

Formaciones Online ventas y atención al cliente

COD. ART.	CONTENIDO	HORAS	Objetivos
10614	Escaparatismo y visual merchandising - versión online	60	- Conocer la importancia del escaparate como medio de comunicación con el cliente. - Reconocer la influencia de los factores que van a incidir en la comunicación. - Adquirir los conocimientos técnicos de merchandising para impulsar las ventas del establecimiento. - Identificar los elementos del enfoque de marketing en la realización del proyecto. - Aplicar los conceptos teóricos de composición visual. - Planificar el diseño, elaboración de maqueta, montaje y desmontaje del escaparate. - Potenciar el visual merchandising en el interior del punto de venta. - Analizar los resultados de ventas para la continua mejora del escaparatismo.
21441	Gestión de ventas, marketing directo y utilización de redes en la gestión comercial. COMT040PO - versión online	100	- Aplicar técnicas de marketing directo y digital a la gestión de ventas y de relación con los clientes. - Conocer en profundidad los elementos clave de una buena gestión comercial a fin de que una empresa, negocio o actividad profesional pueda contar con una buena base para implementar una correcta estrategia de ventas y una adecuada atención al cliente. - Saber cuáles son las principales herramientas de gestión comercial para dar impulso a los negocios, y descubrir cómo es el procedimiento para llevar a cabo eventos comerciales de éxito para promocionar la actividad. - Descubrir el marketing directo como conjunto de estrategias elementales que conforman el plan de marketing de un negocio, con el fin de movilizar a los clientes potenciales y provocar respuestas a estímulos a través de eventos debidamente planificados. - Abordar el marketing digital como parte fundamental del plan de marketing de una empresa. Reconocer los canales de comunicación online y otras herramientas web que no solo alimentarán al negocio de nuevos leads, sino que ayudarán también a fidelizar a los clientes con la marca.
14420	Gestión del marketing 2.0. COMM040PO - versión online	90	- Utilizar las técnicas de marketing 2.0, y reconocer sus aplicaciones en la reputación y presencia web de las organizaciones. - Conocer la tecnología web 2.0, qué es, cuáles son las tecnologías asociadas y sus ventajas y desventajas. - Conocer e identificar tanto los medios publicitarios tradicionales como los medios publicitarios derivados de las nuevas tecnologías y la web 2.0. - Reconocer la potencialidad del email marketing para llevar a cabo campañas de marketing con el objetivo de aumentar las ventas de un determinado producto o servicio en las empresas. - Identificar la forma en la que podemos posicionar los desarrollos o sitios web en los buscadores usando para ello las palabras clave y el SEO y SEM. - Reconocer cómo monitorizar en tiempo real las redes sociales aporta beneficios a nuestra empresa a través del Social Media Marketing. - Entender el funcionamiento de las campañas virales y sus componentes. - Conocer, gestionar y planificar una buena reputación online. - Conocer el proceso de analítica web.
20320	Habilidades comerciales. COMT051PO - versión online	60	- Adquirir conocimientos para el desarrollo de habilidades comerciales y conocer, analizar y acercarse a los hábitos de los clientes y el proceso y las técnicas de venta para garantizar su cierre. - Identificar la proactividad comercial y su importancia. - Describir el proceso de atención telefónica de clientes. - Conocer las características de la entrevista comercial en atención al cliente. - Concretar las necesidades de los clientes para una mejor atención. - Descubrir el proceso de argumentación comercial. - Dominar el tratamiento de objeciones. - Identificar el cierre de ventas como una actividad decisiva en la actividad comercial. - Conseguir la fidelización de clientes y sus implicaciones en la empresa. - Descubrir los elementos que influyen en la atención eficaz al cliente. - Establecer la influencia de la comunicación no verbal en el éxito de una venta. - Descubrir técnicas eficaces para el cierre de ventas.

28707	Habilidades de comunicación con el cliente para vendedores. COMT052PO - versión online	50	<ul style="list-style-type: none"> - Dominar las técnicas de comunicación necesarias para mantener una relación eficaz en el proceso de venta, manejando las técnicas comerciales que deben utilizar en el mismo. - Identificar las mejores cualidades de un vendedor, así como las necesidades de los clientes. - Ensalzar el concepto de venta como elemento clave de la actividad empresarial, que sirve de importante instrumento de comunicación entre empresas, proveedores, clientes y consumidores. - Comprender cómo fluye el proceso de toma de decisiones en la compra, a fin de saber ejercer influencias en el comportamiento del consumidor. - Descubrir las peculiaridades de los mercados masivos y los productos comercializados en ellos a fin de tener la oportunidad de acceder a los beneficios que ofrece la venta de productos en este tipo de mercado valorando también sus inconvenientes. - Entender las competencias personales y profesionales que debe reunir una persona para ser un buen comercial de las ventas, así como su perfeccionamiento. - Abordar los entresijos que implica el saber usar con eficacia técnicas de negociación como instrumento del vendedor para alcanzar el éxito en el proceso de la venta.
12364	Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión comercial de clientes. COMMM087PO - versión online	60	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y gestionar actividades comerciales con clientes aplicando herramientas tecnológicas que optimicen los procesos de gestión, seguimiento y fidelización de clientes y faciliten la consecución efectiva de los objetivos comerciales definidos. - Realizar la planificación de la acción comercial del equipo de ventas. - Llevar a cabo acciones comerciales bien planificadas y organizadas que conduzcan al éxito. - Utilizar un CRM para la implantación de un adecuado plan de fidelización. - Realizar una estrategia de marketing comercial centrada en el cliente. - Realizar un proyecto de fidelización de clientes a través de su vinculación. - Utilizar la proactividad como habilidad estratégica dentro de equipos de trabajo. - Emplear estrategias y herramientas 2.0 destinadas a la gestión comercial.
15366	Negocios online y comercio electrónico. COMT027PO - versión online	80	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los aspectos necesarios para la creación, desarrollo y gestión de negocios online: la creación de un posicionamiento, el desarrollo de contenidos, creación de las ofertas y servicios, la integración con el negocio tradicional, así como dominar los aspectos más operativos y fundamentales de dinamización. - Desarrollar un plan estratégico de comercio electrónico. - Definir la mejor estrategia para poner en marcha un negocio online. - Definir la mejor estrategia para construir adecuadamente una página web enfocada al comercio electrónico. - Detectar los principales aspectos de la normativa jurídica española que afectan al desempeño del comercio electrónico. - Definir adecuadamente el modelo de negocio y elegir la forma de financiación más adecuada. - Saber poner en práctica las principales estrategias de captación de clientes enfocadas al comercio electrónico. - Poner en práctica nuevas técnicas de marketing online para fidelizar a la clientela y, en consecuencia, aumentar las ventas. - Saber identificar las principales características del comercio internacional y cómo aprovecharlas a la hora de gestionar un negocio online. - Adquirir conocimientos sobre las principales características, estrategias y retos de la logística aplicada al comercio electrónico, para trasladarlas a la gestión de un e-Commerce. - Conocer las características de los principales métodos de pago electrónicos y aplicarlos a los negocios online. - Impulsar un comercio electrónico a través de los e-Marketplaces.

11695	Tecnologías aplicadas a la venta y atención al cliente. COMT071PO - versión online	20	<p>Emplear las herramientas telemáticas disponibles para conseguir una atención integral al cliente. - Analizar los procesos de atención al cliente, identificando los aspectos necesarios para proporcionar un buen servicio al cliente. - Utilizar las nuevas herramientas tecnológicas para la atención al cliente en la empresa. - Analizar las herramientas y medios tecnológicos para la creación de tiendas virtuales, y su influencia en el aumento de las ventas.</p>
21642	Venta de productos a través de medios interactivos o digitales: documentación. COMT121PO - versión online	30	<p>- Identificar y aplicar procedimientos para la emisión y gestión de la documentación comercial relacionada con las actividades de comercio electrónico. - Descubrir los fundamentos básicos del comercio electrónico mediante el teléfono y diversas plataformas y canales digitales, y aprovecharlos para potenciar las ventas de una empresa. - Descubrir qué normativas y reglamentos se aplican en España al comercio electrónico. - Identificar el tipo de contratos que pueden aplicarse en un negocio de comercio electrónico y las características de la normativa que regula esta actividad. - Adquirir conocimientos básicos sobre los principales procesos administrativos de facturación que se desarrollan en un comercio electrónico. - Adquirir conocimientos sobre los principales sistemas informáticos para la facturación y emisión de documentación comercial. - Conocer los principales sistemas de información que pueden utilizarse en la venta de productos a través de medios interactivos o digitales y cuáles son sus características principales.</p>
11108	Atención básica al cliente. COMT0211 - Actividades auxiliares de comercio - versión online	50	<p>- Aplicar técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones. - Adoptar actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta. - Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes. - Adoptar pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio.</p>

21040	Estrategias de servicios: Calidad y orientación al cliente. COMM004PO - versión online	100	<p>- Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz de aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente. - Introducir al alumno el concepto de calidad de servicio y satisfacción del cliente. - Conocer los aspectos de calidad de servicio que busca el cliente y responder a sus demandas. - Aprender a gestionar los procesos de calidad del servicio. - Identificar la estrategia más adecuada para facilitar los servicios al público con el fin de incrementar su satisfacción. - Aplicar técnicas de comunicación de forma que el cliente esté bien atendido. - Mejorar la motivación de las personas que atienden a clientes y conseguir que los colaboradores deseen que vuelvan. - Comprender la importancia de establecer normas o especificaciones en las empresas con objeto de satisfacer las expectativas y percepciones de los clientes. - Distinguir los aspectos referidos a la calidad del servicio diseñada, entregada y percibida para el cliente. - Saber detectar, organizar, analizar y corregir todas las desviaciones de la norma de calidad con la finalidad de satisfacer tanto al cliente externo como al interno. - Conocer la importancia de medir la satisfacción del cliente. - Comprender la importancia y las fases de la puesta en marcha de un programa de calidad en la organización, con el fin de ofrecer satisfacción al cliente. - Aprender a gestionar los procesos de atención telefónica en la recepción y emisión de llamadas. - Comprender las claves de una buena atención al cliente en diferentes sectores económicos y de servicios. - Saber reconocer ejemplos de la mala atención al cliente en diversos sectores productivos, sus consecuencias en la empresa y cómo se pueden mejorar.</p>
10739	Fidelización de clientes - versión online	60	<p>- Comprender la importancia de la retención de clientes en cualquier empresa y los beneficios que aporta contar con clientes leales- Conocer diferentes estrategias para atraer, retener y recuperar clientes. - Analizar la necesidad de situar al cliente en el centro de la organización y ofrecerle una atención, un contacto y un servicio diferenciadores de la competencia. - Entender las ventajas del uso de las diferentes herramientas de fidelización disponibles para las empresas. - Adquirir los conocimientos necesarios para implantar una estrategia de marketing relacional y de gestión de las relaciones con los clientes (CRM). - Obtener los conocimientos necesarios para lograr la fidelización de clientes a través de internet y las redes sociales. - Saber las ventajas de la segmentación de la cartera de clientes y desarrollar técnicas para llevar a cabo una segmentación eficaz. - Aprender a diseñar un programa de fidelización eficaz y rentable.</p>
21441	Gestión de ventas, marketing directo y utilización de redes en la gestión comercial. COMT040PO - versión online	100	<p>- Aplicar técnicas de marketing directo y digital a la gestión de ventas y de relación con los clientes. - Conocer en profundidad los elementos clave de una buena gestión comercial a fin de que una empresa, negocio o actividad profesional pueda contar con una buena base para implementar una correcta estrategia de ventas y una adecuada atención al cliente. - Saber cuáles son las principales herramientas de gestión comercial para dar impulso a los negocios, y descubrir cómo es el procedimiento para llevar a cabo eventos comerciales de éxito para promocionar la actividad. - Descubrir el marketing directo como conjunto de estrategias elementales que conforman el plan de marketing de un negocio, con el fin de movilizar a los clientes potenciales y provocar respuestas a estímulos a través de eventos debidamente planificados. - Abordar el marketing digital como parte fundamental del plan de marketing de una empresa. Reconocer los canales de comunicación online y otras herramientas web que no solo alimentarán al negocio de nuevos leads, sino que ayudarán también a fidelizar a los clientes con la marca.</p>
11695	Tecnologías aplicadas a la venta y atención al cliente. COMT071PO - versión online	20	<p>Emplear las herramientas telemáticas disponibles para conseguir una atención integral al cliente. - Analizar los procesos de atención al cliente, identificando los aspectos necesarios para proporcionar un buen servicio al cliente. - Utilizar las nuevas herramientas tecnológicas para la atención al cliente en la empresa. - Analizar las herramientas y medios tecnológicos para la creación de tiendas virtuales, y su influencia en el aumento de las ventas.</p>



11683

Venta online. COMT105PO - versión online

30

- Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas en internet para la comercialización aplicando las técnicas de venta adecuadas, así como aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online. - Utilizar internet como canal de venta, empleando las herramientas y posibilidades que ofrece para el comercio electrónico. - Diseñar una página web con criterios de usabilidad y facilidad a la compra online adecuados, considerando el tipo de clientes internautas, sus características, motivaciones, necesidades y preferencias, así como las diferentes técnicas de venta y atención al cliente; para alcanzar la satisfacción de los mismos y su fidelización.