



633585d6-c738-4491-8693-3e01b91e8d72



# Diploma

MAUDE STUDIO, S.L., como entidad impartidora, otorga a  
**HUGO VIDA DIAZ**

con DNI 26290372S

el presente diploma por haber superado con evaluación positiva la acción formativa

## **IFCT85 Tecnologías para la comercialización y la gestión del cliente en la era post covid**

en modalidad teleformación, del Programa de Formación con Nº de Expediente F210268AA, cuyos contenidos se indican al dorso, con una duración de 50 horas, realizado desde 13/07/2022 hasta 09/08/2022, obteniendo la calificación de APTO.

Formación impartida al amparo del Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el marco de la Resolución de 4 de marzo de 2021, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de programas de formación de ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a las personas ocupadas del ámbito sectorial del Turismo, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Y para que así conste, se expide este certificado en Málaga a 09/08/2022.

Fdo. El Director Gerente de la Entidad

Francisco Antonio Gallardo López



# Índice de contenidos:

## **Módulo 1. La atención al cliente en la era post covid-19**

### **1. Detección de las barreras de comunicación generadas por la alerta sanitaria del Covid-19**

1.1. Ventajas e inconvenientes

1.2. Nuevos hábitos y comportamientos

### **2. Conocimiento de las nuevas tecnologías aplicadas a la venta de productos turísticos**

2.1. Ventajas e inconvenientes

2.2. Recursos disponibles

### **3. Utilización de las nuevas tecnologías en la atención al cliente**

3.1. Sistemas de información en la empresa

3.2. Comercio entre empresas o B2B

3.3. La tecnología EDI de Intercambio de Datos Electrónicos

3.4. Soluciones CRM

## **Módulo 2. Herramientas y recursos disponibles en la era post covid-19**

### **1. Conocimiento y aplicación de herramientas tecnológicas de apoyo a la atención al cliente**

1.1. Redes sociales, blogs, wikis

1.2. Aulas virtuales, conferencias virtuales

### **2. Conocimiento y utilización de las herramientas de venta a través de internet**

2.1. Relaciones comerciales a través de internet: ventajas en la era post Covid-19

2.2. Las ventas por internet

### **3. Conocimiento de las herramientas tecnológicas de atención al cliente**

3.1. Correo electrónico

3.2. Chat

3.3. Foros

3.4. Otras herramientas de venta y atención al cliente