

ESPECIALIDAD FORMATIVA

**NEGOCIOS ONLINE Y COMERCIO ELECTRÓNICO** | COMT027PO**Duración:** 80 horas**Modalidad:** Teleformación**Participantes:** Personas trabajadoras ocupadas del sector comercio y marketing pertenecientes a los colectivos prioritarios**Familia profesional:** Comercio y Marketing**Área profesional:** Compraventa

## 1 PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

Con la realización de esta acción formativa aprenderás a 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.

Este curso se realiza en modalidad de teleformación con una duración de 80 horas.

Superando la formación satisfactoriamente obtendrás un diploma de la acción formativa **NEGOCIOS ONLINE Y COMERCIO ELECTRÓNICO (COMT027PO)**.

**2 PROGRAMA/CONTENIDOS****1. CÓMO PLANIFICAR Y DESARROLLAR UN PLAN ESTRATÉGICO DE COMERCIO ELECTRÓNICO**

- 1.1. Análisis estratégico del comercio electrónico: antecedentes, evolución y tendencias.
- 1.2. Modelos de negocio de comercio electrónico.
- 1.3. DAFO Comercio electrónico Español.
- 1.4. Segmentación de e-consumidor: Perfiles, análisis cluster, valoración económica y análisis de la demanda.
- 1.5. Estrategias de mercado/producto: Desarrollo de producto, desarrollo de mercado, especialización o investigación y desarrollo.
- 1.6. Factores Críticos de Éxito en el comercio electrónico.
- 1.7. Posicionamiento de las empresas de comercio electrónico y análisis de la oferta.
- 1.8. Marketing-Mix: Política de producto, distribución, promoción y precio.
- 1.9. Cuadro de mando integral en negocios on line.

**2. PUESTA EN MARCHA: ¿CÓMO CREAR O ADAPTAR UN NEGOCIO ON LINE (I): BACK END**

- 2.1. Estructura tecnológica: modelo de tres capas.
- 2.2. Diseño del work-flow e integración de sistemas.
- 2.3. La importancia de la palabra facturación y cobro.
- 2.4. Servicio de atención al cliente: CRM, contact center, marketing inverso, servicio post venta.
- 2.5. Tracking.
- 2.6. Caso Real: ya.com.

**3. PUESTA EN MARCHA: ¿CÓMO CONSTRUIR UNA WEBSITE DE ÉXITO EN COMERCIO ELECTRÓNICO? (II): FRONT END.**

- 3.1. Catalogo y contenidos: verificación, procesado, herramienta de catálogo.
- 3.2. Usability, ambiente de compra, diseño y gestión de herramientas de front-end.
- 3.3. Flujos de caja y financiación.
- 3.4. Zonas calientes.
- 3.5. Zona de usuario.
- 3.6. Carrito de la compra.

**4. ASPECTOS JURIDICOS EN EL COMERCIO ELECTRONICO**

- 4.1. LOPD.
- 4.2. Impuestos indirectos.
- 4.3. LSSI.

**5. FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DE COMERCIO ELECTRONICO**

- 5.1. Idea de una idea.
- 5.2. Business plan y plan comercial.
- 5.3. Fuentes de financiación propias: amigos, familiares, nosotros mismo.
- 5.4. Fuentes de financiación externas: angels, capital riesgo, inversionistas. ¿Cómo convencerles?
- 5.5. Puesta en marcha y reporting de resultados.
- 5.6. Venta de contenidos de pago.
- 5.7. Productos digitales: Como se venden.
- 5.8. De lo gratuito al pago por visualización.
- 5.9. Descarga, real media, tv internet, Secondlife.... ¿Web 3.0 como solución?

**2 PROGRAMA/CONTENIDOS****6. ACCIONES DE CAPTACIÓN ENFOCADA A COMERCIO ELECTRONICO**

- 6.1. Política de captación: ¿solo branding?
- 6.2. Acciones de cross marketing: aprovechar el offline para catapultar el online.
- 6.3. Herramientas más eficaces: email mk, SEM, SEO, afiliación, campañas en sites afines...

**7. FIDELIZACIÓN EN COMERCIO ELECTRÓNICO: CÓMO INCREMENTAR LAS VENTAS DE CLIENTES**

- 7.1. Creación de programas de fidelización eficaces.
- 7.2. Programas de éxito on line.
- 7.3. Redes de afiliación propias: ¿Cómo construirlas?
- 7.4. Redención de puntos, e-bonus, dinero, premios, sorteos.. ¿Cuál es más eficaz?

**8. COMO REALIZAR COMERCIO ELECTRONICO INTERNACIONAL**

- 8.1. Características del cliente por países: ¿Dónde vendemos más?
- 8.2. ¿Qué vendemos?
- 8.3. Medios de pago internacionales.
- 8.4. Legislación por países: Impuestos directos e indirectos aplicables.
- 8.5. Procesos de reclamación y atención al cliente internacional.
- 8.6. Exportación de productos.
- 8.7. Distribución internacional.

**9. CÓMO GESTIONAR LA LOGÍSTICA Y FULFILLMENT EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO**

- 9.1. Importancia de la logística en el comercio electrónico.
- 9.2. El transporte urgente aplicado al comercio electrónico.
- 9.3. Gestión de los datos.
- 9.4. Gestión con proveedores y sala de producción.
- 9.5. Aprovisionamiento, almacenamiento, logística de envío y logística inversa.
- 9.6. Cómo gestionar la logística de los productos virtuales y productos físicos.
- 9.7. Principales características y aplicaciones de la distribución de productos virtuales.
- 9.8. Retos de la distribución aplicada al comercio electrónico.
- 9.9. La logística aplicada al comercio electrónico.
- 9.10. Integración de la logística y las tecnologías de la información para crear valor añadido.
- 9.11. Información de seguimiento vía Internet.

**10. SEGURIDAD EN LOS MEDIOS DE PAGO ON LINE**

- 10.1. Sistemas de pago no integrados.
- 10.2. Sistemas de pago integrados – pasarela de pagos.
- 10.3. Tarjetas de crédito: Banda magnética, tarjetas inteligentes y multiservicio.
- 10.4. 3D Secure.
- 10.5. Internet Mobile Payment.
- 10.6. Modelos de negocio de los diferentes actores.
- 10.7. Work-flow y funcionamiento de un sistema de pago a través del móvil.

**11. COMERCIO ELECTRÓNICO EN UN ENTORNO B2B**

- 11.1. Modelos de negocio de los e-marketplaces.
- 11.2. Agregadores horizontales / verticales.
- 11.3. De catálogos a e-catálogos.
- 11.4. Conflicto de canales.

### 3 METODOLOGÍA

El sistema de enseñanza de Teleformación, también conocido como e-learning, hace referencia a que las acciones relacionadas con la actividad formativa se realizan por internet y, por tanto, no están sujetas ni a horarios ni a un lugar concreto.

La teleformación es la mejor modalidad de formación para todas aquellas personas que no disponen de tiempo y quieren seguir con su actividad profesional, aprendiendo a su ritmo. No tiene limitaciones en horarios y localización. Para su impartición FORMALBA dispone de la Plataforma de Teleformación, el "Campus virtual", la herramienta pedagógica que, haciendo uso intensivo de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), facilita el proceso educativo y garantiza el estándar requerido de calidad educativa.

El estudio comprensivo de los contenidos facilitados, junto a la realización de las actividades complementarias de evaluación continua y aprendizaje programadas para su desarrollo, garantizan la adquisición de los conocimientos teóricos y prácticos que todo profesional cualificado precisará en el desarrollo de su actividad.

Debemos reseñar en este sistema de enseñanza:

- Profesores-tutores: El proceso de aprendizaje está tutorizado permanentemente por especialistas de las distintas materias que ofrecen al alumno una asistencia personalizada a través del servicio de tutorías online del campus, además de contar con el servicio de atención al alumno de FORMALBA.
- Evaluación: en cada Unidad Formativa se evalúan atendiendo a un sistema de evaluación que contempla diferentes actividades: de aprendizaje, controles y de evaluación continua. Todas las actividades se desarrollan a través de las herramientas que proporciona el "Campus virtual" constituyendo un proceso de evaluación continua.
- Desde el Campus virtual, los alumnos dispondrán de un sistema que les permitirá recibir comunicados de su interés remitidos por los profesores y coordinadores académicos, comunicarse entre ellos participando en chats y foros, acceder a documentación complementaria, participar en la celebración de eventos online, consultar el estado de su expediente académico, etc.
- Diploma: Para la obtención del diploma oficial acreditativo de la acción formativa es necesario haber realizado y superado en el porcentaje requerido las pruebas de evaluación propuestas con carácter obligatorio asociadas al programa formativo.

Para obtener el diploma oficial acreditativo se exige la asistencia al 100 % de las sesiones y la superación de las pruebas propuestas.

## 4 SALIDAS PROFESIONALES

Mejorarás la cualificación y competitividad en tu sector.

## 5 REQUISITOS PARTICIPANTES

Para acceder a este curso no se requiere ningún nivel de formación previo.

### Documentación acreditativa:

- Anexo debidamente cumplimentado.
- Fotocopia DNI o NIE.
- Fotocopia tarjeta de la Seguridad Social.
- Fotocopia de la cabecera de la última nómina, fotocopia del contrato de trabajo o vida laboral actualizada.

### VENTAJAS DE CERTIFICARSE CON FORMALBA



#### TÍTULACIÓN OFICIAL

Acreditación Oficial



#### EXPERIENCIA ACREDITADA

Más de 24 años de experiencia dedicados exclusivamente a la Formación para el Empleo.



#### SISTEMA DE TUTORÍAS PROPIO

Garantizamos un apoyo continuo al alumno a través de tutorías individualizadas. Grupos reducidos.



#### CONTENIDO ACTUALIZADO

Temario completo y actualizado según normativa vigente.

Infórmese en:



**967 22 16 51**  
**968 24 00 88**



[info@formalba.es](mailto:info@formalba.es)