

Formación en E-commerce, Marketing digital y Redes Sociales en la Gestión de Clientes

Esta formación dota al alumnado de formación en el conocimiento de las principales características del comercio electrónico, los canales de comunicación disponibles y la construcción de estrategias de fidelización del consumidor online.

Nivel 1 (25 horas - autoformación): los/las estudiantes interesados/as en realizar esta formación adquirirán competencias básicas e-commerce, aplicadas al ámbito empresarial.

OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN

- Aprender a identificar y aplicar las diferentes técnicas de atención al cliente a través de los canales de comunicación online: RRSS, mailing, web, e-commerce, etc. y gestionar de forma eficaz su fidelización.

CONTENIDOS

1. Comercio electrónico: definición y características.
2. Estrategias de comunicación en el comercio electrónico.
3. Atención al cliente online.
4. Servicio de atención al cliente a través de dispositivos móviles, plataformas digitales y canales de comunicación en línea.
5. Fidelización del cliente online.
6. Comercio electrónico: aspectos legales y éticos.