

ÍNDICE UF0032 LA VENTA ONLINE

MÓDULO I INTERNET COMO CANAL DE VENTA

TEMA 1 LAS RELACIONES COMERCIALES A TRAVÉS DE INTERNET

- Introducción a la venta online.
- Vocabulario y conceptos básicos.
- B2B
- B2C
- B2A

TEMA 2 UTILIDADES DE LOS SISTEMAS ONLINE

- Navegadores: Uso de los principales navegadores
 - Google Chrome.
 - Internet Explorer.
 - Mozilla Firefox.
 - Opera y Safari
- Correo electrónico.
- Mensajería instantánea.
- Teletrabajo.
- Listas de distribución y otras utilidades: gestión de la relación con el cliente online.

TEMA 3 MODELOS DE COMERCIO A TRAVÉS DE INTERNET

- Ventajas.
- Tipos.
- Eficiencia y eficacia.

TEMA 4 SERVIDORES ONLINE

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

MÓDULO II DISEÑO COMERCIAL DE PÁGINAS WEB

TEMA 5 EL INTERNAUTA COMO CLIENTE POTENCIAL Y REAL

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

TEMA 6 CRITERIOS EN EL DISEÑO COMERCIAL DE UNA PÁGINA WEB

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

TEMA 7 TIENDAS VIRTUALES

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

TEMA 8 FORMAS DE PAGO

- Medios de pago.
- Seguridad y confidencialidad.
- TPV virtual.
- Transferencias.
- Cobros contrareembolso.

TEMA 9 CONFLICTOS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES

- Conflictos y reclamaciones de clientes:
- Gestión online de reclamaciones.
- Garantías de la comercialización online.
- Buenas prácticas en la comercialización online.
- Aplicaciones a nivel usuario para el diseño de páginas web comerciales: Gestión de contenidos.