



## (COMM114PO) Atención al cliente a través de medios interactivos o digitales.

**Sku:** PIT040

**Horas:** 30

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

Identificar y aplicar las diferentes técnicas de atención al cliente a través de los canales de comunicación online.

### CONTENIDOS

#### **Unidad 1: Comercio electrónico** Conceptos generales

- Comercio electrónico: definición y ámbito.
- Características del comercio electrónico.
- Comercio electrónico a través de plataformas y canales digitales.

o Plataformas e-commerce o Canales de marketing online

- Seguridad en las transacciones on-line.

o Protocolos de seguridad existentes y cómo deben seguirse Examen UA 01 Actividad de evaluación 1 UA 01 Actividad de evaluación 2 UA 01 **Unidad 2: Negocio electrónico** Conceptos generales.

- Negocio electrónico: definición y ámbito.
- Características principales de los servicios de negocio electrónico.

Examen UA 02 **Unidad 3: Estrategias de comunicación en el comercio electrónico.**

- Marketing directo a través de la red.
- Uso de los canales digitales en la estrategia de marketing.

o Principales canales de una estrategia de marketing digital.

- Tiendas on-line, plataformas multicanales y redes sociales.

o De la plataforma multicanal a la estrategia omnicanal. o Estrategias para el éxito omnicanal. o Tienda online y redes sociales. Examen UA 03 Actividad de evaluación UA 03

**Unidad 4: Atención al cliente.**

- Enfoque inicial.
- Análisis de necesidades.
- Análisis del comportamiento del consumidor on-line.

o Tipos de comprador online. o Características del consumidor online. o Factores del comportamiento del consumidor de Internet.

- Elaboración de un guion con "preguntas tipificadas"

Examen UA 04 Actividad de evaluación UA 04 **Unidad 5: Servicio de atención al cliente a través de dispositivos móviles, plataformas digitales y otros canales de comunicación en línea.**

- Servicio de atención al cliente a través de dispositivos móviles, plataformas digitales y otros canales de comunicación en línea (SMS, correo electrónico, chat, redes digitales, etc....).

Examen UA 05 **Unidad 6: Estrategias de mantenimiento y fidelización de clientes.**

- La importancia de la fidelización de clientes.
- Fidelización de éxito.
- Herramientas para la fidelización online.

Examen UA 06 **Unidad 7: Comercio electrónico: aspectos legales y éticos.**

- Sitios web de comercio electrónico o el derecho de información precontractual en las tiendas virtuales.
- Términos contractuales en relación a las ventas, distribución y servicio posventa.
- Modalidades de entrega del producto o prestación del servicio.
- Medios de pago.
- Normas de conducta en la comunicación comercial.

Examen UA 07 **Unidad 8: Sistemas de información.**

- Funciones de la plataforma de servicio al cliente.

Examen UA 08 Examen final COMM114PO