

Venta online

Modalidad: Online

Duración: 28 horas

Objetivos:

Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas en internet para la comercialización aplicando las técnicas de venta adecuadas, así como aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales *online*.

Utilizar internet como canal de venta, empleando las herramientas y posibilidades que ofrece para el comercio electrónico.

Diseñar una página web con criterios de usabilidad y facilidad a la compra online adecuados, considerando el tipo de clientes internautas, sus características, motivaciones, necesidades y preferencias, así como las diferentes técnicas de venta y atención al cliente; para alcanzar la satisfacción de los mismos y su fidelización.

Contenidos:

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.



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.

- Sistema de gestión de contenidos.

- Tipos de CMS (*Content Management System*).