



## EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN E-TAILERS

**Sku:** 3637EC

**Horas:** 10

### OBJETIVOS

Dar a conocer en los alumnos las fuentes de creación de valor del E-Tailer. Acercar al alumno al concepto E-tailer como modelo de creación de negocio. Indagar en las metodologías de control de métodos y tiempos, la metodología six sigma y la metodología lean.

### CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN 1.1. DEFINICIONES Y CONCEPTOS CLAVE 2. FUENTES DE CREACIÓN DE VALOR DEL E-TAILER 2.1. LAS TEORÍAS TRADICIONALES SOBRE LA CREACIÓN DE VALOR FRENTE A LA DINÁMICA DE LOS MERCADOS VIRTUALES 2.2. TEORÍA DE LA RED ESTRATÉGICA 2.3. LAS FUENTES DE CREACIÓN DE VALOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO 3. E-TAILER, MODELO DE CREACIÓN DE NEGOCIO 3.1. METODOLOGÍA DE CONTROL DE MÉTODOS Y TIEMPOS 3.2. METODOLOGÍA SIX SIGMA 3.3. METODOLOGÍA LEAN