



Piensa en ti.
Cuenta con nosotros.

UF0032: VENTA ON LINE (30 HORAS)

MODALIDAD: ONLINE

OBJETIVOS DEL CURSO

OBJETIVOS GENERALES

1. 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.
2. Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas para la comercialización aplicando técnicas de venta adecuadas.
3. Aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Definir las variables y utilidades disponibles en Internet: páginas web, servidores, software a nivel usuario, ... para la comercialización online de distintos tipos de productos y servicios.

1. Identificar las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de compra del cliente-internauta.
2. Describir las características que debe poseer una página web comercial, los enlaces, utilidades de los banners, ... para la promoción online de productos y servicios.
3. Identificar los principales servidores gratuitos para la comercialización de productos y servicios.

Adoptar criterios comerciales en el diseño de páginas para la comercialización aplicando técnicas de venta adecuadas.

1. Identificar las características de los productos y servicios que deben resaltarse en una página web comercial.
2. Describir y explicar las técnicas básicas de fidelización online, analizando los elementos que influyen en el cliente-internauta.
3. Especificar formas de provocar distintas ventas en la comercialización y diseño de páginas web.
4. Adaptar las técnicas de venta a la comercialización online: transmitir información del producto y las condiciones de venta con claridad y precisión.
5. Analizar los elementos y materiales de comunicación comercial y su ubicación en un supuesto punto de venta virtual.
6. Identificar los medios de pago utilizados habitualmente en la comercialización online y criterios de seguridad aplicados habitualmente.

Aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online.

1. Explicar el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales del comercio electrónico.
2. Identificar las situaciones comerciales que precisan seguimiento y post venta en la comercialización online de productos y servicios.
3. Describir los momentos o fases que caracterizan el proceso de post venta online y la seguridad online.
4. Identificar los conflictos y reclamaciones más habituales en la comercialización online diferenciando según su naturaleza.



Piensa en ti.
Cuenta con nosotros.

5. Describir las utilidades y herramientas de Internet para resolver y gestionar las reclamaciones comerciales en la red y mantener relaciones de confianza con los clientes.
6. Describir los usos y orientaciones de buena conducta para afrontar las quejas y reclamaciones de los clientes habituales de la comercialización online de manera rápida y eficaz.
7. Identificar la documentación e información que se requiere para registrar y gestionar de forma eficaz una reclamación comercial online.

PROGRAMA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTERNET COMO CANAL DE VENTA

1.1. Las relaciones comerciales a través de Internet:

- B2B,
- B2C,
- B2A

1.2. Utilidades de los sistemas online:

- Navegadores: Uso de los principales navegadores
- Correo electrónico.
- Mensajería instantánea.
- Teletrabajo.
- Listas de distribución y otras utilidades: gestión de la relación con el cliente online.

1.3. Modelos de comercio a través de Internet.

- Ventajas
- Tipos
- Eficiencia y eficacia.

1.4. Servidores online:

- Servidores gratuitos.
- Coste y rentabilidad de la comercialización online...

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINAS WEB

2.1. El internauta como cliente potencial y real.

- Perfil del internauta.
- Comportamiento del cliente internauta.
- Marketing viral: aplicaciones y buenas conductas.

2.2. Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web.

- Partes y elementos del diseño de páginas web.
- Criterios comerciales en el diseño de páginas web.
- Usabilidad de la página web.

2.3. Tiendas virtuales:

- Tipología de tiendas virtuales.
- El escaparate virtual.
- Visitas guiadas.
- Acciones promocionales y banners.

2.4. Medios de pago en Internet:

- Seguridad y confidencialidad.
- TPV virtual,
- transferencias,
- cobros contrareembolso.



Piensa en ti.
Cuenta con nosotros.

2.5. Conflictos y reclamaciones de clientes:

- Gestión online de reclamaciones.
- Garantías de la comercialización online.
- Buenas prácticas en la comercialización online.

2.6. Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos.

TEMPORALIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA	Total
Unidad Didáctica 1: Internet como Canal de Venta	12 HORAS
Unidad Didáctica 2: Diseño Comercial de Páginas Web	18 HORAS
TOTALES	30 HORAS

FORMACIÓN NECESARIA PARA ACCEDER CON ÉXITO AL CURSO

No requiere formación previa

ESPECIFICACIONES

Curso Scorm. Ejercicios y Evaluaciones integrados en temario. Animaciones, esquemas...

HARDWARE NECESARIO Y PERIFÉRICOS ASOCIADOS

Ordenador y conexión a Internet

- **Pc o Portátil** : Pentium II, CPU 3Ghz, 512 Mb de memoria RAM
- **MAC**: Power Mac 64, Power Mac 65 ó Equipo Apple con procesador Inter 16 Gb RAM
- **Conexión a Internet**: Adsl mínimo 1Mb o conexión 3G con una velocidad superior a 128 kbps/seg.

SOFTWARE NECESARIO

- Acrobat Reader, versión 6.0 o superior, o Foxit Reader, versión 2.3
- Flash Player
- Java Sun (Google Chrome requiere la actualización 10 de la versión de Java)
- Reproductor de Windows Media Player a partir de la versión 9

TIEMPO DE RESPUESTA

Los tutores pedagógicos atenderán a los alumnos en un plazo de 24 horas y los tutores de contenido en un plazo máximo de 48 horas en días laborables.



Piensa en ti.
Cuenta con nosotros.

SERVICIOS DEL CAMPUS VIRTUAL

- **Guía didáctica** En ella se marcan y explican las pautas, orientaciones y recomendaciones necesarias para el seguimiento y aprovechamiento adecuado del curso.

- **Contenidos.** Los contenidos de este curso han sido realizados por un equipo multidisciplinar, entre los que se encuentran expertos en la materia que se desarrolla, pedagogos, docentes y técnicos informáticos en desarrollos multimedia.

En este curso se ha buscado un equilibrio entre el necesario rigor técnico de los contenidos y una presentación atractiva e intuitiva que facilite el seguimiento del curso y que constituya una clara opción de aprendizaje, de manera que todo aquél que lo realice vea satisfechas sus expectativas: comprensión y asimilación de todo lo relacionado con las unidades desarrolladas y capacidad para aplicar estos conocimientos a la práctica diaria.

El temario de este curso tiene un **formato dinámico e interactivo**, en base al cual **podrás participar activamente en tu aprendizaje**. En la construcción del mismo se han utilizado una serie de iconos y links, que requieren tu participación en el descubrimiento de los contenidos, ya que deberás interactuar con los mismos para ver la información. De esta manera, el seguimiento del curso se convierte en una experiencia dinámica que requiere de una participación activa del alumno, lo que facilita la rapidez en la comprensión y uso de la información. Ello contribuye a conseguir que el curso resulte más entretenido y no debemos olvidar que el entretenimiento acrecienta el interés, el cual, a su vez, favorece la atención y concentración, que se traducen en mayores niveles de aprendizaje.

- **Actividades.** Hemos desarrollado ejercicios y casos prácticos interactivos, integrados en los contenidos, que fomentan la participación e interacción continua de los alumnos y permiten que vayas afianzando los conocimientos al mismo tiempo que los adquieres, con el fin de que llegues totalmente preparado a la evaluación final y la superes sin dificultades.

- **Tutores a disposición del alumno:** Un tutor de contenido experto en la materia que le resolverá las dudas concretas sobre el temario y los ejercicios.

Un tutor pedagógico que le ayudará y motivará a lo largo del curso. Se pondrá en contacto periódicamente a los alumnos informándoles de su estado de evolución y animándoles a finalizar con éxito el curso. También les informará de todo lo relativo al curso (información de interés, inclusión de documentación adicional en la biblioteca, etc)

Un tutor técnico o webmaster que resolverá cualquier problema técnico de acceso a la plataforma, registro de notas, etc.

- **Otros servicios.** Estos cursos disponen de tutorías, correo electrónico, biblioteca (donde se encuentran documentos formativos complementarios, como el manual del curso), chat, Faqs, agenda y calendario, Foro y otros servicios incluidos en el Campus Virtual.