



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.