



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

COMM114PO ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS O DIGITALES

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este CURSO COMM114PO ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS O DIGITALES le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Comercio y marketing. Con este CURSO COMM114PO ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS O DIGITALES el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y identificar y aplicar las diferentes técnicas de atención al cliente a través de los canales de comunicación online.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMERCIO ELECTRÓNICO: CONCEPTOS GENERALES

1. Comercio electrónico: definición y ámbito
2. Características del comercio electrónico
3. Comercio electrónico a través de plataformas y canales digitales
4. Seguridad en las transacciones on-line

UNIDAD DIDÁCTICA 2. NEGOCIO ELECTRÓNICO: CONCEPTOS

GENERALES

1. Negocio electrónico: definición y ámbito
2. Características principales de los servicios de negocio electrónico

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

1. Marketing directo a través de la red
2. Uso de los canales digitales en la estrategia de marketing
3. Tiendas on-line, plataformas multicanales y redes sociales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Enfoque inicial
2. Análisis de necesidades
3. Análisis del comportamiento del consumidor on-line
4. Elaboración de un guion con "preguntas tipificadas"

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE DISPOSITIVOS MÓVILES, PLATAFORMAS DIGITALES Y OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN EN LÍNEA (SMS, CORREO ELECTRÓNICO, CHAT, REDES SOCIALES, ETC)

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ESTRATEGIAS DE MANTENIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

UNIDAD DIDÁCTICA 7. COMERCIO ELECTRÓNICO: ASPECTOS LEGALES Y ÉTICOS

1. Sitios web de comercio electrónico / derecho de información precontractual en las tiendas virtuales

2. Términos contractuales en relación a las ventas, distribución y servicio post venta
3. Modalidades de entrega del producto o prestación del servicio
4. Medios de pago
5. Normas de conducta en la comunicación comercial

UNIDAD DIDÁCTICA 8. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

1. Funciones de la plataforma de servicio al cliente para las operaciones entrantes (voz, respuesta interactiva a través de voz, correo electrónico, fax, correo, mensajería instantánea) y para las operaciones de salida (voz, correo electrónico, fax, chat on-line, mensajería instantánea y mensajes telefónicos SMS)



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es