

MAPA COMÚN DE CUALIFICACIONES				
PAÍS RESPONSABLE DEL DESARROLLO	ÁREA FUNCIONAL	ESTANDAR PROFESIONAL	ESTANDAR FORMATIVO	CURSOS DESARROLLADOS
		7 Unidades de Competencia	15 Módulos Formativos (Programas)	
PORTUGAL	VENTAS Prospección de ventas, asistencia, venta y post venta	UC 1 – Llevar a cabo la prospección comercial y el plan de ventas de productos y servicios a disposición de los clientes a través de medios digitales.	<b>Módulo 1.1</b> Prospección comercial y planificación de ventas a través de medios interactivos o digitales	<b>CURSO 1.1</b> Prospección comercial y planificación de ventas a través de medios interactivos o digitales
		UC 2 – Ayudar y asesorar a los clientes sobre productos y servicios a través de medios digitales;	<b>MODULO 2.1 / 3.1</b> Comunicación a través de medios interactivos o digitales <b>MODULO 2.2</b> Atención al cliente a través de medios interactivos o digitales	
		UC 3 – Vender productos y servicios a través de medios interactivos o digitales.	<b>MODULO 3.1 /2.1</b> - Comunicación a través de medios interactivos o digitales <b>MODULO 3.2</b> Venta a través de medios interactivos o digitales: procesos <b>MODULO 3.3</b> Venta a través de medios interactivos o digitales: documentación	
AUSTRIA	VENTAS Prospección de ventas, asistencia, venta y post venta	UC 4 – Realizar el seguimiento post-venta a través de medios digitales	<b>MODULO 4/5.1</b> Conceptos básicos de comercio electrónico <b>MODULO 4.2</b> Seguimiento post-venta a través de medios interactivos o digitales <b>MODULO 4.3</b> Evaluación de la satisfacción del cliente	<b>CURSO 4 / 5.1</b> Conceptos básicos de comercio electrónico
		UC 5 – Administrar y supervisar las reclamaciones de los clientes a través de medios digitales.	<b>MODULO 4/5.1</b> E-Conceptos básicos de comercio electrónico <b>MODULO 5.2</b> Gestión de quejas y reclamaciones a través de medios interactivos o digitales.	
ESPAÑA	MARKETING	UC 6 – Diseñar planes de e-marketing en colaboración con el director de marketing;	<b>MODULO 6.1</b> Comportamiento y necesidades del consumidor en Internet <b>MODULO 6.2</b> Investigación de mercado para el comercio electrónico de productos y servicios <b>MODULE 6.3</b> Elaboración de un Plan de marketing digital	<b>CURSO 7.2</b> Desarrollo del Plan de marketing
		UC 7 – Desarrollar y supervisar planes de e-marketing en colaboración con el director de marketing.	<b>MODULO 7.1</b> Organización de las actividades de marketing digital: el Plan de Acción <b>MODULO 7.2</b> Desarrollo del Plan de marketing <b>MODULO 7.3</b> Seguimiento y evaluación del Plan de marketing	