

Programa formativo

COMERCIO Y MARKETING



**Tecnologías aplicadas a la venta y
atención al cliente**

Duración: 20 horas



Grupo Glorieta

Grupo Glorieta garantiza toda la formación impartida y la gestión de bonificaciones que realiza como entidad organizadora.

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

1. Principios de atención al cliente:

1.1. Introducción.

1.2. Fundamentos de la atención al cliente.

1.3. Servicio al cliente.

1.3.1. Los aspectos básicos de un buen servicio.

1.3.2. Control de los procesos de atención al cliente.

1.4. Conocer al cliente.

1.4.1. Orientación al cliente.

1.5. Resumen.

2. Nuevas tecnologías en atención al cliente:

2.1. Introducción.

2.2. Uso de las nuevas tecnologías en la atención al cliente.

2.2.1. La atención telefónica al cliente.

2.2.2. El correo electrónico.

2.2.3. Mensajería instantánea.

2.3. Herramientas tecnológicas de apoyo a la atención al cliente.

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

2.4. Atención al cliente mediante correo electrónico.

- 2.4.1. Remarketing.
- 2.4.2. Mailify.

2.5. El chat como herramienta de atención al cliente.

- 2.5.1. Smartsupp.

2.6. Los foros como herramienta de asistencia.

2.7. Resumen.

3. Uso de nuevas tecnologías en la venta online

3.1. Introducción.

3.2. Nuevas tecnologías en la venta.

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

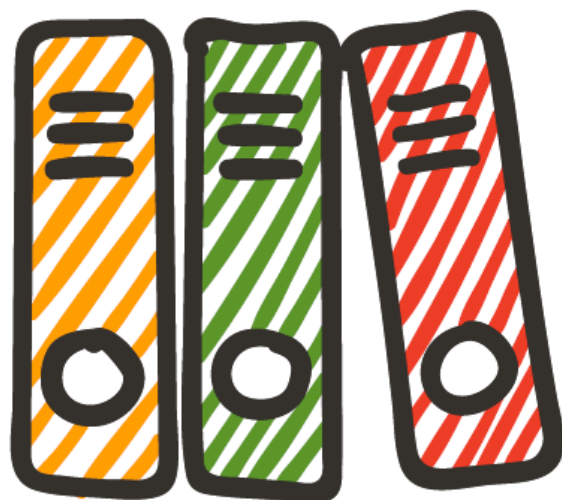
3.3. Herramientas de venta a través de internet.

- 3.3.1. PrestaShop.
- 3.3.2. WooCommerce.
- 3.3.3. Shopify.
- 3.3.4. Amazon.
- 3.3.5. eBay.

3.4. Otras herramientas de venta y atención al cliente.

- 3.4.1. Confianza online.
- 3.4.2. Webinar.
- 3.4.3. Gestor de opiniones.

3.5. Resumen.



ACCESO AL CATÁLOGO GENERAL DE CURSOS

Para más información:



Grupo Glorieta

601 633 105

965 789 115

fcontinua@grupoglorieta.com

c.aloy@grupoglorieta.com

www.grupoglorieta.com

