

## COMERCIO ELECTRONICO



**Dirigido a:**

**Objetivos:**

E-commerce o comercio electrónico engloba las ventas generadas en Internet, cable o TV interactiva y que se realizan con pagos on-line. Cada día son más los negocios que sustentan en parte e incluso íntegramente, sus ventas a través del e-commerce. El curso trata sobre aspectos tecnológicos del comercio electrónico, el e-commerce entre empresas y empresa-cliente, 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 formativos:

#### 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

#### 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

#### 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

## 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

## 5 El comercio electrónico empresas-cliente B2C

5.1 Introducción

5.2 Mercados B2C

5.3 Crear una tienda virtual

5.4 Cuestionario: El comercio electrónico empresa-cliente B2C

## 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

## 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

## 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

## 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

## 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 CYBERCASH

10.6 MILLICENT

10.7 Otras formas de pago

10.8 Cuestionario: Medios de pago y procesos de cobro.

## 11 Logística y distribución

11.1 Introducción

11.2 Nuevos servicios

11.3 Cuestionario: Logística y distribución

## 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

## 13 Perspectivas 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

**Duración:** 20 Horas

**Fecha Inicio:** -

**Fecha Fin:** -

**Horario:** -

**Lugar Impartición:** Consultar

**Precio:** 85,00€

**Descuentos:** Precio único

**Tipo de Formación:** -

**Requisitos:** Consultar

**Calendario:** Estamos actualizando el contenido, perdona las molestias.

\* *Delfín Formación es una entidad inscrita y acreditada en el registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Valenciana.*

\* *Si tienes cualquier duda, por favor llámanos al 965 34 06 25 o envíanos un WhatsApp al 607 74 52 82, te responderemos lo más rápido posible.*

\* *Sólo se considera como alumno/a matriculado/a en el curso a aquella persona que haya completado la ficha de inscripción y pagado el importe total de la acción formativa antes del inicio del curso. Delfín formación se reserva el derecho a anular o aplazar este curso si no se llega a cubrir un mínimo de inscripciones.*