



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