



ESTRATEGIAS DE POSTVENTA PARA E-COMMERCE Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar estrategias efectivas de postventa en entornos e-commerce, orientadas a mejorar la experiencia del cliente, aumentar la fidelización y fortalecer la reputación digital de la empresa.



Objetivos específicos

- Identificar los procesos y buenas prácticas de postventa aplicados al comercio electrónico para mejorar la experiencia del cliente.
- Aplicar técnicas de comunicación y resolución de conflictos en la atención postventa mediante canales digitales.
- Diseñar estrategias de fidelización y seguimiento orientadas a aumentar la satisfacción y recompra de clientes en e-commerce.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Introducción a la postventa en e-commerce

Contenidos:

Concepto e importancia de la postventa digital.

Proceso de atención al cliente en comercio electrónico.

Experiencia del cliente y reputación online.

Principales desafíos en la postventa digital.

Actividad Práctica: Análisis de casos reales de atención postventa identificando oportunidades de mejora.

Módulo 2

Comunicación efectiva con clientes digitales

Contenidos:

Técnicas de comunicación escrita y digital.
Atención mediante correo, chat y redes sociales.

Lenguaje positivo y orientación al cliente.

Buenas prácticas de seguimiento post compra.

Actividad Práctica: Simulación de respuestas a clientes en distintos canales digitales.

Módulo 3

Gestión de reclamos y resolución de conflictos

Contenidos:

Tipos de reclamos frecuentes en e-commerce.

Manejo de clientes difíciles.

Técnicas de resolución de conflictos.

Protocolos y tiempos de respuesta.

Actividad Práctica: Desarrollo de casos prácticos relacionados con retrasos, devoluciones y productos defectuosos.

Módulo 4

Cambios, devoluciones y garantías

Contenidos:

Políticas de cambios y devoluciones.

Gestión de garantías y compensaciones.

Importancia de la transparencia y confianza.

Buenas prácticas en procesos postventa.

Actividad Práctica: Diseño de un procedimiento de cambios y devoluciones para una tienda online.

Módulo 5

Fidelización y experiencia del cliente

Contenidos:

Estrategias de fidelización en e-commerce.

Programas de beneficios y recompensas.

Personalización de la atención.

Acciones para fomentar la recompra.

Actividad Práctica: Elaboración de una estrategia de fidelización para clientes digitales.

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl