



info@atecid.com

Formación Bonificable



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

Teleformación

COMT105PO. Venta online



Objetivos

□ **Objetivo general**

- 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.

□ **Objetivos específicos**

- 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.
- Aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online.
- 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

COMT105PO. Venta online	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Internet como canal de venta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las relaciones comerciales a través de internet. <ul style="list-style-type: none"> ○ Competencia desleal en el mercado online. ○ B2B: Business to business. ○ B2C: Business to consumer. ○ B2A: Business to administration. • Utilidades de sistemas online. <ul style="list-style-type: none"> ○ Navegadores: uso de los principales navegadores. ○ Correo electrónico: comunicación asíncrona. ○ Servidores de correo web. ○ Mensajería instantánea. ○ Mensajería instantánea: WhatsApp. ○ Mensajería instantánea: Telegram y Facebook Messenger. ○ Teletrabajo. ○ Listas de distribución. • Modelos de comercio a través de internet. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipos. ○ Eficiencia y eficacia. ○ Nuevos modelos de negocio online. • Servidores online. <ul style="list-style-type: none"> ○ Servidores gratuitos. ○ Coste y rentabilidad de la comercialización online. ○ Medir la lealtad del cliente y monitorización de redes sociales. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	14 horas
<p>Unidad 2: Diseño comercial de páginas web.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El internauta como cliente potencial y real. <ul style="list-style-type: none"> ○ Perfil del internauta. ○ Comportamiento del cliente internauta. ○ Técnicas para estimular la conducta del internauta. ○ Marketing viral: aplicaciones y buenas conductas. • Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web. <ul style="list-style-type: none"> ○ Partes y elementos del diseño de páginas web. ○ Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web. 	

<ul style="list-style-type: none"> ○ Usabilidad de la página web. ○ Información sobre productos o servicios. • Tiendas virtuales. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipología de tiendas virtuales. ○ El escaparate virtual. Visitas guiadas. ○ Acciones promocionales y banners. • Formas de pago en internet. Seguridad y confidencialidad. <ul style="list-style-type: none"> ○ TPV virtual. ○ Pasarelas de pago. ○ Transferencias. Cobros contra reembolso. Otros medios de pagos. • Conflictos y reclamaciones de clientes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestión de reclamaciones online. ○ Garantías de la comercialización online. ○ Buenas prácticas de comercialización online. • Aplicaciones a nivel de usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Comercio electrónico a través de plataformas digitales. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 02	50 minutos
Tiempo total de la unidad	15 horas
Examen final	1 hora
2 unidades	30 horas