



Comercio electrónico



Área: HABILIDADES EMPRESARIALES PARA NNPT

Modalidad: Teleformación

Duración: 20 h

Precio: Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

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

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-commerce 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-commerce 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

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.
- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un manual impreso**. De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.