



Generalitat de Catalunya
**Consorti per a la Formació Contínua
de Catalunya**

PROGRAMA FORMATIU

Denominació de l'especialitat formativa:

WhatsApp Business per a millorar la comunicació amb els teus clients

DESENVOLUPAMENT MODULAR

MÒDUL DE FORMACIÓ 1:

DENOMINACIÓ WhatsApp Business per a millorar la comunicació amb els teus clients

OBJECTIU

Identificar les característiques generals de WhatsApp Business i conèixer les millors estratègies per a la nostre empresa.

DURADA

12 hores

RESULTATS D'APRENTATGE

Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques

- Identificació de Whatsapp Business
 - Concepte de Whatsapp Business i diferències amb WhatsApp
 - Visió actual i ús del Whatsapp Business: implementació pas a pas

- Especificació dels continguts de la eina i usos.
 - Definició de les dinàmiques de missatges de benvinguda/ disponibilitat, respostes ràpides, etiquetes, llistes de difusió i auto-responedors
 - Identificació de la normativa sobre protecció de dades i comunicacions comercials.

- Descripció dels principis bàsics del WhatsApp Business com a eina de màrqueting
 - Principis de la difusió del canal de WhatsApp Business
 - Procés d'inserció a una web d'un botó de WhatsApp
 - Exemples d'ús per missatges comercials i per atenció al client

Habilitats de gestió, personals i socials

- Reflexió sobre les implicacions de la utilització de WhatsApp Business en la nostra societat i sobre el comportament de l'usuari.
- Esperit estratègic, creatiu i disruptiu
- Responsabilitat en la utilització de les xarxes socials com a empresa

AVALUACIÓ DE L'APRENTATGE EN L'ACCIÓ FORMATIVA

- L'avaluació tindrà un caràcter teòric-pràctic i es realitzarà de forma sistemàtica i continua, durant el desenvolupament de cada mòdul i al final del curs.
- Pot incloure's una avaluació inicial i de caràcter diagnòstic per detectar el nivell de partida de l'alumnat.
- L'avaluació es portarà a terme mitjançant els mètodes i instruments més adequats per comprovar els diversos resultats d'aprenentatge, i que garanteixin la fiabilitat i validesa de la mateixa.
- Cada instrument d'avaluació s'acompanyarà del seu corresponent sistema de correcció i puntuació en el que s'expliciti, de forma clara i inequívoca, els criteris de mesura per avaluar els resultats assolits pels alumnes.
- La puntuació final assolida s'expressarà en termes d'Apte/No apte.