

2020

Desarrollo de los  
Seminarios *Web*  
(*webinars*), Programa  
“Digitaliza y Reinventa tu  
negocio”.

DESARROLLO LOCAL AYTO.  
CARTAYA (Huelva).



Ayuntamiento  
de Cartaya

Desarrollo Local

# 1. Desarrollo y fecha de los contenidos de las Webinars.



## 1.1. BLOQUE 1: "IMPULSANDO LA DIGITALIZACION DE TU NEGOCIO, RECUPERAMOS LAS VENTAS".

*Consta de 7 SESIONES en horarios de 15:45 a 17:30 horas, de formación online.*

La formación está dirigida a pequeñas empresas y micropymes orientada a que aprendan a vender por internet con una transformación digital muy sencilla, basada en la práctica de comercios y pequeñas empresas de otras zonas de España, y con herramientas que ya saben cómo funcionan como whatsapp y las búsquedas en google. Al conocer las herramientas, se elimina la barrera tecnológica y aprenden a usarlas para activar las ventas online de sus negocios de una manera sencilla, práctica y basada en ejemplos.

### 1. Recupera tus ventas con estados de whatsapp.



Duración 1 webinar de 2 horas.

Fecha de realización 07 de octubre de 2020

Contenido del curso y objetivos

- ✓ Aprender técnicas sencillas de ventas con estados de WhatsApp para adaptar su negocio a la nueva economía social.
- ✓ Aprender a llevar su negocio en el móvil, a usar los estados como escaparate online, a atraer clientes nuevos y a enlazarlos con sus redes sociales así como la comunicación directa a través de mensajería instantánea con los clientes para cerrar las ventas.

## 2. ¿Antes de vender digital, has escuchado a tus clientes? La gestión de la Experiencia de Cliente.

Duración 1 webinars de 2 horas.

Fecha de realización 13 de octubre de 2020

Objetivos del curso.

- ✓ Desarrollar nuevas estrategias de mejora de la experiencia de usuario, muy enfocadas en saber cómo estamos tratando a nuestros usuarios y cómo ponerlos en el centro de su estrategia de mejora.
- ✓ Aprender todos los conceptos claves del Customer Experience Management para mejorar los puntos de contacto con el usuario y detectar las frustraciones de estos.
- ✓ Definimos nuestros valores diferenciales a transmitir al cliente.

## 3. Crea tu Web Gratis.

Duración 1 webinar de 2 horas.

Fecha de realización 15 de octubre de 2020

Contenido del curso y objetivos.

- ✓ Enseñar a crear la ficha en Google My Business y la web gratuita en Google para que los comerciantes puedan aparecer en la primera página de búsquedas y geolocalizar sus negocios.
- ✓ Tener una web gratuita y cerrarán las ventas con WhatsApp. Los comercios y negocios que no tengan web podrán tenerla a coste cero.
- ✓ Tutorial para crearla y para activar la red de reseñas (boca a boca online) que los lleve a la primera página de Google y a diferenciarse de otros negocios similares para conseguir deslocalizar las ventas y vender online para compensar la caída de ventas físicas.

## 4. Vídeos cortos de un minuto para vender por WhatsApp.

Duración 1 webinar de 2 horas.

Fecha de realización 20 de octubre de 2020

Contenido del curso y objetivos

- ✓ Los contenidos en estados de WhatsApp, web de Google o redes como Instagram no pueden exceder el minuto. Pymes y autónomos aprenderán a crear vídeos cortos para comunicar su negocio en digital a través del teléfono y para hacer llamadas y captar la atención de los clientes.
- ✓ Conocerán ejemplos de vídeos no profesionales de otros comercios/negocios como el suyo y perderán el miedo a realizarlos. Sistema sencillo para realizar vídeos cortos que se traduzcan en ventas, negocios similares para conseguir deslocalizar las ventas y vender online para compensar la caída de ventas físicas.

## 5. Crea la red online de contactos y de apoyo para deslocalizar ventas.

Duración 1 webinars de 2 horas.

Fecha de realización 22 de octubre de 2020

Contenido del curso y objetivos

- ✓ Pymes y micropymes aprenden a crear una red de apoyo en internet local, provincial y regional que impulse la marca de sus negocios, el nombre del municipio de Cartaya y la provincia de Huelva.
- ✓ Aprenderán a entrar en contacto con otros negocios similares de Andalucía y otras zonas de España.

- ✓ La red de apoyo les traerá además nuevos contactos, a los que aprenderán a convertir en clientes para activar las ventas online.

## 6. Crea oportunidades, aprovechando las RRSS. Fideliza y consolida comunidades digitales (I)

Duración 2 webinars de 2 horas.

Fecha de realización 27 y 29 de octubre de 2020

Contenido del curso y objetivos

- ✓ Conocer las estrategias de posicionamiento en las redes sociales
- ✓ Social Media - Herramientas Digitales
- ✓ Determinar cuáles son las Redes Sociales de mis clientes ( Facebook, Twitter, Whatsapp, Instagram, Snapchat)
- ✓ Desarrollar estrategias de segmentación en redes sociales
- ✓ La nueva era del marketing
- ✓ Conocer estrategias de promoción digital.

## 1.2. DESARROLLO DE ACCIONES FORMATIVAS PROFESIONALES PARA ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS.

*Consta de 5 SESIONES en horarios de 15:45 a 17:30 horas, de formación online.*

Entre las propuestas que desarrollamos en esta apartado desatamos las siguientes:

### 1. La venta emocional, como alternativas de la guerra de precios.



Duración 1 sesión (webinars) de 2 horas /sesión.

Fecha de realización 03 de noviembre de 2020

Contenido del curso y objetivos.

- ✓ El "Shopping Experience".
- ✓ Las emociones mueven el mundo.
- ✓ "vender sin vender": la Venta Emocional Vs Venta técnica.
- ✓ La Venta Cruzada: "Aquí está el beneficio".



## 2. Definiendo la “Propuesta de Valor y Marca” de nuestro Proyecto: como comunicarlo.



Duración 1 sesión (webinars) de 2 horas /sesión.

Fecha de realización 05 de noviembre de 2020

Contenido del curso y objetivos.

- ✓ Obligarnos a definir nuestra marca y nuestra propuesta de Valor.
- ✓ Redefinir la orientación y clientes potenciales según nuestra propuesta.
- ✓ Conseguir la diferenciación de nuestra propuesta. La Experiencia de Clientes como herramienta fundamental de fidelización.
- ✓ Definición de valores diferenciales a transmitir.
- ✓ Como comunicamos nuestra propuesta de Valor: “El Elevator Pitch” de nuestra nueva propuesta

## 3. La Gestión de Experiencia de cliente como herramienta de fidelización de clientes.



Duración 2 webinars, de 2 horas /sesion.

Fecha de realización 10 y 12 de noviembre de 2020

Contenido del curso y objetivos.

- ✓ Desarrollar nuevas estrategias de mejora de la experiencia de usuario, muy enfocadas en saber cómo estamos tratando a nuestros usuarios y cómo ponerlos en el centro de su estrategia de mejora.
- ✓ Aprender todos los conceptos claves del Customer Experience Management para mejorar los puntos de contacto con el usuario y detectar las frustraciones de estos. Análisis y mapeo de los puntos de contacto
- ✓ Cómo construir el customer journey del cliente
- ✓ Identificación de los Momentos de la Verdad (MOTs)



## 4. Nuestra “propuesta de Valor” a través del visual merchandising y el escaparatismo.



Duración 1 webinar de 2 horas /sesión.

Fecha de realización 17 de noviembre de 2020

- Contenido del curso y objetivos.
- ✓ Entender todos los elementos que componen la estructura de un punto de venta
  - ✓ Descubrir cómo crear experiencias de compra y como atraer de forma sensorial al cliente
  - ✓ A comunicar de forma visual nuestra “propuesta de valor”.
  - ✓ La Gestión de Visual Merchandising de mi comercio.
  - ✓ La eficacia del escaparatismo en la trasmisión de nuestra “Propuesta de Valor”

### 1.3. DESARROLLO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES PARA LA MEJORA DE LA EFICIENCIA PROFESIONAL.

*Consta de 3 SESIONES en horarios de 15:45 a 17:30 horas o de 17:00 a 19:00 horas, de formación online.*

Entre las propuestas que desarrollamos en esta apartado desatamos las siguientes:

# 1. Orientación al cliente



Duración 1 webinar de 2 horas de duración.

Fecha de realización 19 de noviembre de 2020

- Objetivos del curso.
- ✓ Identificar las actitudes que ayudan a dar un excelente servicio.
  - ✓ Distinguir las dimensiones fundamentales de un servicio de alta calidad.
  - ✓ Conocer los dos tipos de comunicación y su utilización en el ámbito del servicio al cliente.
  - ✓ Reconocer los tipos de clientes, sus características propias y el trato del empleado a los mismos según su categoría.

# 2. Iniciativa y toma de decisiones



Duración Entre 1 y 2 sesiones (webinars)

Fecha de realización 24 de noviembre de 2020

- Objetivos del curso.
- ✓ Dotar al alumnado de los conocimientos necesarios para adquirir dicha competencia básica: Iniciativa y la toma de decisiones implica el saber aprovechar la ocasión, el momento.
  - ✓ Embarcarse en acciones cuando las circunstancias en la que nos desenvolvemos lo requieren.

### 3.Habilidades comunicativas.



Duración Entre 1 y 2 sesiones (webinars)

Fecha de realización 26 de noviembre de 2020

- Objetivos. del curso.
- ✓ Comprender las bases de la comunicación humana
  - ✓ Analizar los estilos comunicativos
  - ✓ Entrenar el asertividad y otros elementos de las habilidades sociales
  - ✓ Trabajar con elementos no verbales de la comunicación.