

<b>NOMBRE DEL CURSO:</b> NEGOCIOS ONLINE Y COMERCIO ELECTRÓNICO <b>ÁMBITO:</b> COMERCIO Y MARKETING <b>HORAS:</b> 100
---

**OBJETIVOS:**

Ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Comercio y marketing. Con este CURSO COMT027PO NEGOCIOS ONLINE Y COMERCIO ELECTRÓNICO el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y identificar los aspectos necesarios para la creación, desarrollo y gestión de negocios online: la creación de un posicionamiento, el desarrollo de contenidos, creación de las ofertas y servicios, la integración con el negocio tradicional, así como dominar los aspectos más operativos y fundamentales de dinamización.

**INDICE:****CÓMO PLANIFICAR Y DESARROLLAR UN PLAN ESTRATÉGICO DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

Introducción

Objetivos

Mapa Conceptual

Análisis estratégico del comercio electrónico: antecedentes, evolución y tendencias

Modelos de negocio de comercio electrónico

DAFO Comercio electrónico Español

Segmentación de e-consumidor: Perfiles, análisis cluster, valoración económica y análisis de la demanda

Estrategias de mercado/producto: Desarrollo de producto, desarrollo de mercado, especialización o investigación y desarrollo

Factores Críticos de Éxito en el comercio electrónico

Posicionamiento de las empresas de comercio electrónico y análisis de la oferta

Marketing-Mix: Política de producto, distribución, promoción y precio

Cuadro de mando integral en negocios on line

Recuerda

Autoevaluación

**PUESTA EN MARCHA: ¿CÓMO CREAR O ADAPTAR UN NEGOCIO ON LINE? (I): BACK END**

Introducción

Objetivos

Mapa Conceptual

Estructura tecnología: modelo de tres capas

Diseño del work-flow e integración de sistemas

La importancia de la palabra facturación y cobro

Servicio de atención al cliente: CRM, contact center, marketing inverso, servicio post venta

Tracking

Caso Real: yacom

Recuerda

Autoevaluación

## **PUESTA EN MARCHA: ¿CÓMO CREAR O ADAPTAR UN NEGOCIO ON LINE? (II): FRONT END**

Introducción

Objetivos

Mapa Conceptual

Catalogo y =Contenidos:= verificación, procesado, herramienta de catálogo

Usability, ambiente de compra, diseño y gestión de herramientas de front-end

Flujos de caja y financiación

Zonas calientes

Zona de usuario

Carrito de la compra

Recuerda

Autoevaluación

## **ASPECTOS JURÍDICOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO**

Introducción

Objetivos

Mapa Conceptual

LOPD

Impuestos indirectos

LSSI

Recuerda

Autoevaluación

## **FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

Introducción

Objetivos

Mapa Conceptual

Idea de una idea

Business plan y plan comercial

Fuentes de financiación propias: amigos, familiares, nosotros mismo

Fuentes de financiación externas: angels, capital riesgo, inversionistas ¿Cómo convencerles?

Puesta en marcha y reporting de resultados

Venta de contenidos de pago

Productos digitales: Como se venden

De lo gratuito al pago por visualización

Descarga, real media, tv internet, Secondlife ¿Web 3.0 como solución?

Recuerda

Autoevaluación

## **ACCIONES DE CAPTACIÓN ENFOCADA A COMERCIO ELECTRÓNICO**

Introducción

Objetivos

Mapa Conceptual

Política de captación: ¿solo branding?

Acciones de cross marketing: aprovechar el offline para catapultar el online

Herramientas más eficaces: email mk, SEM, SEO, afiliación, campañas en sites afines

Recuerda

Autoevaluación

## **FIDELIZACIÓN EN COMERCIO ELECTRÓNICO: CÓMO INCREMENTAR LAS VENTAS DE CLIENTES**

Introducción

Objetivos

Mapa Conceptual

Creación de programas de fidelización eficaces

Programas de éxito on line

Redes de afiliación propias: ¿Cómo construirlas?

Redención de puntos, e-bonus, dinero, premios, sorteos ¿Cuál es más eficaz?

Recuerda

Autoevaluación

## **CÓMO REALIZAR COMERCIO ELECTRÓNICO INTERNACIONAL**

Introducción

Objetivos

Mapa Conceptual

Características del cliente por países: ¿Dónde vendemos más?

¿Qué vendemos?

Medios de pago internacionales

Legislación por países: Impuestos directos e indirectos aplicables

Procesos de reclamación y atención al cliente internacional

Exportación de productos

Distribución internacional

Recuerda

Autoevaluación

## **CÓMO GESTIONAR LA LOGÍSTICA Y FULFILLMENT EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO**

Introducción

Objetivos

Mapa Conceptual

Importancia de la logística en el comercio electrónico

El transporte urgente aplicado al comercio electrónico

Gestión de los datos

Gestión con proveedores y sala de producción

Aprovisionamiento, almacenamiento, logística de envío y logística inversa

Cómo gestionar la logística de los productos virtuales y productos físicos

Principales características y aplicaciones de la distribución de productos virtuales

Retos de la distribución aplicada al comercio electrónico

La logística aplicada al comercio electrónico

Integración de la logística y las tecnologías de la información para crear valor añadido

Información de seguimiento vía Internet

Recuerda

Autoevaluación

## **SEGURIDAD EN LOS MEDIOS DE PAGO ON LINE**

Introducción

Objetivos

Mapa Conceptual

Sistemas de pago no integrados

Sistemas de pago integrados y pasarela de pagos

Tarjetas de crédito: Banda magnética, tarjetas inteligentes y multiservicio

D Secure

Internet Mobile Payment

Modelos de negocio de los diferentes actores

Work-flow y funcionamiento de un sistema de pago a través del móvil

Recuerda

Autoevaluación

## **COMERCIO ELECTRÓNICO EN UN ENTORNO B2B**

Introducción

Objetivos

Mapa Conceptual

Modelos de negocio de los e-marketplaces

Agregadores horizontales / verticales

De catálogos a e-catálogos

Conflicto de canales

Recuerda

Autoevaluación