



COMT105PO. Venta online

Sku: 117736?IN

Horas: 30

Formato: HTML 5

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.
- Utilizar internet como canal de venta, empleando las herramientas y posibilidades que ofrece para el comercio electrónico.
- Diseñar una página web con criterios de usabilidad y facilidad a la compra online adecuados, considerando el tipo de clientes internautas, sus características, motivaciones, necesidades y preferencias, así como las diferentes técnicas de venta y atención al cliente; para alcanzar la satisfacción de los mismos y su fidelización.

CONTENIDOS

Unidad 1. Internet como canal de venta

Las relaciones comerciales a través de Internet.

B2B.

B2C.

B2A.

Utilidades de los sistemas online.

Navegadores: Uso de los principales navegadores.

Correo electrónico.

Mensajería instantánea.

Teletrabajo.

Listas de distribución y otras utilidades: gestión de la relación con el cliente online.

Modelos de comercio a través de Internet.

- Ventajas.
- Tipos.
- Eficiencia y eficacia.
- Servidores online.
- Servidores gratuitos.
- Coste y rentabilidad de la comercialización online.

Unidad 2. Diseño comercial de páginas web

- El internauta como cliente potencial y real.
 - Perfil del internauta.
 - Comportamiento del cliente internauta.
 - Marketing viral: aplicaciones y buenas conductas.
- Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web.
 - Partes y elementos del diseño de páginas web.
 - Criterios comerciales en el diseño de páginas web.
 - Usabilidad de la página web.
- Tiendas virtuales.
 - Tipología de tiendas virtuales.
 - El escaparate virtual.
 - Visitas guiadas.
 - Acciones promocionales y banners.
- Medios de pago en Internet.
 - Seguridad y confidencialidad.
 - TPV virtual.
 - Transferencias.
 - Cobros contrareembolso.
- Conflictos y reclamaciones de clientes.
 - Gestión online de reclamaciones.
 - Garantías de la comercialización online.
 - Buenas prácticas en la comercialización online.
- Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos.
 - Sistema de gestión de contenidos.
 - Tipos de CMS (Content Management System).