



COMT120PO. Venta a través de medios interactivos y digitales: procesos

Sku: PS852

Horas: 50

OBJETIVOS

Aplicar técnicas de ventas a través de medios interactivos y digitales.

CONTENIDOS

1. Técnicas de venta en el comercio electrónico 1.1. Fases en la venta a través de plataformas multicanal. 1.2. Reglas y herramientas de comunicación escrita aplicables a los canales de comunicación digital 1.3. Estrategias de negociación en el comercio digital. 1.4. Argumentos de venta. 1.5. Gestión de reclamaciones 1.6. Alternativas positivas. 1.7. Presentación de precios. **2. Medios y condiciones de pago** 2.1. Normativa y reglamentación aplicable a la venta on-line 2.2. Medios y formas de pago en el comercio electrónico 2.3. Ventas en efectivo y medios de pago 2.4. Ventas a plazos y condiciones aplicables 2.5. Métodos electrónicos de pago y requisitos de seguridad 2.6. Situaciones frecuentes de fraude en el comercio electrónico: mecanismos de detección y notificación **3. Aspectos legales y éticos del comercio electrónico** 3.1. Normativa y reglamentación relativa al comercio electrónico: en relación a información precontractual, términos contractuales relacionados con las ventas, entrega de mercancías, modalidades de entrega, transporte, post-venta, términos y responsabilidades. 3.2. Normativa y reglamentación sobre protección de datos personales y privacidad del cliente consumidor 3.3. Normativa y reglamentación relativa a la seguridad de la información 3.4. Derechos y deberes de los consumidores en el comercio electrónico. 3.5. Información al consumidor sobre normas de conducta y normativa. **4. Fidelización y retención de clientes** 4.1. Definición y objetivos 4.2. La fase de cierre de la venta como momento importante en la retención de clientes. 4.3. Mecanismos que afectan a la relación con los clientes y su lealtad 4.4. Importancia del concepto "Experiencia de usuario (UX)" 4.5. Estrategias de fidelización y retención de clientes **5. Sistema de información** 5.1. Funcionalidades de la plataforma de comercio electrónico para operaciones de entrada (voz, respuesta interactiva a través de voz, correo electrónico, fax, correo, chat on-line, mensajería instantánea) y operaciones de salida (voz, correo electrónico, fax, chat on-line, mensajería instantánea y mensajes telefónicos SMS) 5.2. Consultar, extraer y registrar funcionalidades