



COMT120PO
VENTA A TRAVÉS
DE MEDIOS
INTERACTIVOS O
DIGITALES:
PROCESOS

DIGITALIZACIÓN EMPRESARIAL
50 HORAS



OBJETIVOS

- Aplicar técnicas de ventas a través de medios interactivos y digitales.

100%
ONLINE

ÍNDICE

1. TÉCNICAS DE VENTA EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.


- 1.1 Fases en la venta a través de plataformas multicanal.
- 1.2 Reglas y herramientas de comunicación escrita aplicables a los canales de comunicación digital
- 1.3 Estrategias de negociación en el comercio digital.
- 1.4 Argumentos de venta.
- 1.5 Gestión de reclamaciones
- 1.6 Alternativas positivas.
- 1.7 Presentación de precios.

2. MEDIOS Y CONDICIONES DE PAGO

- 2.1 Normativa y reglamentación aplicable a la venta on-line
- 2.2 Medios y formas de pago en el comercio electrónico
- 2.3 Ventas en efectivo y medios de pago
- 2.4 Ventas a plazos y condiciones aplicables
- 2.5 Métodos electrónicos de pago y requisitos de seguridad
- 2.6 Situaciones frecuentes de fraude en el comercio electrónico: mecanismos de detección y notificación

3. ASPECTOS LEGALES Y ÉTICOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO.

- 3.1 Normativa y reglamentación relativa al comercio electrónico: en relación a información precontractual, términos contractuales relacionados con las ventas, entrega de mercancías, modalidades de entrega, transporte, post-venta, términos y responsabilidades.
- 3.2 Normativa y reglamentación sobre protección de datos personales y privacidad del cliente consumidor
- 3.3 Normativa y reglamentación relativa a la seguridad de la información

-
- 
- 3.4 Derechos y deberes de los consumidores en el comercio electrónico.
 - 3.7 Información al consumidor sobre normas de conducta y normativa.

4. FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES.

- 4.1 Definición y objetivos
- 4.2 La fase de cierre de la venta como momento importante en la retención de clientes.
- 4.3 Mecanismos que afectan a la relación con los clientes y su lealtad
- 4.4 Importancia del concepto “Experiencia de usuario (UX)”
- 4.5 Estrategias de fidelización y retención de clientes

5. SISTEMA DE INFORMACIÓN

- 5.1 Funcionalidades de la plataforma de comercio electrónico para operaciones de entrada (voz, respuesta interactiva a través de voz, correo electrónico, fax, correo, chat on-line, mensajería instantánea) y operaciones de salida (voz, correo electrónico, fax, chat on-line, mensajería instantánea y mensajes telefónicos SMS)
- 5.2 Consultar, extraer y registrar funcionalidades