

## 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.*

