

(COMM114PO) Atención al cliente a través de medios interactivos o digitales



Área: Atención al cliente, consumidor o usuario

Modalidad: Teleformación

Duración: 30 h

Precio: 225.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

 [Tienda online](#)

[Matricularme](#)

OBJETIVOS

- Identificar y aplicar las diferentes técnicas de atención al cliente a través de los canales de comunicación online.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Definir el concepto de comercio electrónico y los ámbitos en los que se desarrolla.
2. Conocer las principales características del comercio electrónico.
3. Identificar los diferentes tipos de plataformas e-commerce y principales canales de marketing online disponibles para elaborar una estrategia en Internet.
4. Comprender la importancia de la seguridad en las transacciones comerciales a través de Internet.
5. Conocer los conceptos de marketing directo y sus principales estrategias.
6. Diferenciar los conceptos de multicanalidad y omnicanalidad.
7. Comprender la importancia de la presencia del e-commerce en las redes sociales de Internet.
8. Explicar la importancia de la atención al cliente para el e-commerce.
9. Enumerar los canales a través de los cuales puede prestarse la atención al cliente.
10. Describir las ventajas de la atención al cliente en una tienda online.
11. Diferenciar el enfoque comercial y de negocio del enfoque centrado en el cliente.
12. Identificar las necesidades del cliente online. • Analizar el comportamiento del consumidor online.
13. Elaborar un guion de atención telefónica al cliente. • Diferenciar los conceptos «marketing móvil» y «marketing tradicional».
14. Identificar las principales herramientas digitales de que se sirve el marketing móvil para desarrollar servicios de atención al cliente.
15. Explicar la utilidad de las aplicaciones de mensajería instantánea (OTT) para la atención al cliente.
16. Seleccionar las aplicaciones OTT para el chat online en función de las necesidades del negocio.
17. Explicar las ventajas de la fidelización de clientes para los comercios online.
18. Construir una estrategia de fidelización en comercio electrónico.
19. Definir una metodología útil para implementar un programa de retención de los clientes y mercadotecnia uno a uno. • Analizar las diferentes herramientas de fidelización online que se pueden utilizar en programas de fidelización online.
20. Describir la información precontractual que debe ponerse a disposición de los usuarios a través de la página web de la tienda online.
21. Enumerar las modalidades de entrega de los productos adquiridos a través de la tienda online.
22. Identificar la normativa aplicable a los servicios de pago online.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TEÍÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



23. Observar las normas de conducta que se deben seguir en las comunicaciones comerciales.
24. Enumerar las principales funciones que debe ofrecer una plataforma de servicio al cliente para que sea eficiente.
25. Seleccionar la plataforma de servicio al cliente más adecuada a las necesidades del call center.

CONTENIDOS

- 1.Comercio electrónico: Conceptos generales
- 2.Negocio electrónico: Conceptos generales.
- 3.Estrategias de comunicación en el comercio electrónico.
- 4.Atención al cliente.
- 5.Servicio de atención al cliente a través de dispositivos móviles, plataformas digitales y otros canales de comunicación en línea.
- 6.Estrategias de mantenimiento y fidelización de clientes.
- 7.Comercio electrónico: aspectos legales y éticos.
- 8.Sistemas de información.

MATERIALES

Toda la documentación necesaria para la realización del curso se encuentra en la plataforma de teleformación pero se entregarán documentación de ayuda y complementaria al alumno si el formador así lo requiere.

METODOLOGIA

La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

Total libertad de horarios para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

Hacer para aprender, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELEFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.

No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.

Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.

32 Mbytes de RAM o superior.

CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

Plazos de realización:

Evaluación continua: con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

Evaluación final: se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

Evaluación continua: durante todos los días del curso.

Evaluación final: un día después de la finalización del curso.

EMAIL: info@mferrerconsultores.com

TELÉFONO: 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>