



# Negocios online y comercio electrónico

Formación online • 100 horas de duración

**4 créditos ECTS**

x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

**femxa**

CENTRO COLABORADOR



UNIVERSIDAD  
**NEBRIJA**

# CARACTERÍSTICAS

X X X X X X X

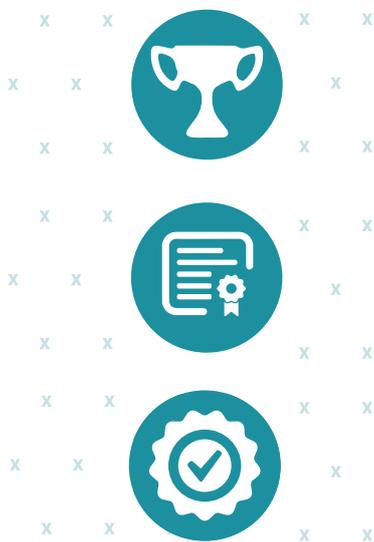
Avalado y reconocido por:



Confederación Española de Comercio

## Objetivos principales del curso

Con este curso online 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.



### 100 horas • 4 créditos ECTS

Válidos en concursos-oposición, traslados, bolsas de contratación, oposiciones y plazas interinas.

### Doble titulación:

- Diploma de Aprovechamiento de Femxa avalado y reconocido por la CEC (Confederación Española de Comercio).
- Título certificado por la Universidad Nebrija\*

### Formación de calidad:

Metodología 100% online y tutor especializado.



X X X X X X X

### Formación online (bonificable hasta el 100%)

X X X X X X

\* Enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con valor oficial.



# TEMARIO

x x x x x

¿Qué **aprenderás**  
con nosotros?

1

## CÓMO PLANIFICAR Y DESARROLLAR UN PLAN ESTRATÉGICO DE COMERCIO ELECTRÓNICO.

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

2

## PUESTA EN MARCHA: ¿CÓMO CREAR O ADAPTAR UN NEGOCIO ONLINE (I): BACK END.

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

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

- Catálogo y Contenidos: verificación, procesado, herramienta de catálogo.
- Usability, ambiente de compra, diseño y gestión de herramientas de front-end.
- Flujos de caja y financiación.
- Zonas calientes.
- Zona de usuario.
- Carrito de la compra.

### **4 ASPECTOS JURÍDICOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO.LOPD.**

- Impuestos indirectos.
- LSSI.

### **5 FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO.**

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

### **6 ACCIONES DE CAPTACIÓN ENFOCADA A COMERCIO ELECTRONICO.**

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

7

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

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

8

**COMO REALIZAR COMERCIO ELECTRÓNICO INTERNACIONAL.**

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

9

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

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

10

### SEGURIDAD EN LOS MEDIOS DE PAGO ONLINE.

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

11

### COMERCIO ELECTRÓNICO EN UN ENTORNO B2B.

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





## 100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

## ¿Qué ventajas tiene la formación online?:



**Fácil de utilizar:** no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



**Tutor personal:** se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



**Desde cualquier dispositivo:** sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



**Videos y herramientas multimedia:** Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



**Disponible las 24 horas:** se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



**Contenido descargable:** el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



**Soporte técnico:** un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



**Tutorías telefónicas:** el tutor estará disponible telefónicamente.

X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X  
X X X X X X X X X X X

femxa

CENTRO COLABORADOR



UNIVERSIDAD NEBRIJA

