

ÍNDICE COMERCIO ELECTRÓNICO

TEMA 1 INTRODUCCIÓN AL COMERCIO ONLINE

- Definición de comercio electrónico.
- Trayectoria del e-commerce.
 - Antecedentes.
 - Evolución.
 - Tendencias.
- Vocabulario y conceptos básicos.

TEMA 2 ANÁLISIS DEL MERCADO

- Análisis DAFO del comercio electrónico español.
- Actividades más demandadas.
- Segmentación del e-consumidor:
 - Perfiles.
 - Análisis de la demanda.
 - Localización de clientes potenciales.

TEMA 3 NORMATIVA VIGENTE

- Normativa aplicable en materia de publicidad en el ámbito estatal.
- Normativas sectoriales sobre determinados productos: tabaco, alcohol, medicamentos, alimentos, cosméticos, automóviles, juegos de azar y juguetes.
- Responsabilidades legales en comercio electrónico.
- Implicaciones legales en la comunicación de características y precios.
- Ley de Protección de Datos.

TEMA 4 MODELOS DE NEGOCIOS ONLINE

- Modalidades de comercio electrónico.
- Modelos de negocio.
- Portales de internet.
- Medios de pago. La confianza online.
- e-Commerce Analytics.

TEMA 5 LA PUESTA EN MARCHA DEL NEGOCIO VIRTUAL

- Tecnología que rige los e-commerce:
 - Modelo de tres capas.
- Lenguajes de programación y diseños de sitios Web.
- Plataformas de e-commerce:
 - Magento Commerce.
 - OSCommerce.
 - Joomla.
 - WordPress.
 - Mobile Internet.

TEMA 6 FUNCIONAMIENTO DE LA TIENDA ONLINE

- Implantación de la tienda online.
- Prestigio online.
- Cobros y facturación.
- Atención al cliente. CRM.
- Envíos y devoluciones.
- Servicio post venta.

TEMA 7 CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL E- CLIENTE

- Marketing y publicidad online.
- Posicionamiento en buscadores: SEM y SEO.
- Social Media Marketing.
- Programas de fidelización:
 - Redención de puntos y e-bonus.
 - Premios y sorteos.
- Cross marketing: aprovechar el offline para potenciar el online.
- Creación de redes de afiliación propias.
- Optimización de la Web.

TEMA 8 LAS CLAVES PARA EL ÉXITO

- Catálogo y contenidos:
 - Verificación y procesado.
 - Herramienta de catálogo.
- Gestión de herramientas de front-office y back-office.
- Zona de usuario.
- Carrito de la compra.

TEMA 9 VENDER MÁS

- Cómo se generan las ventas en el e-commerce:
 - Upselling y Crossselling.
- Transformación de interesados en compradores:
 - Fundamentos de lead intelligence y lead management.
- Cómo realizar ofertas personalizadas: reglas de negocio.
- E- Mail Marketing:
 - Diseño y desarrollo del plan de contactos.
- Las claves de éxito de un e-mail.
- Campañas SEM (Search Engine Marketing)
 - El papel de las Keywords.
 - Análisis interno y externo para la identificación de Keywords.
 - Keywords “Short Tail” genéricos con volumen alto vs. Keywords “Long Tail”.
 - Herramientas para generar la lista de palabras clave.

TEMA 10 LOGÍSTICA ONLINE

- La logística aplicada al comercio electrónico.
- Aprovisionamiento, almacenamiento, logística de envío y logística inversa.
- Cómo gestionar la logística de los productos virtuales y productos físicos.
- Distribución de productos virtuales.
- Información de seguimiento vía Internet.

TEMA 11 FORMAS DE PAGO

- Introducción y problemática del pago online.
- Tipos de formas de pago.
- Ventajas e inconvenientes.
- Costes en la instalación de las formas de pago.
- Mecanismos de seguridad en los medios de pago.