



## COMT105PO. Venta online.

**Sku:** PA\_COMT105PO

**Horas:** 30

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- Definir las variables y utilidades disponibles en Internet para la comercialización online.
- Identificar las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de compra del cliente-internauta.
- Describir las características que debe poseer una página web comercial para la promoción online.
- Identificar los principales servidores gratuitos para la comercialización online.
- 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
    - Introducción
    - 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
    - Ventajas

- 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
    - Tipologías de tiendas virtuales
    - El escaparate virtual
    - Visitas guiadas
    - Acciones promocionales y banners
  - Medios de pago en Internet
    - Seguridad y confidencialidad
    - TPV Virtual
    - Transferencias
    - Cobros contrarreembolso
  - 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
    - Blogs
    - Wikis
    - Foros
    - Clasificación de redes sociales
    - Redes sociales horizontales
    - Redes sociales verticales
    - Redes de contenido