



## (COMT027PO) Negocios online y comercio electrónico.

**Sku:** PIT038

**Horas:** 80

**Formato:** HTML

### 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.

### CONTENIDOS

#### **Unidad 1: Cómo planificar y desarrollar un plan estratégico de comercio electrónico.**

- Análisis estratégico del comercio electrónico: Antecedentes, evolución y tendencias.

o Antecedentes. o Evolución.

- Modelos de negocio de comercio electrónico.
- DAFO Comercio electrónico español.
- Segmentación de e-consumidor: Perfiles, análisis cluster, valoración económica y análisis de la demanda.

o Perfil del consumidor. o Análisis cluster.

- Estrategias de mercado/producto: Desarrollo de producto, desarrollo de mercado, especialización

o investigación y desarrollo. o Desarrollo de producto. o Desarrollo de mercado.

- Factores críticos de éxito en el comercio electrónico.
- Posicionamiento de las empresas de comercio electrónico y análisis de la oferta.

o El posicionamiento. o Análisis de la oferta.

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

o Variables del Marketing-Mix: Las 4P. o Enfoque del Marketing-Mix.

- Cuadro de mando integral en negocios online.

o Aspectos claves de un cuadro de mando. o Ejemplos de Cuadros de mando para e-

commerce. o KPI indicados para e-commerce. Examen UA 01 Actividad de evaluación UA 01 **Unidad 2: Puesta en marcha: ¿Cómo crear o adaptar un negocio online? (I): Back end.**

- Estructura de la tecnología: Modelo de tres capas.
- Diseño del Workflow e integración de sistemas.
- La importancia de la facturación y cobro.
- Servicio de atención al cliente: CRM, contact center, marketing inverso, servicio postventa.

o CRM. o Contact Center. o Marketing inverso. o Servicio postventa.

- Tracking.
- Caso real: Ya.com.

Examen UA 02 **Unidad 3: Puesta en marcha: ¿Cómo construir un sitio web de éxito en comercio electrónico? (II): Back end.**

- Catálogo y contenidos: Verificación, procesado, herramienta de catálogo.
- Usability, ambiente de compra, diseño y gestión de herramientas de Front End

o Usabilidad significa ponérselo fácil a los clientes. o Accesibilidad: nuestra web para todos. o Cómo generar confianza.

- Flujos de caja y financiación.

o Medios de pago y procesos de cobro.

- Zonas calientes.
- Zona de usuario.
- Carrito de la compra.

Examen UA 03 Actividad de evaluación UA 03. **Unidad 4: Aspectos jurídicos en el comercio electrónico.**

- LOPD.

o Tratamiento de datos personales en la LOPD. o Tratamiento de datos personales en el RGPD. o Principales diferencias entre la LOPD y el RGPD.

- Impuestos indirectos.
- LSSI.

Examen UA 04 Actividad de evaluación UA 04 **Unidad 5: Financiación de proyectos de comercio electrónico.**

- Idea de una idea.
- Business plan y plan comercial.

o Crear un plan de negocio. o Diferencias entre un plan de negocio y un plan comercial.

- Fuentes de financiación propias: amigos, familiares, nosotros mismos.

o Constitución de reservas. o Aportaciones de socios/partícipes. o Financiación de amigos y familiares.

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

o Tipos y fuentes de financiación ajena. o Cómo convencer a un inversor.

- Puesta en marcha e informe (reporting) de resultados.

o Pautas para poner en marcha un e-commerce. o Reporting como sistema de información.

- Venta de contenidos de pago.
- Productos digitales: Cómo se venden.
- De lo gratuito al pago por visualización.
- Descarga, real media, TV Internet, Second Life... ¿web 3.0 como solución?

**Examen UA 05 Unidad 6: Acciones de captación enfocada a comercio electrónico.**

- Política de captación: ¿Solo branding?

o Branding.

- Acciones de cross marketing: aprovechar el offline para catapultar el online.
- Herramientas más eficaces: email marketing, SEM, SEO, afiliación, campañas en sitios afines, etc. o Email marketing.

o SEM. o SEO. o Afiliación. o Campañas en sitios afines: Remarketing. Examen UA 06

Actividad de evaluación UA 06 **Unidad 7: Fidelización en comercio electrónico: cómo incrementar las ventas de clientes.**

- Creación de programas de fidelización eficaces.

o Las claves para fidelizar clientes. o Programas de fidelización.

- Programas de éxito online.
- Redes de afiliación propias: ¿Cómo construirlas?
- Redención de puntos, e-bonus, dinero, premios, sorteos... ¿Cuál es más eficaz?

**Examen UA 07 Unidad 8: Cómo realizar comercio electrónico internacional.**

- 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.

**Examen UA 08 Actividad de evaluación UA 08 Unidad 9: Cómo gestionar la logística y el fulfillment en el comercio electrónico.**

- 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.

o Aprovisionamiento. o Almacenamiento. o Logística de envío.

- Cómo gestionar la logística de los productos virtuales y productos físicos.
- Principales características y aplicaciones de la distribución de productos virtuales.

o Tipología de los artículos. o Ámbito geográfico. o Tipo de entrega.

- 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.

**Examen UA 09 Unidad 10: Seguridad en los medios de pago online.**

- Sistemas de pago no integrados.
- Sistemas de pago integrados. Pasarela de pagos.
- Tarjetas de crédito: Banda magnética, tarjetas inteligentes y multiservicio.

o La banda magnética. o Tarjetas inteligentes. o Tarjetas multiservicio.

- 3D Secure.
- Internet Mobile Payment.
- Modelos de negocio de los diferentes actores.
- Workflow y funcionamiento de un sistema de pago a través del móvil.

**Examen UA 10 Unidad 11: Comercio electrónico en un entorno B2B.**

- Modelo de negocio de los e-marketplaces.
- Agregadores horizontales/verticales.
- De catálogos a e-catálogos.
- Conflicto de canales.

Examen UA 11 Examen final COMT027PO