Comercio electrónico

Área:
Modalidad: Teleformación
Duración: 20 h
Precio: Consultar

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

OBJETIVOS

E-comerce 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-comerce. El curso trata sobre aspectos tecnológicos del comercio electrónico, el e-comerce 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-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 -

adaptium

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.