**Plan de Capacitación**

**Proyecto WEBNOVA**

**Fecha*: 16/12/2024***

**Tabla de contenido**

**Contenido**

[Introducción 3](#_heading=h.gjdgxs)

[Alcance 3](#_heading=h.30j0zll)

[Propósito 3](#_heading=h.1fob9te)

[Participantes 3](#_heading=h.3znysh7)

[Módulos de Capacitaciones 4](#_heading=h.2et92p0)

[Exámenes de Aprendizaje 4](#_heading=h.tyjcwt)

# Introducción

En el contexto actual del comercio electrónico, es crucial que los usuarios comprendan efectivamente cómo navegar y aprovechar al máximo las herramientas que ofrecen las plataformas en línea. Este programa de capacitación está diseñado para sitios web que venden componentes de computadoras, computadoras portátiles y accesorios e incluye un sistema de cotizaciones en línea. El principal objetivo de la formación es proporcionar a los usuarios una experiencia de compra fluida y eficaz, dotándolos de los conocimientos necesarios para seleccionar productos, realizar presupuestos personalizados y completar el proceso de compra sin dificultades.

El sitio web ofrece una variedad de productos que pueden adquirir tanto clientes finales como empresas, por lo que se requiere una formación adecuada para garantizar que cada usuario pueda acceder a la información correcta y tomar decisiones informadas.

Además, el sistema de cotizaciones en línea permitirá a los usuarios solicitar presupuestos personalizados, adaptados a sus necesidades específicas, lo que hará que el proceso de compra sea más transparente y accesible. En consecuencia, esta capacitación busca no solo familiarizar a los usuarios con las funcionalidades del sitio, sino también educarlos sobre los productos disponibles, cómo navegar de manera efectiva en la plataforma y cómo utilizar el sistema de cotización para obtener presupuestos rápidos y precisos.

# Alcance

El alcance del proyecto de capacitación para la página web de venta de componentes de computadoras y notebooks con sistema de cotizaciones en línea está orientado a proporcionar una formación completa y efectiva a los usuarios de la plataforma. Este proyecto tiene como objetivo principal capacitar a los usuarios para que puedan navegar con confianza en el sitio web, seleccionar los productos adecuados según sus necesidades, utilizar el sistema de cotización para solicitar presupuestos personalizados y completar el proceso de compra de manera autónoma y eficiente.

# Propósito

El objetivo de la capacitación es enfocar a los usuarios para administrar efectivamente el sitio web y orientarlos sobre cómo elegir productos relacionados con sus áreas de interés y cómo utilizar el sistema de cotizaciones en línea. Además, el objetivo es brindarles los conocimientos necesarios sobre los componentes de computadoras y portátiles que se venden localmente. Este proceso permitirá al personal tomar decisiones informadas y aprovechar al máximo las características del sitio.

# Participantes

Personal o colaboradores que participaran de la capacitación:

El público objetivo de la capacitación incluye a usuarios finales interesados en adquirir componentes de computadoras, notebooks y accesorios, así como a clientes corporativos que necesiten solicitar cotizaciones para varios productos. También está dirigido al equipo de ventas, el cual debe comprender los productos, el proceso de cotización y las funciones del sitio web para brindar un servicio adecuado a los usuario

# Módulos de Capacitaciones

## Módulo 1: Introducción a la Página Web

Este módulo tiene como objetivo familiarizar a los usuarios con la estructura y funcionalidad del sitio web. Se explicará la organización del sitio, el uso de menús, las categorías de productos, filtros y herramientas de búsqueda avanzada.

Los participantes aprenderán cómo navegar por las categorías de productos, cómo utilizar el carrito de compras, y cómo gestionar su cuenta de usuario, incluyendo el proceso de registro, inicio de sesión y gestión de productos.

## Módulo 2: Conociendo los Productos

Este módulo proporcionará información sobre los componentes de las computadoras y notebooks, tales como procesadores, memorias RAM, tarjetas gráficas y discos duros, entre otros. Se explicarán las características técnicas de cada producto y las diferencias entre los modelos disponibles en el sitio web.

También se enseñará a los usuarios a identificar la compatibilidad entre los productos y cómo elegir los más adecuados según sus necesidades (componentes para Pc de alto rendimiento, notebooks para uso profesional o doméstico).

## Módulo 3: Sistema de Cotizaciones en Línea

En este módulo, los participantes aprenderán a utilizar el sistema de cotización, el cual les permitirá solicitar presupuestos personalizados para los productos que deseen adquirir (Martínez, 2022).

Se explicará el proceso paso a paso de cómo agregar productos a la cotización, personalizarla de acuerdo a las necesidades del cliente, y cómo recibirla a través de correo electrónico o en formato PDF para su revisión.

## Módulo 4: Proceso de Compra

Este módulo guiará a los usuarios a través del proceso de compra, desde la confirmación de la cotización hasta el pago de los productos. Se explicarán las opciones de pago disponibles, el proceso de envío y las condiciones para la entrega.

Además, se cubrirá cómo gestionar cualquier problema relacionado con el pedido y cómo contactar con el soporte al cliente para resolver dudas o incidencias.

## Módulo 5: Atención al Cliente y Soporte

Este módulo tiene como propósito enseñar a los usuarios cómo acceder a los servicios de soporte en caso de problemas o dudas. Se detallará el uso de las opciones de contacto, como el correo electrónico, así como los recursos disponibles en la sección de preguntas frecuentes.

# Exámenes de Aprendizaje

Para evaluar la efectividad de la capacitación, se realizarán encuestas de satisfacción al final de cada módulo. Estas encuestas permitirán recopilar comentarios de los participantes y realizar ajustes en la capacitación si es necesario. Además, se llevará a cabo una evaluación final para medir el conocimiento adquirido sobre los productos y el uso del sistema de cotización.

## Cronograma de Capacitación:

Tiempo Actividades

Semana 1 Introducción a la página web (navegación, filtros, búsqueda)

Semana 2 Conociendo los productos (componentes, notebooks, accesorios)

Semana 3 Sistema de cotizaciones en línea (solicitar, personalizar)

Semana 4 Proceso de compra (confirmación, pago, envío)

Semana 5 Atención al cliente y soporte (contacto, preguntas frecuentes)

Semana 6 Evaluación de la capacitación y feedback

# Exclusiones del Proyecto:

El proyecto no incluye el desarrollo de nuevas funcionalidades para la página web ni modificaciones en el sistema de cotización.

No se contempla la integración directa del sistema de capacitación con el sistema de ventas o cotizaciones de la página web, ya que el enfoque es únicamente la capacitación.

Plazo: La capacitación se llevará a cabo a lo largo de seis semanas, con la implementación de cada módulo de forma secuencial. Se prevé que las evaluaciones finales se realicen al finalizar el último módulo.

## Limitaciones:

La capacitación se ofrecerá de forma completamente en línea, por lo que los participantes deben tener acceso a Internet y contar con dispositivos adecuados para acceder a los materiales y sesiones.

La capacidad de interacción en tiempo real estará limitada por la disponibilidad del personal de soporte y las herramientas utilizadas.