

# INTERNET CÓMO CANAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES

## OBJETIVOS

- Conocer los diferentes modelos de venta y de negocio vinculados a Internet.
- Conocer los principales navegadores y buscadores de Internet y sus funcionalidades.
- Destacar las ventajas de una adecuada gestión de la relación con el cliente mediante software CRM.
- Entender la diferencia entre Internet, Intranet y Extranet y los objetivos que persiguen.
- Familiarizarse con varios tipos de comunicaciones a través de internet, tales como correo electrónico, mensajería instantánea y navegación guiada.
- Recomendar medidas de seguridad tanto a nivel corporativo cómo a nivel de usuario.
- Tener una visión amplia de los problemas de seguridad vinculados a las redes informáticas e Internet. Conocer las herramientas de seguridad en internet y medios de pago existentes.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### 1. INTRODUCCIÓN

Internet  
Internet en la empresa

### 2. USO DE LOS PRINCIPALES NAVEGADORES. OPTIMIZACIÓN DE LOS MÉTODOS DE BÚSQUEDA

Conectarnos a Internet  
La world wide web  
El navegador web  
Google. El buscador  
Buscar información en un portal

### 3. LAS COMUNICACIONES A TRAVÉS DE INTERNET: CORREO ELECTRÓNICO, MENSAJERÍA INSTANTÁNEA, NAVEGACIÓN GUIADA

Correo electrónico  
Mensajería instantánea  
Navegación guiada

### 4. MODELOS DE COMERCIO A TRAVÉS DE INTERNET

Modelos de venta  
Modelos de negocio

### 5. EL CONCEPTO DE INTRANET Y EXTRANET

Intranet  
Extranet

### 6. LA RELACIÓN CON EL CLIENTE A TRAVÉS DE INTERNET, INTRODUCCIÓN A LAS PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (CRM)

Software CRM. Productos Comerciales y con licencia GPL

### 7. INTRODUCCIÓN A LAS HERRAMIENTAS DE SEGURIDAD EN INTERNET. MEDIOS DE PAGO EN INTERNET

La Seguridad  
Causas de los problemas de seguridad  
Arquitectura de la seguridad

Entidades y medios de pago  
Recomendaciones de seguridad como usuario de Internet  
Malware