



## UF0032. Venta online.

**Sku:** PA\_UF0032

**Horas:** 30

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- Definir las variables y utilidades disponibles en Internet -páginas web, servidores y software a nivel usuario- para la comercialización online de distintos tipos de productos y servicios.
- Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas para la comercialización aplicando técnicas de venta adecuadas.
- Aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online.

### 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.