



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>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 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. <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipos. • Servidores online. <ul style="list-style-type: none"> ○ Servidores gratuitos. ○ Coste y rentabilidad de la comercialización online. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	11 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 web. <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. 	

<ul style="list-style-type: none"> ○ 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. 	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 02	1 hora
Tiempo total de la unidad	18 horas
Evaluación final	1 hora
2 unidades	30 horas