

PROGRAMA
FORMATIVO DE
COMERCIO
ELECTRÓNICO



PROGRAMA FORMATIVO DE COMERCIO ELECTRÓNICO

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

DURACIÓN: 20 H.

Objetivos

Ecommerce o comercio electrónico engloba las ventas generadas en Internet, cable o TV interactiva y que se realizan con pagos online. Cada día son más los negocios que sustentan en parte e incluso íntegramente, sus ventas a través del ecommerce. El curso trata sobre aspectos tecnológicos del comercio electrónico, el ecommerce entre empresas y empresacliente, 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

Unidad 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

Unidad 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

Unidad 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

Unidad 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

Unidad 5. EL COMERCIO ELECTRÓNICO EMPRESAS-CLIENTES B2C

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

Unidad 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

Unidad 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

Unidad 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

Unidad 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

Unidad 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.

Unidad 11. LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN

- 11.1 Introducción
- 11.2 Nuevos servicios
- 11.3 Cuestionario: Logística y distribución

Unidad 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

Unidad 13. PERSPECTIVA 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