



# Catálogo de Especialidades Formativas

## PROGRAMA FORMATIVO

### **Formación de skills para relacionarse on line con los clientes en el sector aviación**

Abril 2021

## IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

<b>Denominación de la especialidad:</b>	FORMACIÓN DE SKILLS PARA RELACIONARSE ON LINE CON LOS CLIENTES EN EL SECTOR AVIACIÓN
<b>Familia Profesional:</b>	COMERCIO Y MARKETING
<b>Área Profesional:</b>	MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS
<b>Código:</b>	COMM13
<b>Nivel de cualificación profesional:</b>	2

### Objetivo general

Conocer y manejar herramientas online para realizar tareas de prospección, venta y seguimiento de clientes, construir relaciones virtuales, comunicarse con los clientes y generar confianza, identificando las principales diferencias que implica la gestión comercial online.

### Relación de módulos de formación

<b>Módulo 1</b>	Nuevas formas de relacionarse con los clientes	3 horas
<b>Módulo 2</b>	Herramientas de comunicación y gestión colaborativa on line	7 horas
<b>Módulo 3</b>	Gestión de la relación con el cliente.	7 horas
<b>Módulo 4</b>	Estrategias de captación y fidelización social	6 horas

### Modalidades de impartición

**Mixta**

### Duración de la formación

**Duración** 23 horas

**Mixta** Duración total de la formación presencial: 17 horas

### Requisitos de acceso del alumnado

<b>Acreditaciones/ titulaciones</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio</li><li>• Certificado de profesionalidad de nivel 1</li><li>• Título Profesional Básico (FP Básica)</li><li>• Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente</li><li>• Título de Técnico (FP Grado Medio) o equivalente</li><li>• Certificado de profesionalidad de nivel 2</li><li>• Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio</li><li>• Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad</li></ul>
<b>Experiencia profesional</b>	Si no se dispone de alguna de las acreditaciones anteriores, profesionales que en su desempeño laboral realicen tareas atención, venta y gestión de clientes en organizaciones del sector aviación.
<b>Modalidad mixta</b>	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

## Prescripciones de formadores y tutores

<b>Acreditación requerida</b>	<p>Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Técnico Superior de la familia profesional COMERCIO Y MARKETING, con conocimiento de técnicas de venta on line.</li> <li>• Certificados de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional COMERCIO Y MARKETING COMERCIO Y MARKETING, con conocimiento de técnicas de venta on line.</li> </ul>
<b>Experiencia profesional mínima requerida</b>	<p>Para Licenciados y diplomados: No se requiere.</p> <p>Para ciclos formativos y CP: se Deberá acreditar al menos un año de experiencia profesional en el sector aviación.</p>
<b>Competencia docente</b>	<p>Se requiere 6 meses de experiencia docente o en su defecto, aportar una de las siguientes titulaciones:  Máster del profesorado.  CAP  CP de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo SSCE0110.</p>
<b>Modalidad mixta</b>	<p>Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.</p>

## Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

<b>Espacios formativos</b>	<b>Superficie m<sup>2</sup> para 15 participantes</b>	<b>Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)</b>
Aula de gestión	45 m <sup>2</sup>	2,4 m <sup>2</sup> / participante

<b>Espacio Formativo</b>	<b>Equipamiento</b>
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa y silla para el formador</li> <li>- Mesas y sillas para el alumnado</li> <li>- Material de aula</li> <li>- Pizarra</li> <li>- PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador</li> <li>- PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los participantes.</li> <li>- Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Office y correo electrónico</li> <li>○ Acceso a Internet: acceso a herramientas de comunicación y trabajo colaborativo y venta on line</li> </ul> </li> </ul>

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m<sup>2</sup>/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Si la especialidad se imparte en **modalidad mixta**, para realizar la parte presencial de la formación, se utilizarán los espacios formativos y equipamientos necesarios indicados anteriormente.

Además, en el caso de **modalidad mixta**, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

#### **Plataforma de teleformación:**

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura**

- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
  - a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
  - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interactuar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

**Material virtual de aprendizaje:**

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.

- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

## Aula virtual

<p><b>Tecnología y equipos</b></p>	<p>Se considera aula virtual al entorno de aprendizaje, donde el tutor-formador y el alumno, interactúan a través de un sistema de comunicación telemático de carácter síncrono. Una clase presencial convencional retransmitida vía telemática, en la que tutores-formadores y alumnos pueden preguntarse en tiempo real, es considerada aula virtual.</p> <p>El aula virtual tendrá el desarrollo tecnológico necesario para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la interacción entre participantes y tutor/es a través del propio flujo de funcionamiento de la plataforma de teleformación que facilita información sobre el aprendizaje. Se debe garantizar asimismo la interactividad entre los participantes.</li> <li>• Poseer las licencias adecuadas para el uso de la plataforma.</li> <li>• Tener disponibilidad 24 x 7.</li> <li>• Permitir un acceso simultáneo a todos los posibles usuarios, garantizando un ancho de banda de la plataforma que se mantenga uniforme durante el curso.</li> <li>• Ser accesible para las personas con discapacidad (Ley 30/2015, Artículo 14.1).</li> <li>• Realizar un <i>backup</i> (copia de seguridad) con periodicidad suficiente para garantizar la recuperación de la totalidad de los datos en caso de fallo del sistema.</li> <li>• Realizar el tratamiento de los datos de carácter personal de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y demás normativa de desarrollo que resulte de aplicación.</li> <li>• Soportar contenidos en formato multimedia: vídeo, audio e imagen.</li> <li>• Facilitar para el seguimiento, todas las actividades realizadas: tiempos de conexión, trazabilidad, controles de aprendizaje.</li> </ul>
------------------------------------	---

## Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

## Centro móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil.

## DESARROLLO MODULAR

### MÓDULO DE FORMACIÓN 1: NUEVAS FORMAS DE RELACIONARSE CON LOS CLIENTES

#### OBJETIVO

Entender los nuevos modelos de relaciones con los clientes y los retos a los que se enfrentan las empresas en el sector aviación.

**DURACIÓN:** 3 horas

**Mixta:** Duración de la formación presencial: 2 horas

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

##### Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento de la nueva cultura empresarial orientada hacia el cliente.
  - Cambios en las relaciones comerciales en el ámbito telemático
  - Del Marketing Transaccional al Marketing de Relaciones.
  - El cliente como centro de toda actividad de la empresa.
- Identificación de los cambios en las relaciones comerciales y aplicación de nuevas competencias de comunicación y ventas
  - Cambios en el entorno comercial en el sector aviación
  - Nuevas actitudes y comportamientos en la venta
  - Diferencias entre la venta presencial y la venta digital a distancia.
  - Nuevas competencias de comunicación y ventas enfocadas al cliente.

##### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Facilitación del trabajo en equipo.
- Focalización del trabajo en soluciones.
- Incremento de la flexibilidad en los procesos de trabajo.
- Mantenimiento de la orientación al cliente.
- Mantenimiento de una actitud de aceptación de las propias responsabilidades
- Promoción de actitudes empáticas
- Realización de las tareas asignadas con motivación
- Reconocimiento de la importancia de la atención a los detalles

##### Resultados que obligatoriamente tienen que adquirirse en presencial

Deberán realizarse de forma presencial todas aquellas acciones correspondientes a los siguientes casos prácticos:

- Práctica de competencias de comunicación y ventas.

## MÓDULO DE FORMACIÓN 2: HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN Y GESTIÓN COLABORATIVA ON LINE

### OBJETIVO

Conocer, entender y dominar herramientas para crear presentaciones de forma colaborativa y gestionar visitas comerciales presenciales y virtuales.

**DURACIÓN:** 7 horas

**Mixta:** Duración de la formación presencial: 6 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento y manejo de programas de citas en persona o virtuales con herramientas colaborativas
  - ¿Qué es Teams?
  - Introducción a las salas de Teams.
  - Configuración e inicio de salas de Teams.
  - Administración de salas de Teams.
  - Microsoft Teams Networking.
  - Consejos y sugerencias.
  - Eventos en directo.
  - Introducción al sistema telefónico.
  - Audioconferencia en Teams.
  - Descripción de llamadas en Teams.
  - Actualización de Skype empresarial a Teams.
  - Habilitar el trabajo en equipo con Teams.

#### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Facilitación del trabajo en equipo.
- Focalización del trabajo en soluciones.
- Incremento de la flexibilidad en los procesos de trabajo.
- Mantenimiento de la orientación al cliente.
- Mantenimiento de una actitud de aceptación de las propias responsabilidades
- Promoción de actitudes empáticas
- Realización de las tareas asignadas con motivación
- Reconocimiento de la importancia de la atención a los detalles



## Resultados que obligatoriamente tienen que adquirirse en presencial

Deberán realizarse de forma presencial todas aquellas acciones correspondientes a los siguientes casos prácticos:

- Configuración y administración de una sala en Teams.
- Configuración de Audioconferencia en Teams
- Diseño de presentación de ventas de forma colaborativa en Teams.
- Gestión de evento en Teams

## MÓDULO DE FORMACIÓN 3: GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

### OBJETIVO

Conocer y adquirir skills de venta presencial y telemática. Entender las claves de la venta y la gestión de la relación con los diferentes tipos de clientes.

**DURACIÓN:** 7 horas

**Mixta:** Duración de la formación presencial: 6 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Generación de leads cualificados.
  - ¿Qué es la captación de leads?
  - Datos imprescindibles a recopilar en un lead.
- Conocimiento y utilización de skills de venta al cliente
  - Normas básicas de la comunicación verbal en la gestión de relaciones con el cliente.
  - Comunicación no verbal (Kinésica)
  - Conocer al cliente y saber entenderlo.
  - Tipologías emocionales de los clientes.
  - Intuición y creatividad en la gestión de ventas.
  - Definición de venta emocional: feeling.
  - Inteligencia emocional.
  - Habilidades sociales: comunicación, asertividad, escucha activa.
  - Mecanismos de detección de necesidades.
  - Comportamiento del comprador.
  - La compra como proceso de toma de decisiones

#### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Facilitación del trabajo en equipo.
- Focalización del trabajo en soluciones.
- Incremento de la flexibilidad en los procesos de trabajo.

- Mantenimiento de la orientación al cliente.
- Mantenimiento de una actitud de aceptación de las propias responsabilidades
- Promoción de actitudes empáticas
- Realización de las tareas asignadas con motivación
- Reconocimiento de la importancia de la atención a los detalles

### Resultados que obligatoriamente tienen que adquirirse en presencial

Deberán realizarse de forma presencial todas aquellas acciones correspondientes a los siguientes casos prácticos:

- Creación de leads para la recopilación de información.
- Diseño de un discurso de ventas para cada tipología de cliente.
- Prácticas de ventas presenciales y telemáticas.

## MÓDULO DE FORMACIÓN 4: ESTRATEGIAS DE CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN SOCIAL

### OBJETIVO

Conocer los diferentes métodos de captación y fidelización de clientes en el sector de la aviación, y aprender a crear estrategias efectivas que maximicen los resultados de la organización.

**DURACIÓN:** 6 horas

**Mixta:** Duración de la formación presencial: 3 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento de técnicas de persuasión a distancia
- Construcción y conservación de la atención del cliente
- Creación de mensajes de ventas efectivos
- Creación de presentaciones adaptadas a los objetivos de venta.
- Personalización de los mensajes y las ofertas.
- Mantenimiento de la proactividad en la atención al cliente.
- Permanencia de la transparencia en la comunicación.

#### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Facilitación del trabajo en equipo.
- Focalización del trabajo en soluciones.

- Incremento de la flexibilidad en los procesos de trabajo.
- Mantenimiento de la orientación al cliente.
- Mantenimiento de una actitud de aceptación de las propias responsabilidades
- Promoción de actitudes empáticas
- Realización de las tareas asignadas con motivación
- Reconocimiento de la importancia de la atención a los detalles

### **Resultados que obligatoriamente tienen que adquirirse en presencial**

Deberán realizarse de forma presencial todas aquellas acciones correspondientes a los siguientes casos prácticos:

- Creación de mensajes de venta y presentaciones efectivas.

### **ORIENTACIONES METODOLÓGICAS**

Dadas las características de la especialidad, se aconseja que el diseño de la actividad en la clase sea muy participativo, alternando sesiones teóricas de planteamiento y desarrollo de los conceptos básicos con las actividades de ejemplificación práctica.

### **EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA**

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.