

Tecnologías aplicadas la venta y atención al cliente

Código: PA_COMT071PO

Duración: 18 horas

Objetivos:

- Conceptualizar el proceso de atención al cliente.
- Identificar los tipos de clientes.
- Emplear las herramientas telemáticas disponibles.
- Utilizarlas para conseguir una atención integral al cliente.

Contenidos:

Unidad 1. Fundamentos de la atención al cliente.

- La atención al cliente
- Concepto de comunicación
- Elementos
- Barreras en la comunicación con el cliente
- Puntos fuertes y débiles en el proceso de comunicación

Unidad 2. Conocer al cliente.

- Conocimiento del cliente
- Necesidades, hábitos y comportamiento
- Comportamiento del vendedor y consumidor
- Tipos de clientes

Unidad 3. Nuevas tecnologías en la venta.

- Ventajas
- La atención al cliente
- Navegador
- Elementos de la dirección web
- Buscadores

Unidad 4. Uso de las nuevas tecnologías en la atención al cliente.

- Sistemas de información en la empresa
- Sistemas de información e Internet
- Distinción según alcance de las redes
- Comercio entre empresas o B2B (Business to Business)

- La tecnología EDI de Intercambio de Datos Electrónicos
- Características
- Éxito de la tecnología EDI
- Qué supone el comercio electrónico para las empresas
- Usos de una intranet en la empresa
- Soluciones CRM

Unidad 5. Herramientas tecnológicas de apoyo a la atención al cliente.

- Redes sociales
- Blogs
- Wikis
- Aulas virtuales
- Conferencias virtuales

Unidad 6. Herramientas de venta a través de Internet.

- Relaciones comerciales a través de Internet
- Ventajas
- Las ventas por Internet

Unidad 7. Atención al cliente mediante correo electrónico.

- Estructura
- Tipos
- Mail o correo electrónico
- Newsletter
- Mensaje
- Recepción del mensaje
- Problemas

Unidad 8. El chat como herramienta de atención al cliente.

- Tipos de comunidades virtuales
- Necesidades y líneas de actuación
- Ventajas y recomendaciones

Unidad 9. Los foros como herramienta de asistencia.

- Qué son y cómo usarlos
- Para qué sirven los foros
- Herramientas
- El perfil del administrador y otros perfiles

Unidad 10. Otras herramientas de venta y atención al cliente.

- La promoción viral
- Tipos de campaña
- Barreras para el marketing viral
- Elementos de la promoción online
- Banners
- Otros elementos
- Objetivos de la promoción online
- Estrategias en Redes Sociales