

The background image shows a person's hand using a computer mouse. A vertical stack of seven white circles is positioned on the right side of the mouse. The text 'UF0032. Venta online' is displayed in a dark green font within a semi-transparent grey rounded rectangle on the left side of the image.

## UF0032. Venta online

## **Objetivos**

---

### □ **Objetivos generales**

- Determinar las líneas propias de actuación comercial en la venta, ajustando el plan de acción definido por la empresa, a las características específicas de cada cliente.
- Atender y satisfacer las necesidades del cliente teniendo en cuenta los objetivos y productos y/o servicios de la empresa
- 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.
- 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.
- Gestionar los procesos de seguimiento y postventa según los criterios establecidos por la empresa.

### □ **Objetivos específicos**

- 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.

## Contenidos

UF0032. Venta online	Tiempo estimado
<p><b>Unidad 1:</b> Internet como canal de venta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las relaciones comerciales a través de internet.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ B2B: Business to business.</li> <li>○ B2C: Business to consumer.</li> <li>○ B2A: Business to administration.</li> </ul> </li> <li>• Utilidades de sistemas online.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Navegadores: uso de los principales navegadores.</li> <li>○ Correo electrónico: comunicación asíncrona.</li> <li>○ Creación de una cuenta de correo con Outlook.</li> <li>○ Enviar mensajes con Outlook.</li> <li>○ Servidores de correo web.</li> <li>○ Mensajería instantánea: Comunicación síncrona.</li> <li>○ Teletrabajo.</li> <li>○ Listas de distribución.</li> </ul> </li> <li>• Modelos de comercio a través de internet.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipos.</li> </ul> </li> <li>• Servidores online.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servidores gratuitos.</li> <li>○ Coste y rentabilidad de la comercialización online.</li> </ul> </li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 01	<b>1 hora</b>
Tiempo total de la unidad	<b>11 horas</b>
<p><b>Unidad 2:</b> Diseño comercial de páginas web.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El internauta como cliente potencial.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El perfil del internauta.</li> <li>○ Comportamiento de la clientela internauta.</li> <li>○ Marketing viral: Aplicaciones y buenas conductas.</li> </ul> </li> <li>• Criterios comerciales en el diseño comercial de páginas web.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Objetivos.</li> <li>○ Partes y elementos del diseño de páginas web.</li> <li>○ Criterios comerciales en el diseño de contenidos de páginas web.</li> <li>○ Backstore.</li> <li>○ Usabilidad de la página web.</li> </ul> </li> <li>• Tiendas virtuales.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tipología de tiendas virtuales.</li> <li>○ El escaparate virtual.</li> <li>○ Visitas guiadas.</li> </ul> </li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acciones promocionales y banners.</li> <li>• Formas de pago en internet.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Seguridad y confidencialidad.</li> <li>○ TPV virtual.</li> <li>○ Transferencias.</li> <li>○ Cobros contra reembolso.</li> </ul> </li> <li>• Conflictos y reclamaciones de clientes.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión de reclamaciones online.</li> <li>○ Garantías de la comercialización online.</li> <li>○ Buenas prácticas de comercialización online.</li> </ul> </li> <li>• Aplicaciones a nivel de usuario para el diseño de páginas web.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aplicaciones a nivel de usuario para la creación de tiendas online.</li> <li>○ Proveedores de Hosting. Soluciones integrales de comercio online.</li> <li>○ Desarrollo propio.</li> </ul> </li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 02	<b>1 hora</b>
Tiempo total de la unidad	<b>18 horas</b>
Evaluación final	<b>1 hora</b>
<b>2 unidades</b>	<b>30 horas</b>