



COMM114PO_Atención al cliente a través de medios interactivos o digitales

Sku: PS810

Horas: 30

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMERCIO ELECTRÓNICO: CONCEPTOS GENERALES.

1. Comercio electrónico: definición y ámbito.
2. Características del comercio electrónico.
3. Comercio electrónico a través de plataformas y canales digitales.
4. Seguridad en las transacciones on-line.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. NEGOCIO ELECTRÓNICO: CONCEPTOS GENERALES

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.

1. Marketing directo a través de la red.
2. Uso de los canales digitales en la estrategia de marketing.
3. Tiendas on-line, plataformas multicanales y redes sociales.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. Enfoque inicial
2. Análisis de necesidades
3. Análisis del comportamiento del consumidor on-line
4. Elaboración de un guion con "preguntas tipificadas"

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE

DISPOSITIVOS MÓVILES, PLATAFORMAS DIGITALES Y OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN EN LÍNEA (SMS, CORREO ELECTRÓNICO, CHAT, REDES SOCIALES, ETC. UNIDAD DIDÁCTICA 6. ESTRATEGIAS DE MANTENIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES UNIDAD DIDÁCTICA 7. COMERCIO ELECTRÓNICO: ASPECTOS LEGALES Y ÉTICOS

1. Sitios web de comercio electrónico / derecho de información precontractual en las tiendas virtuales.
2. Términos contractuales en relación a las ventas, distribución y servicio post venta.
3. Modalidades de entrega del producto o prestación del servicio.
4. Medios de pago
5. Normas de conducta en la comunicación comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 8. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

1. Funciones de la plataforma de servicio al cliente para las operaciones entrantes (voz, respuesta interactiva a través de voz, correo electrónico, fax, correo, mensajería instantánea) y para las operaciones de salida (voz, correo electrónico, fax, chat on-line, mensajería instantánea y mensajes telefónicos SMS)