



Atención al Cliente a través de Medios Interactivos o Digitales

Formación online • 30 horas de duración

x x x x x x x x x x
x x x x x x x x x x
x x x x x x x x x x

femxa

CARACTERÍSTICAS

X X X X X X X X X X X X

Avalado y reconocido por:



Confederación Española de Comercio

Objetivo principal del curso

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



Modalidad **100% online**



Diploma de Aprovechamiento



Apoyo y asesoramiento continuo



Formación online (bonificable hasta el 100%)



TEMARIO

x x x x x

¿Qué **aprenderás**
con nosotros?

1 MÓDULO 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.

2 MÓDULO 2: LA ANIMACIÓN Y SUS RESPONSABLES, LOS ANIMADORES

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

3 MÓDULO 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.

4 MÓDULO 4: ATENCIÓN AL CLIENTE

- Enfoque inicial.

- Análisis de necesidades.
- Análisis del comportamiento del consumidor on-line.
- Elaboración de un guión con “preguntas tipificadas”.

5 MÓDULO 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.

6 MÓDULO 6: ESTRATEGIAS DE MANTENIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

7 MÓDULO 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.

8 MÓDULO 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).



100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

¿Qué ventajas tiene la formación online?:



Fácil de utilizar: no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



Tutor personal: se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



Desde cualquier dispositivo: sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



Videos y herramientas multimedia: Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



Disponible las 24 horas: se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



Contenido descargable: el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



Soporte técnico: un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



Tutorías telefónicas: el tutor estará disponible telefónicamente.

X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X

femxa

