

Aspectos no digitales de un ecommerce (latam)

Modalidad: curso e-Learning Duración: 8 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

1. Conocer los distintos canales de atención al cliente que puede utilizar un eCommerce para poder elegir los más adecuados en cada proyecto.
2. Conocer las principales métricas y KPIs de un eCommerce para conocer su estado y evolución y acciones a acometer.

CONTENIDOS

Unidad 1. Atención al cliente en un eCommerce.

1. Introducción.
2. Funciones.
 - 2.1. Vender.
 - 2.3. Dar confianza
 - 2.4. Diferenciación.
 - 2.5. Resolver dudas.
 - 2.6. servicio Postventa.
3. Canales.
 - 3.1. Teléfono.
 - 3.2. eMail.
 - 3.3. Redes Sociales.
 - 3.4. Otros.
4. Contenidos relacionados.
5. CRM.
6. Recomendaciones.

Unidad 2. La analítica en un eCommerce.

1. Introducción.
2. Ciclo de la Analítica.
 - 2.1. Definición.
 - 2.2. Implementación.
 - 2.3. Análisis.
 - 2.4. Reporting.
 - 2.5. Actuación.
3. Áreas y KPIs.

- 3.1. Negocio.
- 3.2. Marketing.
- 3.3. Producto.
- 3.4. Logística.
- 4. Herramientas
 - 4.1. Analítica de negocio.
 - 4.2. Analítica digital.
 - 4.2.1 Site-Centric.
 - 4.2.2. UX/CRO.
- 5. Recomendaciones.