

VENTA ONLINE

Código de la especialidad: COMT105PO

■ 30 horas.

OBJETIVOS

- Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas en internet para la comercialización aplicando las técnicas de venta adecuadas, así como aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online.

CONTENIDOS

1. INTERNET COMO CANAL DE VENTA.

- 1.1. Las relaciones comerciales a través de Internet.
 - 1.1.1. B2B.
 - 1.1.2. B2C.
 - 1.1.3. B2A.
- 1.2. Utilidades de los sistemas online.
 - 1.2.1. Navegadores: Uso de los principales navegadores.
 - 1.2.2. Correo electrónico.
 - 1.2.3. Mensajería instantánea.
 - 1.2.4. Teletrabajo.
 - 1.2.5. Listas de distribución y otras utilidades: gestión de la relación con el cliente online.
- 1.3. Modelos de comercio a través de Internet.
 - 1.3.1. Ventajas.
 - 1.3.2. Tipos.
 - 1.3.3. Eficiencia y eficacia.
- 1.4. Servidores online.
 - 1.4.1. Servidores gratuitos.
 - 1.4.2. Coste y rentabilidad de la comercialización online.

2. DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINAS WEB.

- 2.1. El internauta como cliente potencial y real.
 - 2.1.1. Perfil del internauta.
 - 2.1.2. Comportamiento del cliente internauta.
 - 2.1.3. Marketing viral: aplicaciones y buenas conductas.
- 2.2. Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web.
 - 2.2.1. Partes y elementos del diseño de páginas web.
 - 2.2.2. Criterios comerciales en el diseño de páginas web.
 - 2.2.3. Usabilidad de la página web.
- 2.3. Tiendas virtuales.
 - 2.3.1. Tipología de tiendas virtuales.
 - 2.3.2. El escaparate virtual.
 - 2.3.3. Visitas guiadas.
 - 2.3.4. Acciones promocionales y banners.
- 2.4. Medios de pago en Internet.
Seguridad y confidencialidad.
 - 2.4.1. TPV virtual.
 - 2.4.2. Transferencias.
 - 2.4.3. Cobros contrareembolso.

PROGRAMA FORMATIVO

2.5. Conflictos y reclamaciones de clientes.

2.5.1. Gestión online de reclamaciones.

2.5.2. Garantías de la comercialización online.

2.5.3. Buenas prácticas en la comercialización online.

2.6. Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos.