Fórmate Sin Coste
info@formatesincoste.com
Tfno: 956 074 222/655 617 059
Fax: 956 922 482

Comercio electrónico

Duración: 20 horas

Coste Bonificable: 150 €

Modalidad: Online

Objetivos

E-comerce o comercio electrónico engloba las ventas generadas en Internet, cable o TV interactiva y que se realizan con pagos on-line. Cada día son más los negocios que sustentan en parte e incluso íntegramente, sus ventas a través del e-comerce. El curso trata sobre aspectos tecnológicos del comercio electrónico, el e-comerce entre empresas y empresa-cliente, técnicas de marketing e Internet, seguridad en las transacciones, logística y distribuciones, consideraciones legales…en definitiva, aspectos claves tratados de forma dinámica y desarrollando casos prácticos.

CONTENIDOS

1 Introducción al comercio electrónico

1.1 Definición

1.2 Situación actual

1.3 Comercio electrónico contra comercio tradicional

1.4 Ventajas e inconvenientes

1.5 Cuestionario: Introducción al comercio electrónico

2 La cadena de valor en el comercio electrónico

2.1 Definición

2.2 Impacto de Internet en la cadena de valor

2.3 Herramientas para el intercambio de información

2.4 Cadena de valor electrónica

2.5 Cuestionario: La cadena de valor en el comercio electrónico

3 Aspectos tecnológicos del comercio electrónico

3.1 IPS - Internet Service Providers

3.2 Estructuras
3.3 Contenidos
3.4 Distribución
3.5 Otros servicios para intercambiar información
3.6 Descarga de archivos - FTP
3.7 Cuestionario: Aspectos tecnológicos del comercio electrónico

4 El comercio electrónico entre empresas B2B
4.1 Introducción
4.2 Mercados B2B
4.3 Pasos básicos de la transacción comercial
4.4 Ejemplos de mercado B2B
4.5 Servicios que ofrecen las plataformas B2B
4.6 Cuestionario: El comercio electrónico entre empresas B2B

5 El comercio electrónico empresas-cliente B2C
5.1 Introducción
5.2 Mercados B2C
5.3 Crear una tienda virtual
5.4 Cuestionario: El comercio electrónico empresa-cliente B2C

6 E-comercio al servicio de la gestión empresarial
6.1 Introducción
6.2 Evolución del comercio electrónico en las empresas
6.3 Gestión en los diferentes departamentos
6.4 Cuestionario: E-comercio al servicio de la gestión empresarial

7 Técnicas de Marketing en Internet
7.1 Introducción
7.2 Planificación del e-marketing
7.3 Técnicas para la personalización

7.4 Técnicas para la publicidad
7.5 Técnicas para la fidelización
7.6 El éxito online es cuantificable - indicadores de éxito
7.7 Las expectativas de tus clientes
7.8 El factor clave del éxito - la diferencia es lo que cuenta
7.9 Usabilidad
7.10 Confianza y seguridad
7.11 Marketing y ventas
7.12 Servicio al cliente
7.13 Cuestionario: Técnicas de marketing en Internet

8 Atención al cliente

8.1 Introducción
8.2 Atención al cliente en la etapa de precompra
8.3 Atención al cliente en la etapa de compra
8.4 Atención al cliente - servicio posventa
8.5 Ejemplo de atención al cliente
8.6 Cuestionario: Atención al cliente

9 Seguridad en las transacciones

9.1 Introducción
9.2 Protocolo TLS
9.3 Funcionamiento del protocolo TLS
9.4 Aplicaciones del protocolo TLS
9.5 Implementación del protocolo TLS
9.6 Protocolo SET - Secure Electronic Transaction
9.7 Pasos de una transacción SET
9.8 Criptografía
9.9 Otros sistemas de protección
9.10 Cuestionario: Seguridad en las transacciones

10 Medios de pago y procesos de cobro

10.1 Introducción

10.2 Pago con tarjeta - TPV Virtual

10.3 Pago directo con tarjeta

10.4 Dinero electrónico o eCash

10.5 Stripe

10.6 MILLICENT

10.7 Otras formas de pago

10.8 Cuestionario: Medios de pago y procesos de cobro.

11 Logística y distribución

11.1 Introducción

11.2 Nuevos servicios

11.3 Cuestionario: Logística y distribución

12 Consideraciones jurídicas y legales

12.1 Introducción

12.2 Ley de protección de datos de carácter personal

12.3 Legislación sobre propiedad intelectual

12.4 Contratación electrónica - la LSSICE

12.5 Aspectos más relevantes de la LSSICE

12.6 La firma electrónica

12.7 Cuestionario: Consideraciones jurídicas y legales

13 Perspectivas del comercio electrónico

13.1 Situación actual

13.2 Perspectivas

13.3 Amenazas existentes en el comercio electrónico

13.4 Sellos de confianza

13.5 Dónde y cómo reclamar si la compra no es satisfactoria

13.6 Caso práctico - Ejemplo de éxito

13.7 Cuestionario: Perspectivas para el comercio electrónico.

13.8 Cuestionario: Cuestionario final