

COMT0068.Tecnologías aplicadas a la venta y atención a la clientela.

Sku: 134887IN

Horas: 20

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Optimizar la calidad de un servicio y la efectividad comercial en general mediante la integración de tecnologías y herramientas en línea.
- Optimizar la atención a la clientela y utilizar las herramientas tecnológicas adecuadas para mejorar la calidad del servicio.
- Aplicar nuevas tecnologías en el proceso de venta y utilizar herramientas de venta en línea para mejorar la eficiencia y efectividad de las estrategias comerciales.

CONTENIDOS

Unidad 1. Características y herramientas de atención a la clientela

- Identificación y descripción de los principios clave de la atención a la clientela
  - Características de la atención a la clientela
  - Importancia de la orientación a la clientela
  - Control de los procesos de atención a la clientela
  - Evaluación de las prácticas sostenibles y su impacto en la satisfacción del/la cliente/a
- Análisis de herramientas tecnológicas de apoyo a la atención a la clientela
  - Aplicaciones de gestión de relaciones con clientela (CRM)
  - *Call centers* y servicios de apoyo
  - Otras herramientas tecnológicas de apoyo
- Aplicación de técnicas de atención a la clientela a través de canales digitales
  - Atención a la clientela mediante correo electrónicos
  - Uso del chat como herramienta de atención
  - Foros y comunidades en línea como herramientas de asistencia

Unidad 2. Tecnologías aplicadas a la venta

- Identificación de nuevas tecnologías en la venta
    - Adaptación tecnológica en las organizaciones
    - Blogs y redes sociales como herramienta de venta
    - Tendencias actuales en tecnologías de venta y programas europeos, estatales y autonómicos de apoyo al desarrollo tecnológico
- Descripción de herramientas de venta a través de internet
    - Plataformas de comercio electrónico (PrestaShop, WooCommerce, Shopify y otras)
    - Marketplaces (Amazon, eBay y otros)
    - Herramientas de confianza *online* y gestores de opiniones
- Formulación de estrategias de venta digital
    - Técnicas de *remarketing*
    - Uso de *webinars* como herramienta de venta
    - Estrategias de venta en redes sociales
    - Campañas de promoción de prácticas sostenibles y productos responsables