

## Objetivos

Emplear las herramientas telemáticas disponibles para conseguir una atención integral al cliente.

- Analizar los procesos de atención al cliente, identificando los aspectos necesarios para proporcionar un buen servicio al cliente.
- Utilizar las nuevas herramientas tecnológicas para la atención al cliente en la empresa.
- Analizar las herramientas y medios tecnológicos para la creación de tiendas virtuales, y su influencia en el aumento de las ventas.

## Contenidos

### Principios de atención al cliente

Introducción.

Fundamentos de la atención al cliente.

Servicio al cliente.

- Los aspectos básicos de un buen servicio.
- Control de los procesos de atención al cliente.

Conocer al cliente.

- Orientación al cliente.

Resumen.

### Nuevas tecnologías en atención al cliente

Introducción.

Uso de las nuevas tecnologías en la atención al cliente.

- La atención telefónica al cliente.
- El correo electrónico.
- Mensajería instantánea.

Herramientas tecnológicas de apoyo a la atención al cliente.

- Call centers como servicio de apoyo en la atención al cliente.
- Aplicaciones de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).
- Otras herramientas de apoyo en la atención al cliente.

Atención al cliente mediante correo electrónico.

- Remarketing.
- Mailify.

El chat como herramienta de atención al cliente.

- Smartsupp.

Los foros como herramienta de asistencia.

Resumen.



## Uso de nuevas tecnologías en la venta online

Introducción.

Nuevas tecnologías en la venta.

- Adaptación tecnológica en las organizaciones.
- Blogs y redes sociales.

Herramientas de venta a través de internet.

- PrestaShop.
- WooCommerce.
- Shopify.
- Amazon.
- eBay.

Otras herramientas de venta y atención al cliente.

- Confianza online.
- Webinar.
- Gestor de opiniones.

Resumen.

