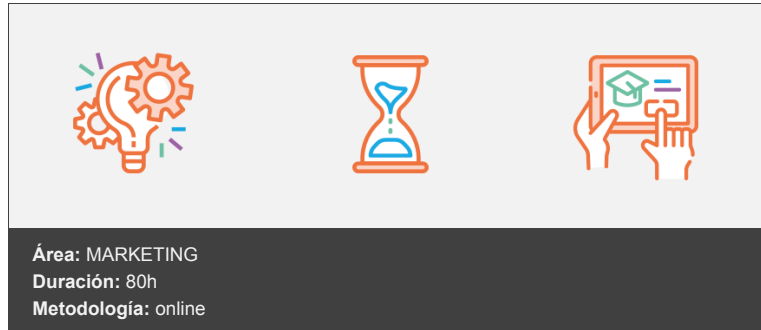


## Negocios online y comercio electrónico. COMT027PO



### Objetivos

- 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.
- Desarrollar un plan estratégico de comercio electrónico.
- Definir la mejor estrategia para poner en marcha un negocio online.
- Definir la mejor estrategia para construir adecuadamente una página web enfocada al comercio electrónico.
- Detectar los principales aspectos de la normativa jurídica española que afectan al desempeño del comercio electrónico.
- Definir adecuadamente el modelo de negocio y elegir la forma de financiación más adecuada.
- Saber poner en práctica las principales estrategias de captación de clientes enfocadas al comercio electrónico.
- Poner en práctica nuevas técnicas de marketing online para fidelizar a la clientela y, en consecuencia, aumentar las ventas.
- Saber identificar las principales características del comercio internacional y cómo aprovecharlas a la hora de gestionar un negocio online.
- Adquirir conocimientos sobre las principales características, estrategias y retos de la logística aplicada al comercio electrónico, para trasladarlas a la gestión de un e-Commerce.
- Conocer las características de los principales métodos de pago electrónicos y aplicarlos a los negocios online.
- Impulsar un comercio electrónico a través de los e-Marketplaces.

### Contenidos y estructura del curso

1. Cómo planificar y desarrollar un plan estratégico de comercio electrónico
2. Análisis estratégico del comercio electrónico: antecedentes, evolución y tendencias.
3. Modelos de negocio de comercio electrónico.
4. DAFO. Comercio electrónico español.
5. Segmentación de e-consumidor
6. Estrategias de mercado/producto
7. Factores críticos de éxito en el comercio electrónico.
8. Posicionamiento de las empresas de comercio electrónico y análisis de la oferta.
9. Marketing mix
10. Cuadro de mando integral en negocios online.
11. Puesta en marcha: ¿Cómo crear o adaptar un negocio online (I): back-end
12. Estructura tecnología

13. Diseño del work-flow e integración de sistemas.
14. La importancia de la palabra facturación y cobro.
15. Servicio de atención al cliente
16. Tracking.
17. Caso real: ya.com.
18. ¿Cómo construir una website de éxito en comercio electrónico (II): front-end
19. Catálogo y Contenidos
20. Usability, ambiente de compra, diseño y gestión de herramientas de front-end.
21. Flujos de caja y financiación.
22. Zonas calientes. Mapas de calor.
23. Zona de usuario.
24. Carrito de la compra.
25. Aspectos jurídicos en el comercio electrónico
26. LOPD.
27. Impuestos indirectos.
28. LSSI.
29. Financiación de proyectos de comercio electrónico
30. Idea de una idea.
31. Business plan y plan comercial.
32. Fuentes de financiación propias.
33. Fuentes de financiación externas
34. Puesta en marcha y reporting de resultados.
35. Venta de contenidos de pago.
36. Productos digitales
37. De lo gratuito al pago por visualización.
38. Descarga, real media, TV internet, Second Life, etc. ¿Web 3.0 como solución?
39. Acciones de captación enfocada a comercio electrónico
40. Política de captación
41. Acciones de cross marketing
42. Herramientas más eficaces
43. Resumen.
44. Fidelización en comercio electrónico
45. Creación de programas de fidelización eficaces.
46. Programas de éxito online.
47. Redes de afiliación propias
48. Redención de puntos, e-bonus, dinero, premios, sorteos, etc. ¿Cuál es más eficaz?
49. Cómo realizar comercio electrónico internacional
50. Características del cliente por países

51. ¿Qué vendemos?
52. Medios de pago internacionales.
53. Legislación por países
54. Procesos de reclamación y atención al cliente internacional.
55. Exportación de productos.
56. Distribución internacional.
57. Cómo gestionar la logística y fulfillment en el comercio electrónico
58. Importancia de la logística en el comercio electrónico.
59. El transporte urgente aplicado al comercio electrónico. Cómo elegir al mejor proveedor de transporte urgente para un e-Commerce.
60. Gestión de los datos.
61. Gestión con proveedores y sala de producción.
62. Aprovisionamiento, almacenamiento, logística de envío y logística inversa.
63. Cómo gestionar la logística de los productos virtuales y productos físicos.
64. Principales características y aplicaciones de la distribución de productos virtuales.
65. Retos de la distribución aplicada al comercio electrónico.
66. La logística aplicada al comercio electrónico.
67. Integración de la logística y las tecnologías de la información para crear valor añadido. Información de seguimiento vía internet.
68. Seguridad en los medios de pago online
69. Sistemas de pago no integrados.
70. Sistemas de pago integrados - pasarela de pagos.
71. Tarjetas de crédito: banda magnética, tarjetas inteligentes y multiservicio.
72. 3D Secure.
73. Internet Mobile Payment.
74. Modelos de negocio de los diferentes actores.
75. Work-flow y funcionamiento de un sistema de pago a través del móvil.
76. Comercio electrónico en un entorno B2B
77. Modelos de negocio de los e-Marketplaces.
78. Agregadores horizontales/verticales.
79. De catálogos a e-catálogos.

## Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

## Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

