

ASPECTOS NO DIGITALES DE UN ECOMMERCE

CÓDIGO 10B06C03	AUTOR Yago González	DURACIÓN ESTIMADA 10 h	NIVEL DE FORMACIÓN Medio
---------------------------	-------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

Dirigido a

Profesionales de cualquier sector que estén interesados en ampliar su conocimiento en los aspectos no digitales de un eCommerce, poniendo especial énfasis en personal ATC eCommerce, personal Legal eCommerce y personal Financiero/Analista eCommerce.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá 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 KPIs para la analítica en un eCommerce.

COMPETENCIAS

1. Conocer los distintos canales de atención al cliente que puede utilizar un eCommerce para poder elegir los más adecuados en cada proyecto.
2. Conocer los principales aspectos legales de un eCommerce para poder valorarlos si se quiere montar uno.
3. Conocer las principales métricas y KPIs de un eCommerce para conocer su estado y evolución y acciones a acometer.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Saber llevar a cabo una correcta atención al cliente en un eCommerce.
2. Saber cómo afrontar los distintos aspectos legales de un eCommerce.
3. Saber medir los KPIs principales de un eCommerce.

CONTENIDOS

Unidad 1. Atención al cliente en un eCommerce.

1. Introducción.
2. Funciones.
 - 2.1 Vender.
 - 2.2 Dar confianza
 - 2.3 Diferenciación.
 - 2.4 Resolver dudas.
 - 2.5 Servicio Postventa.
3. Canales.
 - 3.1 Teléfono.

ASPECTOS NO DIGITALES DE UN ECOMMERCE

- 3.2 eMail.
- 3.3 Redes Sociales.
- 3.4 Otros.
- 4. Contenidos relacionados.
- 5. CRM.
- 6. Recomendaciones.

Unidad 2. Aspectos legales en eCommerce.

- 1. Introducción.
- 2. Normativa vigente.
 - 2.1 LOPD
 - 2.2 RD1720
 - 2.3 LSSI
 - 2.4 RGPD
- 3. Aplicación práctica.
 - 3.1 Web.
 - 3.2 eCommerce/Venta.
 - 3.3 Sector y Productos.
 - 3.4 Empresa.

Unidad 3. La analítica en un eCommerce.

- 1. Introducción.
- 2. Ciclo de la Analítica.
 - 2.1 Definición.
 - 2.2 Implementación.
 - 2.3 Análisis.
 - 2.4 Reporting.
 - 2.5 Actuación.
- 3. Áreas y KPIs.
 - 3.1 Negocio.
 - 3.2 Marketing.
 - 3.3 Producto.
 - 3.4 Logística.
- 4. Herramientas
 - 4.1 Analítica de negocio.
 - 4.2 Analítica digital.
 - 4.2.1 Site-Centric.
 - 4.2.2 UX/CRO.
- 5. Recomendaciones.