

# ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS O DIGITALES



**Área:** Comercial y Marketing

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 30 h

**Precio:** 210.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

## OBJETIVOS

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. Comercio electrónico: definición y ámbito. Características del comercio electrónico. Comercio electrónico a través de plataformas y canales digitales. Seguridad en las transacciones on-line. UNIDAD DIDÁCTICA 2. NEGOCIO ELECTRÓNICO: CONCEPTOS GENERALES. Negocio electrónico: definición y ámbito. Características principales de los servicios de negocio electrónico. UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO. Marketing directo a través de la red. Uso de los canales digitales en la estrategia de marketing. Tiendas on-line, plataformas multicanales y redes sociales. UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE. Enfoque inicial. Análisis de necesidades. Análisis del comportamiento del consumidor on-line. 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. Sitios web de comercio electrónico / derecho de información precontractual en las tiendas virtuales. Términos contractuales en relación a las ventas, distribución y servicio post venta. Modalidades de entrega del producto o prestación del servicio. Medios de pago. Normas de conducta en la comunicación comercial. UNIDAD DIDÁCTICA 8. SISTEMAS DE INFORMACIÓN. 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).

## METODOLOGIA

- **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. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **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.

## REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 8 o superior, Mozilla Firefox 52 o superior o Google Chrome 49 o superior. Todos ellos tienen que tener habilitadas las cookies y JavaScript.
- Resolución de pantalla de 1024x768 y 32 bits de color o superior.