

COMT105PO - Venta online

Objetivos

□ **Objetivos Generales**

- Definir las variables y utilidades disponibles en Internet -páginas web, servidores y software a nivel usuario- para la comercialización online de distintos tipos de productos y servicios.
- Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas para la comercialización aplicando técnicas de venta adecuadas.
- Aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online.

□ **Objetivos Específicos**

- Conocer las relaciones comerciales a través de internet.
- Contar con todas aquellas herramientas necesarias para la utilización de sistemas online.
- Ser capaz de identificar todos aquellos modelos de importancia que podemos encontrarlos en un entorno de venta online.
- Identificar las ventajas que ofrece la elección de un negocio online, así como la eficacia y eficiencia que resultan de la utilización de dichos sistemas de apertura del negocio tanto geográficamente como temporalmente.
- Conocer la existencia de servidores de internet gratuitos o se pago y ser capaz de tomar una decisión sobre el tipo de servidor a utilizar en la Empresa atendiendo a los objetivos de la misma.
- Indagar sobre todos los costes a asumir para la consecución de la rentabilización de las operaciones online.
- Estudiar el comportamiento del internauta para dirigirlo a planes de acción de venta online de la Empresa.
- Conocer los criterios comerciales a la hora de diseñar la página web de la Empresa.
- Ser capaz de distinguir las distintas partes de una página web con la finalidad de hacerla más usable por el internauta.

- Identificar los distintos tipos de tiendas virtuales, así como las acciones promocionales de la empresa a través de banners para la consecución de los objetivos fijados.
- Reconocer la seguridad y confidencialidad en las distintas formas de pago a través de internet.
- Conocer las distintas formas de pagos online que son instrumento fundamental para la consecución del objetivo marcado de la venta.
- Cumplimentación de reclamación de clientes online, así como la existencia de garantías de la comercialización online.
- Conocer las distintas herramientas para diseñar una página web.

Contenidos

COMT105PO: Venta Online	30 horas
<p>Unidad 1: Internet como canal de venta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las relaciones comerciales a través de internet <ul style="list-style-type: none"> ○ B2B: Business to business ○ B2C: Business to consumer ○ B2A: Business to administration • Utilidades de los sistemas online <ul style="list-style-type: none"> ○ Navegadores: uso de los principales navegadores. ○ Correo electrónico: comunicación asíncrona ○ Creación de una cuenta de correo con Outlook ○ Enviar mensajes con Outlook ○ Servidores de correo web ○ Mensajería instantánea: Comunicación síncrona ○ Teletrabajo ○ Listas de distribución • Modelos de comercio a través de internet: ventajas, eficiencia y eficacia <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipos • Servidores online <ul style="list-style-type: none"> ○ Servidores gratuitos ○ Coste y rentabilidad de la comercialización online 	
Tiempo total de la unidad	15 horas

<p>Unidad 2: Diseño comercial de páginas web</p> <ul style="list-style-type: none"> • El internauta como cliente potencial <ul style="list-style-type: none"> ○ El perfil del internauta ○ Comportamiento de la clientela internauta ○ Marketing viral: Aplicaciones y buenas conductas • Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos ○ Partes y elementos del diseño de páginas web ○ Criterios comerciales en el diseño de contenidos de páginas web ○ Backstore ○ Usabilidad de la página web • Tiendas virtuales <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipología de tiendas virtuales ○ El escaparate virtual ○ Visitas guiadas ○ Acciones promocionales y banners • Formas de pago en internet <ul style="list-style-type: none"> ○ Seguridad y confidencialidad ○ TPV virtual ○ Transferencias ○ Cobros contra reembolso • Conflictos y reclamaciones de clientes <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestión de reclamaciones online ○ Garantías de la comercialización online ○ Buenas prácticas de comercialización online • Aplicaciones a nivel de usuario para el diseño de páginas web <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicaciones a nivel de usuario para la creación de tiendas online ○ Proveedores de Hosting. Soluciones integrales de comercio online ○ Desarrollo propio 	
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<p>15 horas</p>
<p>2 unidades didácticas</p>	<p>30 horas</p>