

## COMT120PO VENTA A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS O DIGITALES: PROCESOS



**180,00 € - 250,00 €**

Este CURSO COMT120PO VENTA A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS O DIGITALES: PROCESOS le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Comercio y marketing. Con este CURSO COMT120PO VENTA A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS O DIGITALES: PROCESOS el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y aplicar técnicas de ventas a través de medios interactivos y digitales.

**Categorías:** [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Comercio y Marketing](#) |

### INFORMACIÓN

**Duración** [50 h](#)  
**Modalidad** [Online](#)

<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE VENTA EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.

1. Fases en la venta a través de plataformas multicanal.
2. Reglas y herramientas de comunicación escrita aplicables a los canales de comunicación digital
3. Estrategias de negociación en el comercio digital.
4. Argumentos de venta.
5. Gestión de reclamaciones
6. Alternativas positivas.
7. Presentación de precios.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. MEDIOS Y CONDICIONES DE PAGO

1. Normativa y reglamentación aplicable a la venta on-line
2. Medios y formas de pago en el comercio electrónico
3. Ventas en efectivo y medios de pago
4. Ventas a plazos y condiciones aplicables
5. Métodos electrónicos de pago y requisitos de seguridad
6. Situaciones frecuentes de fraude en el comercio electrónico: mecanismos de detección y notificación

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS LEGALES Y ÉTICOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO.

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.
2. Normativa y reglamentación sobre protección de datos personales y privacidad del cliente

consumidor

3. Normativa y reglamentación relativa a la seguridad de la información
4. Derechos y deberes de los consumidores en el comercio electrónico.
5. Información al consumidor sobre normas de conducta y normativa.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES.**

1. Definición y objetivos
2. La fase de cierre de la venta como momento importante en la retención de clientes.
3. Mecanismos que afectan a la relación con los clientes y su lealtad
4. Importancia del concepto “Experiencia de usuario (UX)”
5. Estrategias de fidelización y retención de clientes

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMA DE INFORMACIÓN**

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)
2. Consultar, extraer y registrar funcionalidades