

# CONTENIDO

## INTERNET COMO CANAL DE VENTA

- Las relaciones comerciales a través de internet
- Utilidades de los sistemas online
- Modelos de comercio a través de internet
- Servidores online

## 2. DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINAS WEB

- El internauta como cliente potencial y real
- Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web
- Tiendas virtuales
- Medios de pago en internet
- Conflictos y reclamaciones de clientes
- Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: gestión de contenidos

Familia:  
**Comercio**

# Venta Online

Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización Realizar las operaciones auxiliares a la venta Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario. Objetivos específicos: Operaciones de venta

1. Determinar las líneas propias de actuación comercial en la venta, ajustando el plan de acción definido por la empresa, a las circunstancias específicas de cada cliente.
2. Atender y satisfacer las necesidades del cliente, teniendo en cuenta los objetivos y productos y /o servicios de la empresa.
3. Obtener el pedido a través de los diferentes canales de comercialización, utilizando las técnicas de venta dentro de los márgenes de actuación de venta establecidos por la empresa.
4. Atender y resolver en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa respetando la normativa vigente de protección al consumidor.
5. Gestionar los procesos de seguimiento y postventa según los criterios establecidos por la empresa.

- ✓ **Duración del curso:** 30 Horas. Pudiendo ser ampliadas con mayor número de ejercicios y prácticas.
- ✓ **Características Técnicas:** Escenas con diseño gráfico, videos de animación, textos locutados por profesionales de radio y Tv, posibilidad de impresión en 4 formatos diferentes(textos y diseños gráficos)
- ✓ **Certificaciones:** COM085\_2 Actividades de venta
- ✓ **Ejercicios totales del curso:** 70 Ejercicios Interactivos de auto-evaluación