



IFCT85. Tecnologías para la comercialización y la gestión del cliente en la era post covid

Sku: IFCT85_EC

Horas: 50

OBJETIVOS

Conocer las tecnologías y las herramientas digitales a nuestro alcance que permitan una mejor comercialización, distribución y venta de productos y servicios de alojamiento turístico a los clientes como alternativa a la nueva situación creada por la alerta sanitaria COVID19

CONTENIDOS

1. La Atención Al Cliente En La Era Post Covid-19

1.1 Detección De Las Barreras De Comunicación Generadas Por La Alerta Sanitaria Del COVID-19

1.1.1 Ventajas E Inconvenientes

1.1.2 Nuevos Hábitos Y Comportamientos

1.2 Conocimiento De Las Nuevas Tecnologías Aplicadas A La Venta De Productos Turísticos

1.2.1 Ventajas E Inconvenientes

1.2.2 Recursos Disponibles

1.3 Utilización De Las Nuevas Tecnologías En La Atención Al Cliente

1.3.1 Sistemas De Información En La Empresa

1.3.2 Comercio Entre Empresas O B2B

1.3.3 La Tecnología EDI De Intercambio De Datos Electrónicos

1.3.4 Soluciones CRM

2. Herramientas Y Recursos Disponibles En La Era Post Covid-19

2.1 Conocimiento Y Aplicación De Herramientas Tecnológicas De Apoyo A La Atención Al Cliente

2.1.1 Redes Sociales, Blogs, Wikis

2.1.2 Aulas Virtuales, Conferencias Virtuales

2.2 Conocimiento Y Utilización De Las Herramientas De Venta A Través De Internet

2.2.1 Relaciones Comerciales A Través De Internet: Ventajas En La Era Post Covid-19

2.2.2 Las Ventas Por Internet

2.3 Conocimiento De Las Herramientas Tecnológicas De Atención Al Cliente

2.3.1 Correo Electrónico

2.3.2 Chat

2.3.3 Foros

2.3.4 Otras Herramientas De Venta Y Atención Al Cliente