

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS Y LOS MEDIOS DE SOPORTE PUBLICITARIOS NECESARIOS PARA LA ELABORACIÓN , EJECUCIÓN , PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE UN PLAN DIVULGACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE ÁMBITO ESTATAL, DESTINADOS A LA ADQUISICIÓN Y MEJORA DE COMPETENCIAS PROFESIONALES DIRIGIDAS PRIORITARIAMENTE A PERSONAS OCUPADAS DEL SECTOR DEL COMERCIO. FINACIADO POR EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL. EXPTE. CECSEPECOS.

ÍNDICE

1. OBJETO
2. PRECIO DEL CONTRATO
3. PLAZO DE REALIZACIÓN Y DURACIÓN DEL CONTRATO
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO
5. PAGO DEL SERVICIO
6. PLAZO DE GARANTÍA
7. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. OBJETO:

En virtud de la Resolución de 18 de enero de 2019, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión, con cargo al ejercicio presupuestario de 2019, de subvenciones públicas para la ejecución de programas de formación de ámbito estatal, para la adquisición y mejora de competencias profesionales, dirigidos prioritariamente a las personas ocupadas y de la Orden TAS/718/2008, de 7 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, en materia de formación y se establecen las bases de la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación, la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz ha recibido resolución sobre concesión de subvenciones de el Plan de Formación solicitado con número de Expediente F181227AA destinado a personas del sector comercio.

2. PRECIO DEL CONTRATO

Se fija como presupuesto máximo estimado de licitación, la cantidad global de 83.847 €. (OCHENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y SIETE EUROS) conforme al siguiente desglose.

1. Importe base : 69.295 €
2. Importe IVA: 14.552 €
3. **Importe Total: 83.847€**

Dicho Importe total incluye el IVA, demás tributos que sean de aplicación y cualquier otro gasto necesario para la ejecución del contrato, así como el cálculo del presupuesto de licitación se ha realizado a tanto alzado conforme a lo dispuesto en el artículo 309 de la LCSP.

Contrato no sujeto a regulación armonizada.

El precio del contrato será el que resulte de la adjudicación del mismo e incluye todos los gastos que, según los documentos contractuales y la legislación vigente son de cuenta del adjudicatario, así como los tributos de cualquier índole, incluidos el IVA, que figura como partida independiente.

El precio no será objeto de revisión.

Para la ejecución de este contrato existe crédito suficiente y adecuado, siendo financiado el mismo con fondos procedentes de Servicio Público de Empleo Estatal conforme a la Resolución aprobatoria de la convocatoria de 18 de enero de 2019 destinados a la ejecución de programas de formación de ámbito estatal, para la adquisición y mejora de competencias profesionales en el sector comercio.

3. PLAZO DE EJECUCIÓN.

Desde la firma del contrato hasta 30 de septiembre de 2021 o hasta la finalización de las acciones formativas.

4. EJECUCIÓN EDL SERVICIO

Para la ejecución de la prestación de servicios anteriormente indicada la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz, inicia un proceso de contratación abierto simplificado para la contratación de la prestación de servicios y medios de soporte publicitarios necesarios para la elaboración, ejecución, planificación y seguimiento de un plan de divulgación y difusión de los programas de formación de ámbito estatal, destinados a la adquisición y mejoras de las competencias profesionales dirigidas prioritariamente a personas ocupadas del sector comercio.

El servicio a contratar mediante el presente procedimiento de contratación no admite división en lotes dada la complejidad en la ejecución desde el punto de vista técnico.

El plan formativo objeto del presente contrato se compone por las siguientes acciones formativas:

Expediente F181227AA Comercio y Marketing.

Código	Acción Formativa con Impartición Online	alumnado
COMM022PO	Diseño del montaje de escaparates	300
IMPE008PO	Personal Shopper	144
COMT077PO	Psicología aplicada a las ventas	140
Código	Acción Formativa con Impartición presencial	
COMT071PO	Tecnología aplicada a las ventas y atención al cliente	54

Actuaciones de obligado cumplimiento:

- 1. Diseño, planificación y gestión del plan para la divulgación, difusión** de las acciones formativas indicadas anteriormente destinadas a los posibles participantes, en coordinación en todo momento con el personal de la Confederación de empresarios de la provincia de Cádiz.
- 2. Creación y diseño del material publicitario** necesario para los materiales utilizados en el plan divulgativo y de difusión. La adjudicataria entregara los originales a la contratante.

3. Las empresas adjudicatarias realizarán la intermediación y la **contratación de los espacios publicitarios**

4. **Acciones que potencien los objetivos del plan promoción y divulgación, tales como acciones de publicidad no convencional**, acciones de marketing relacional on line, acciones de reparto publicitario a pie de calle y acciones de comunicación digital de todo tipo (redes sociales, portales, medios digitales, blogs). Aportando informe del impacto.

5. **Llamadas de divulgación, difusión y publicidad** a los participantes, a nivel nacional, acreditando mediante informes mensuales el volumen de llamadas realizadas, hay que indicar en la propuesta el número de llamadas y plan de trabajo diseñado.

4. **Un video publicitario para cada acción formativa en full hd 16:9 A 1080P.**

5. **inserción de banners digitales** adaptado a las distintas redes sociales con las que cuente el adjudicatario a Instagram, Facebook y otras redes sociales. Tres diseños diferentes que incluya cada uno la totalidad de las acciones formativas y 2 diseños diferentes por cada acción formativa individualmente.

Para Facebook: tipo de banner 1200 Px x 1200 Px 72PPP. Nº unidades por acción formativa 2

Para Instagram : tipo de banner 1080 px x 1800 Px 72PPP. Nº unidades por acción formativa 2

Para Twitter: tipo de banner 1024 px x 1024 Px 72PPP. Nº unidades por acción formativa 2.

Se difundirán según las necesidades de difusión de cada acción formativa durante el periodo de duración del contrato objeto del presente procedimiento de contratación.

6. **Creación del material** necesario para difusión del plan de formación en las **visitas presenciales**.

8. **Visitas a empresas “ in situ”** para difundir el plan de formación , con acreditando 300 visitas , en el periodo que dure el contrato.

9. **Trabajos de difusión;** Diseño y reparto a pie de calle y buzoneo de 70.000 unidades de flyers por diferentes zonas del territorio nacional. Aportando informe mensual con el impacto en cada zona y 500 carteles.

- Formato A5 a color (4/0), una cara, papel estucado de 130 gr. 20.000 unidades.
- Formato A6 a color (4/0), una cara, papel estucado de 130 gr. 50.000 unidades.
- Cartel medida 32x45 cm 4/0 papel estucado gr. 500 unidades.

En el presupuesto ofertado hay que indicar las actuaciones a realizar , el precio , en su caso, las unidades que componen a cada una.

10. Seguimiento y control del plan de difusión y divulgación. La adjudicataria será la responsable del control, seguimiento y cumplimientos de todas las acciones de divulgación y publicidad realizadas hasta la finalización de la ejecución del contrato. La adjudicataria tendrá que disponer de todos los medios humanos y técnicos adecuados para la ejecución de todas las actuaciones objeto del presente pliego de contratación.

11. La adjudicataria deberá presentar **memoria justificativa** donde se acredite y detalle de forma clara, la **divulgación, difusión de las acciones formativas** pertenecientes al Expediente Formativo F181227AA a través de los diferentes canales utilizados, acreditando, así como, **informe con el impacto** obtenido tras la ejecución de las actuaciones , que se hayan conseguido exitosamente los objetivos marcados por la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz.

5. PAGO DEL SERVICIO

El pago se efectuará al presentar las facturas correspondientes, y previa aprobación por la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz.

Las facturas estarán encabezadas por la siguiente leyenda: "Formación para el Empleo (Programa de Formación en competencias de la economía digital) para el Expediente F181227AA

6. PLAZO DE GARANTÍA

El plazo de garantía cubrirá todo el periodo de prestación del servicio desde el inicio a la finalización de la justificación de la ejecución de los servicios objeto de la contratación. El adjudicatario durante este período de garantía estará obligado a la reparación de las posibles incidencias, daños o defectos causados en los mismos imputables a la adjudicataria.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos y servicios efectuados, el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos.

Terminado el plazo de garantía sin que la CEC haya formalizado alguno de los reparos o la denuncia a que se refieren los apartados anteriores, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada.

7. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Confidencialidad y datos de carácter personal. El adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad sobre todos aquellos datos y documentos a que tenga acceso con motivo de la adjudicación. A los mismos accederán exclusivamente las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes al proceso. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

De conformidad con lo dispuesto en la LO15/1999 de Protección de Datos, así como en su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, y el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) 2016/679, de 27 de abril de 2016, la empresa adjudicataria está obligada a guardar la máxima confidencialidad y secreto profesional respecto de los datos de carácter personal que sean proporcionada por la CEC para la realización del objeto del contrato. La entidad adjudicataria será responsable del cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad del personal que ejecute la prestación del servicio.

La entidad adjudicataria se compromete a:

1. Guardar la máxima reserva y secreto sobre cualquier dato personal al que acceda en virtud del presente contrato, y sobre la información y datos propios de la CEC a los que haya accedido durante la ejecución del mismo.
2. A no divulgar dicha información, así como a no publicarla ni de cualquier otro modo, bien directamente, bien a través de terceras personas y empresas, ponerla a disposición de terceros sin el previo consentimiento por escrito de la CEC.
3. Informar al personal que ejecute la prestación objeto del contrato de las obligaciones establecidas en la presente cláusula. Realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios para su personal y colaboradores, con el fin de asegurar el cumplimiento de tales obligaciones.
4. Utilizar los datos de carácter personal a los que tenga acceso, única y exclusivamente para cumplir con sus obligaciones contractuales con la CEC.
5. Observar y adoptar cuantas medidas de seguridad sean necesarias, de conformidad con el nivel de seguridad del fichero, para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso, establecidas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

6. No ceder en ningún caso a terceras personas los datos de carácter personal a los que tuviera acceso, ni tan siquiera a efectos de su conservación, salvo que la CEC autorice expresamente al adjudicatario la subcontratación del servicio con un tercero.

7. Tras la extinción del presente contrato, a no conservar copia alguna de los datos personales o cualquier otra información a los que haya accedido en virtud del presente contrato.

8. Destruir los datos comunicados por la CEC una vez finalizado la vigencia del contrato.

5. La adjudicataria responderá siempre de la adecuación y capacitación del personal encargado de la realización de los servicios objeto del contrato. Deberá de garantizar la realización total y satisfactoria de todos los servicios necesarios para la completa ejecución de la actividad objeto del contrato, con independencia de los medios materiales y personales que esté obligada a utilizar para su consecución.

6 La adjudicataria deberá contar con los medios propios de toda índole necesarios para realizar con éxito el servicio objeto del contrato. Todos los gastos en los que deba de incurrir la adjudicataria para la prestación del servicio, así como los relativos a desplazamientos y dietas del personal que ejecute el mismo, serán por cuenta del adjudicatario.

7. En todo el material elaborado se incluirá el logotipo del Servicio Público de Empleo Estatal y de la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz, como entidad organizadora.

8. Obligaciones laborales y de seguridad social. El personal adscrito a la ejecución de la prestación dependerá exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa adjudicataria del servicio, sin que pueda repercutir contra la CEC ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento por parte de la adjudicataria de la normativa vigente pudieran imponerle los Organismos competentes.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de acreditar y justificar siempre que sea requerido por la CEC el cumplimiento de las obligaciones mencionadas en la presente cláusula mediante la exhibición de la documentación y los comprobantes que le sean exigidos.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones facultará a la CEC para la resolución del contrato.

La CEC se declara totalmente ajena a la relación laboral existente entre la empresa contratista y los/as trabajadores/as afectos/as al servicio. A la finalización del presente contrato de servicios, no se producirá en ningún caso la consolidación de

las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la CEC.

9. Durante la prestación y ejecución del contrato, y de los trabajos y actividades necesarios para la ejecución del mismo, la adjudicataria será responsable de todos los daños y perjuicios, directos o indirectos, que se puedan ocasionar a cualquier persona, propiedad o servicio público y/o privado, como una consecuencia de actos, omisiones o negligencia del personal a su cargo, o de una deficiente organización del trabajo.

10. El personal designado por la adjudicataria para realizar la prestación de servicios que se contrata, deberá de coordinarse con el equipo técnico de la CEC que viene gestionando el proyecto en el que se enmarca el objeto del contrato.

11. La empresa adjudicataria será la responsable del cumplimiento de la normativa aplicable en materia de publicidad, eximiendo de cualquier responsabilidad frente al incumplimiento que pudiera surgir en la ejecución del servicio objeto del presente procedimiento de contratación a la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz.

12. La adjudicataria designará a una persona como responsable de ejecución del contrato ante la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz. Este responsable será la interlocución única y se encontrará en permanente contacto con la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz, e informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas, e igualmente reportará con la mayor brevedad posible toda la información que le sea requerida por la CEC.

13. El Contratista permitirá al órgano de contratación de la CEC, o cualquier persona o entidad autorizada por ésta inspeccionar o auditar los registros, justificantes de las cuentas, documentos contables y cualquier otro documento relacionado con la prestación del servicio que se enmarca en el presente contrato y hacer copias de ellos, tanto durante como después de la prestación de los servicios. Los registros deberán de conservarse durante un período de cinco años tras el pago final efectuado en el marco del contrato.

14. Estabilidad y calidad en el empleo. se compromete a promover la estabilidad en el empleo, la seguridad y la prevención de los riesgos laborales y la formación continua entre los trabajadores que tuviera en el momento de la adjudicación del presente contrato.

15. Respeto del principio de igualdad de oportunidad. Se compromete a velar por la promoción de la igualdad de oportunidades entre el personal destinado a la ejecución del presente contrato a través del establecimiento y aplicación de una escala salarial y mecanismo de promoción neutros respecto al género, y a través de la promoción de medidas de la conciliación de la vida familiar y laboral.

16. Integración de discapacitados. se compromete a mantener hasta el final del contrato el porcentaje de trabajadores discapacitados que tuviera en el momento de la adjudicación del presente contrato.

17. Respeto al medio ambiente. Se compromete a cumplir con la legislación nacional y comunitaria en materia medioambiental. El incumplimiento de este compromiso, y en particular, la imposición de sanciones por infracción grave en materia de protección medioambiental, será motivo de resolución de contrato.

Igualmente, la empresa contratista se compromete a promover, en la ejecución del objeto del contrato, el ahorro energético y uso de energías renovables y materiales de reciclaje que contribuyan al desarrollo sostenible.

En Cádiz, a 3 de noviembre de 2020.



D^a Carmen Romero Matute
Secretaria General CEC

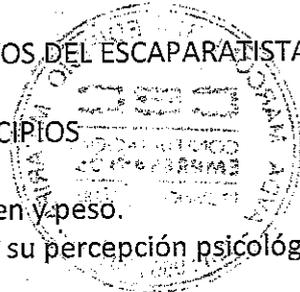
ANEXO I

PROGRAMAS FORMATIVOS DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA QUE COMPONEN EL PLAN F181227AA.

ON-LINE

1. DISEÑO DEL MONTAJE DE ESCAPARATE(COMM022PO)

1. EL ESCAPARATE Y SU EVOLUCIÓN HISTÓRICA
2. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL ESCAPARATE
 - 2.1. Introducción.
 - 2.2. Funcionalidad.
 - 2.3. Estilo propio.
 - 2.4. Simplicidad.
 - 2.5. Creatividad.
 - 2.6. Unidad.
 - 2.7. Oportunidad.
 - 2.8. Economía.
 - 2.9. Adaptación.
3. FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS DEL ESCAPARATISTA
 - 3.1. Desarrollo del tema.
4. LA COMPOSICIÓN Y SUS PRINCIPIOS
 - 4.1. Introducción.
 - 4.2. Equilibrio y simetría, volumen y peso.
 - 4.3. El punto, la línea, la forma y su percepción psicológica.
 - 4.4. La armonía.
 - 4.5. Composiciones.
5. TIPOS DE ESCAPARATE
 - 5.1. Introducción.
 - 5.2. Clasificación de los escaparates.
 - 5.2.1. Según su ubicación.
 - 5.2.2. Atendiendo al fondo.
 - 5.2.3. Según la naturaleza de los artículos expuestos.
 - 5.2.4. Según su finalidad.
6. EL COLOR
 - 6.1. El estudio del color.
 - 6.2. Los colores primarios.
 - 6.3. Propiedades del color.
 - 6.4. El círculo cromático.
 - 6.5. Colores cálidos y fríos.
 - 6.6. Colores neutros.



- 6.7. El impacto.
- 6.8. La selección de los colores.
- 7. FASES DEL MONTAJE DEL ESCAPARATE
 - 7.1. Introducción.
 - 7.2. Plan.
 - 7.3. Objetivos.
 - 7.4. Medios.
- 8. EL ESPACIO DISPONIBLE: DIMENSIONES Y PROPORCIONES
 - 8.1. Generalidades.
 - 8.2. Cómo distribuir el espacio.
- 9. MÉTODO PARA PRESUPUESTAR EL MONTAJE
 - 9.1. El presupuesto.
 - 9.2. Método.
- 10. MATERIALES Y HERRAMIENTAS DEL ESCAPARATISTA
 - 10.1. Herramientas en el escaparate.
 - 10.2. Elementos de fijación.
 - 10.3. Materiales del fondo del escaparate.
 - 10.4. Forma de trabajar.
- 11. NOCIONES DE CARPINTERÍA: ENSAMBLAJES
 - 11.1. Herramientas básicas de carpintería.
 - 11.2. Ensamblajes.
- 12. FORRADO DE BASTIDORES
 - 12.1. Desarrollo del tema.
- 13. PINTURA
 - 13.1. Introducción.
 - 13.2. Tipos de pintura.
 - 13.3. Acabados.
- 14. ELECTRICIDAD Y LUMINOTECNIA
 - 14.1. Introducción.
 - 14.2. Sistemas de iluminación.
 - 14.3. Tipos de luz.
 - 14.4. Intensidad lumínica.
 - 14.5. El espacio y la luz.
 - 14.6. El color de la luz.
- 15. CREACIÓN DEL BOCETO
 - 15.1. Introducción.
 - 15.2. Tamaño del dibujo/tamaño real objeto.
 - 15.3. El encaje.
 - 15.4. Práctica del dibujo.
- 16. MAQUETACIÓN
 - 16.1. Introducción.
 - 16.2. Instrumentos y materiales.
 - 16.3. La escala de representación.
 - 16.4. Revestimientos.
- 17. ROTULACIÓN Y CARTELERÍA: PROGRAMAS MÁS USADOS
 - 17.1. Generalidades.

- 17.2. Recursos para la realización de carteles.
- 17.3. La tipografía.
- 17.4. Programas informáticos.
- 18. LAS ETIQUETAS Y LA NORMATIVA
 - 18.1. Introducción.
 - 18.2. Datos generales de la etiqueta.
 - 18.3. Etiquetado alimentario.
 - 18.4. Etiquetado de productos textiles.
 - 18.5. Etiquetado del calzado.
 - 18.6. Etiquetado de los juguetes.
 - 18.7. Etiqueta ecológica.
 - 18.8. Etiquetado energético.
 - 18.9. El mercado CE.
 - 18.10. El precio de los servicios y productos.
 - 18.11. Legislación aplicable.
- 19. SOPORTES Y EXPOSITORES
 - 19.1. Variedad de soportes.
 - 19.2. Mobiliario expositor.
- 20. EL MANIQUÍ
 - 20.1. Historia.
 - 20.2. Tipos de maniqués y otros soportes.
- 21. LA IMAGEN EXTERIOR
 - 21.1. Introducción.
 - 21.2. La comprobación de la fachada.
 - 21.3. Rótulo del establecimiento.
 - 21.4. La acera.
- 22. EL MONTAJE DE ESCAPARATES PARA DIFERENTES SEGMENTOS DEL MERCADO
 - 22.1. Electrodomésticos.
 - 22.2. Textil.
 - 22.3. Farmacia y cosmética.
 - 22.4. Fotografía.
 - 22.5. Alimentación.
 - 22.6. Calzado.
 - 22.7. Joyería y relojería.
 - 22.8. Floristería.

2. PERSONAL SHOPPER (IMPE008PO)

1. LA PROFESIÓN DEL PERSONAL SHOPPER.
 - 1.1. ¿Qué es el personal shopper?
 - 1.2. Evolución de la figura del personal shopper
 - 1.3. Funciones de un personal shopper
 - 1.4. Tipos de personal shopper
 - 1.5. Habilidades sociales del personal shopper
2. MORFOLOGÍA, ASESORÍA DEL COLOR Y MAQUILLAJE.
 - 2.1. Análisis del color
 - 2.2. Morfología y visagismo
 - 2.3. Tejidos
 - 2.4. Maquillaje y peluquería
3. ASESORÍA DEL FONDO DE ARMARIO.
 - 3.1. Análisis del cliente. Necesidades y prioridades
 - 3.2. Análisis del armario. Masculino y femenino
 - 3.3. Fondo de armario
4. MODA Y TENDENCIAS.
 - 4.1. Historia de la moda
 - 4.2. Tendencias
 - 4.3. Moda internacional
 - 4.4. Moda española
 - 4.5. Revistas y prensa especializada
5. PLANIFICACIÓN DE COMPRAS Y PROTOCOLO.
 - 5.1. Shopping. Ruta de tiendas
 - 5.2. Tiendas más adecuadas atendiendo al estilo de cada cliente
 - 5.3. Necesidades del cliente
 - 5.4. Diferentes tipos de shopping. Individual y en grupo
 - 5.5. Personal shopper de ruta
 - 5.6. Diferentes tipos de protocolo

3. PSICOLOGIA APLICADA A LAS VENTAS (COMT077PO)

1. INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA DE VENTAS
 - 1.1. Aspectos fundamentales de la venta.
2. MOTIVACIONES, APTITUDES Y CONOCIMIENTOS DEL VENDEDOR
 - 2.1. La motivación del vendedor.
 - 2.2. Las aptitudes y actitudes para la venta.
 - 2.3. Los conocimientos del vendedor.
 - 2.4. Como influenciar en los demás.
3. HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES DEL VENDEDOR
 - 3.1. La comunicación.
 - 3.2. La asertividad.
 - 3.3. Los conocimientos del vendedor.
4. PSICOLOGÍA DE LA COMPRA Y PSICOLOGÍA DEL CLIENTE

- 4.1. Factores psicológicos de la compra.
- 4.2. Psicología del cliente.
- 5. TÉCNICAS Y PROCESOS DE VENTA
- 5.1. Teoría del Análisis Transaccional.
- 5.2. Teorías y procesos de la motivación.
- 5.3. La entrevista de ventas.
- 5.4. Técnicas de cierre.
- 6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
- 6.1. Fidelización de clientes.
- 6.2. Gestión de clientes.
- 6.3. La posventa.

PRESENCIAL

1. TECNOLOGIA APLICADA A LAS VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTES(COMT071PO)

CONTENIDOS FORMATIVOS:

- 1. Firma electrónica / firma digital.
- 2. Tipos de certificados:
 - 2.1. Certificados de Servidor (SSL: Capa de zócalos seguro)
 - 2.2. Microsoft Server Gated Cryptography Certificates (Certificados de CGC-una extensión del protocolo SSL- ofrecida por Microsoft).
 - 2.3. Certificados Canalizadores.
 - 2.4. Certificados de Correo Electrónico.
 - 2.5. Certificados de Valoración de páginas WEB.
 - 2.6. Certificados de Sello, Fecha y Hora
- 3. Sistemas de seguridad en la empresa.
 - 3.1. Sistemas pasivos y reactivos.
 - 3.2. Suplantación o spoofing:
 - 3.2.1. SET (Secure Electronic Transaction).
 - 3.2.2. PGP (Enterprise Security).
 - 3.2.3. SSL (Secure Socket Layout).

PUBLICO OBJETIVO:

- Mujeres.
- Jóvenes menores de 30 años.
- Personas trabajadoras con bajo nivel de cualificación se considerarán trabajadores de baja cualificación los incluidos en grupo de cotización: 06, 07, 09 ó 10.
- Parados de larga duración.
- Trabajadores de Pymes.
- Personas con discapacidad.
- Trabajadores con contrato a tiempo parcial
- Trabajadores con contrato temporal.
- Mayores de 45 años.

