



## (COMT105PO) VENTA ONLINE

SKU: PD349

### 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.

### DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

#### 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.

## 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.