

Aspectos No Digitales de un eCommerce

Formación online • 10 horas de duración

CARACTERÍSTICAS



Objetivo principal del curso

Aprender los elementos no digitales de un eCommerce, abarcando aspectos como los diferentes canales de atención al cliente y los aspectos legales de un eCommerce, así como las principales métricas y KPI para la analítica en un eCommerce.



Modalidad
**100%
online**



Diploma de
Aprovechamiento



**Apoyo y
asesoramiento**
continuo



Formación online
(bonificable hasta el 100%)



TEMARIO

¿Qué **aprenderás** con nosotros?

1 ATENCIÓN AL CLIENTE EN UN ECOMMERCE.

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Funciones.
 - 1.2.1. Vender.
 - 1.2.3. Dar confianza.
 - 1.2.4. Diferenciación.
 - 1.2.5. Resolver dudas.
 - 1.2.6. Servicio Postventa.
- 1.3. Canales.
 - 1.3.1. Teléfono.
 - 1.3.2. eMail.
 - 1.3.3. Redes Sociales.
 - 1.3.4. Otros.
- 1.4. Contenidos relacionados.
- 1.5. CRM.
- 1.6. Recomendaciones.

2 ASPECTOS LEGALES EN ECOMMERCE.

- 2.1. Introducción.
- 2.2. Normativa vigente.
 - 2.2.1. LOPD.
 - 2.2.2. RD1720.
 - 2.2.3. LSSI.
 - 2.2.4. RGDD.
- 2.3. Aplicación práctica.
 - 2.3.1. Web.
 - 2.3.2. eCommerce/Venta.

2.3.3 Sector y Productos.

2.3.4. Empresa.

3 LA ANALÍTICA EN UN ECOMMERCE.

3.1. Introducción.

3.2. Ciclo de la Analítica.

3.2.1. Definición.

3.2.2. Implementación.

3.2.3. Análisis.

3.2.4. Reporting.

3.2.5. Actuación.

3.3. Áreas y KPI.

3.3.1. Negocio.

3.3.2. Marketing.

3.3.3. Producto.

3.3.4. Logística.

3.4. Herramientas.

3.4.1. Analítica de negocio.

3.4.2. Analítica digital.

3.4.2.1. Site-Centric.

3.4.2.2. UX/CRO.

3.5. Recomendaciones.



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.

