

# COMM114PO

## Atención al cliente a través de medios interactivos o digitales

### **Descripción:**

Este curso proporciona conceptos generales necesarios para comprender la actividad de comercio electrónico, diferenciar el ecommerce del ebusiness, conocer las principales estrategias de comunicación en el comercio electrónico y diferentes técnicas de atención al cliente a través de los canales de comunicación online.

**Nº de horas:**

40 horas

**Objetivos:**

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

**Requisitos y conocimientos:**

No son necesarios conocimientos previos, sin embargo es aconsejable contar con nociones básicas de matemáticas y tecnologías, así como facilidad de comprensión lectora para seguir y asimilar correctamente los contenidos. También es de gran valor disponer de capacidad de planificación y organización.

**Contenido COMM114PO: Atención al cliente a través de medios interactivos o digitales****Unidad didáctica 1. COMERCIO ELECTRÓNICO: CONCEPTOS GENERALES.**

- 1.1 Comercio electrónico: definición y ámbito.
- 1.2 Características del comercio electrónico.
- 1.3 Comercio electrónico a través de plataformas y canales digitales.
- 1.4 Seguridad en las transacciones online.

**Unidad didáctica 2. NEGOCIO ELECTRÓNICO: CONCEPTOS GENERALES**

- 2.1 Negocio electrónico: definición y ámbito.
- 2.2 Características principales de los servicios de negocio electrónico.

**Unidad didáctica 3. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.**

- 3.1 Marketing directo a través de la red.
- 3.2 Uso de los canales digitales en la estrategia de marketing.
- 3.3 Tiendas online, plataformas multicanales y redes sociales.

**Unidad didáctica 4. ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- 4.1 Enfoque inicial.
- 4.2 Análisis de necesidades.
- 4.3 Análisis del comportamiento del consumidor on-line.
- 4.4 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**

- 7.1 Sitios web de comercio electrónico / derecho de información precontractual en las tiendas virtuales.
- 7.2 Términos contractuales en relación a las ventas, distribución y servicio post venta.
- 7.3 Modalidades de entrega del producto o prestación del servicio.
- 7.4 Medios de pago.
- 7.5 Normas de conducta en la comunicación comercial.

**Unidad didáctica 8. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

- 8.1 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).

