



Aspectos no Digitales de un eCommerce

Sku: PH10B06C03

Horas: 10

OBJETIVOS

1. Saber llevar a cabo una correcta atención al cliente en un eCommerce. 2. Saber cómo afrontar los distintos aspectos legales de un eCommerce. 3. Saber medir los KPIs principales de un eCommerce.

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. Aspectos legales en eCommerce.** 1. Introducción. 2. Normativa vigente. 2.1. LOPD 2.2. RD1720 2.3. LSSI 2.4. RGPD 3. Aplicación práctica. 3.1. Web. 3.2. eCommerce/Venta. 3.3 Sector y Productos. 3.4. Impresa. **Unidad 3. 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.