 La comunicación en internet
- 10.5 Internet como canal de distribución
- 10.6 Cartera de productos

CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

CURSO PRESENCIAL – 20 horas

(03/11/2020 al 18/11/2020); Lunes a Jueves 20:00 a 22:00h

Profesor: Pepe Martín

Contenidos:

1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.
 - 1.1. Conceptos generales.
 - 1.2. Objeciones.
 - 1.3. Quejas.
 - 1.4. Reclamaciones.
 - 1.5. Análisis y tratamiento de la queja/reclamación.
 - 1.5.1. Por teléfono.
 - 1.5.2. Por escrito.
 - 1.5.3. Presencialmente.
 - 1.6. Pautas para aumentar una atención de calidad.
2. DESARROLLO DE UN SISTEMA EFICAZ DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.
 - 2.1. Obtención de la información: teléfono y otras estrategias.
 - 2.2. Fomentar la receptividad de las quejas en la empresa.
 - 2.3. Implementación de un sistema de gestión de reclamaciones.
3. SONDEOS DE MEJORAS.
 - 3.1. Medición de la satisfacción del cliente.
 - 3.2. Cuestionarios.
 - 3.3. Sondeos de mejora.
 - 3.4. Tipos de sondeos.
 - 3.5. ¿Cómo hacer una encuesta de satisfacción?
 - 3.6. Niveles de gestión.
 - 3.7. Elementos del sistema de quejas y reclamaciones.

GESTIÓN Y ATENCIÓN DEL SERVICIO POSTVENTA

CURSO PRESENCIAL – 16 horas
(19/11/2020 al 02/12/2020); Lunes a Jueves 20:00 a 22:00h
Profesor: Pepe Martín

Contenidos:

1. LA COMUNICACIÓN Y OTRAS HABILIDADES
 - 1.1. Habilidades de comunicación.
 - 1.2. Habilidades de comunicación interpersonal.
 - 1.3. Habilidades de comunicación comercial.
 - 1.4. Habilidades y técnicas de venta.
 - 1.5. Gestión del tiempo.
 - 1.6. Perfil profesional del recepcionista.
2. EL SERVICIO A LOS CLIENTES.
 - 2.1. Tipos de clientes.
 - 2.2. Habilidades de atención a clientes.
 - 2.3. Concepto de atender.
 - 2.4. Calidad en la atención al cliente.
 - 2.5. Venta en mostrador.
3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA VENTA Y LA POSTVENTA
 - 3.1. Estrategias de negocio.
 - 3.2. Características del negocio de almacén. Elementos económicos subyacentes a nivel de facturación y rentabilidad.
 - 3.3. Kpis de control de almacén.
 - 3.4. Análisis de costes internos. Clasificación en virtud de su importancia.
 - 3.5. Económica y estratégica.
 - 3.6. Actuaciones para mejorar la rentabilidad. Áreas de mejora.
 - 3.7. Organización y dirección del equipo de recambistas.
 - 3.8. Organización de flujos y gestión de existencias.