



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**

## IDENTIFICACIÓ DE L'ESPECIALITAT I PARÀMETRES DEL CONTEXT FORMATIU

<b>Denominació de l'especialitat:</b>	<b>WhatsApp Business per a millorar la comunicació amb els teus clients</b>
<b>Família Professional:</b>	<b>Formació Complementària</b>
<b>Àrea Professional:</b>	<b>Informàtica complementària</b>
<b>Nivell de qualificació professional:</b>	<b>Nivell 1</b>

### Objectiu general

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

### Relació de mòduls de formació

Mòdul 1: WhatsApp Business per a millorar la comunicació amb els teus clients          Hores: 12h

### Modalitats d'impartició

Presencial

### Duració de la formació

Duració total 12h

### Requisits d'accés dels participants

En el supòsit de no requerir-se acreditacions/titulacions, cal posseir les habilitats de comunicació lingüística suficients que permetin cursar amb aprofitament.

<b>Acreditacions titulacions</b>	No es requereix
<b>Experiència professional</b>	No es requereix

### Prescripcions de formadors i tutors

<b>Acreditació requerida</b>	Complir com a mínim algun dels següents requisits:  Llicenciat, Enginyer, Arquitecte o el Títol de Grau corresponent o altres títols equivalents. Diplomat, Enginyer Tècnic, Arquitecte Tècnic o el Títol de Grau corresponent o altres títols equivalents. Tècnic o Tècnic Superior de la família professional Comerç i Màrqueting Certificats de professionalitat de nivell 2 o 3 de la família professional Comerç i màrqueting
<b>Experiència professional mínima requerida</b>	Experiència professional amb acreditació/titulació: 1 any d'experiència professional en el camp de les competències relacionades amb l'acció formativa

	<p>Experiència professional sense acreditació/titulació: 1 any d'experiència professional en el camp de les competències relacionades amb l'acció formativa</p> <p>En què és requereix experiència: Experiència en xarxes socials i màrqueting</p>
<b>Competència docent</b>	<p>Complir com a mínim algun dels requisits següents:</p> <p>Experiència docent acreditable en modalitat presencial. Certificat de professionalitat de docència de la formació professional per a l'ocupació. Màster Universitari de Formador de Formadors o altres acreditacions oficials equivalents</p>

### Requisits mínims d'espai, instal·lacions i equipaments

<b>Espais formatius</b>	<b>Superfície m<sup>2</sup> per 15 alumnes</b>	<b>Incremento Superfície/alumne (Màxim 30 alumnes)</b>
Aula polivalent ( PC únicament personal formador)	30 m <sup>2</sup>	2 m <sup>2</sup> / alumne
<b>Espai formatiu</b>	<b>Equipament</b>	
Aula de polivalent	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taula i cadires pel formador</li> <li>• Taula i cadires per l'alumnat</li> <li>• Material d'aula</li> <li>• Pissarra</li> <li>• PC instal·lat en xarxa amb possibilitat d'impressió de documents, canó de projecció i Internet pel formador.</li> <li>• PCs instal·lats en xarxa i Internet amb possibilitat d'impressió per al personal formador</li> </ul>	

## 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.