



Internet como Canal de Venta

 Duración: 20.00 horas

Descripción

Este curso trata de las principales variables y utilidades disponibles en Internet, tanto para su uso como herramienta de teletrabajo, como para la comercialización online de distintos tipos de productos y servicios, identificando las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de compra del cliente-internauta.

Igualmente, se describen las características que debe poseer una página web comercial y los elementos claves que dicha página debe tener para la promoción eficaz online de productos y servicios, señalando los principales criterios comerciales que deben seguirse para el éxito de la comercialización online.

Objetivos

- Definir las variables y utilidades disponibles en Internet (páginas web, servidores y software a nivel usuario) para la comercialización online de distintos tipos de productos y servicios.
- Adaptar las técnicas de venta a la comercialización online.
- Aplicar procedimientos de seguimiento y atención al cliente siguiendo criterios y procedimientos establecidos en las situaciones comerciales online.

Contenidos

Internet como Canal de Venta

- Unidad - Introducción al uso de Internet
- Internet ¿Qué es?
- Internet qué podemos hacer
- Servicios de Internet
- Ventajas de Internet como medio de comunicación
- Relaciona Conceptos 1
- Relaciona Conceptos 2
- Relaciona Conceptos 3
- World Wide Web
- Http y HTML
- Estructura de documento HTML
- ¿Qué es un navegador web?
- ¿Cuáles son los navegadores principales?
- Autopráctica - Navegando por internet
- Buscadores
- Introducción
- Búsqueda sencilla
- Simulación - Búsqueda sencilla
- Interpretar los resultados
- Búsqueda avanzada
- Autopráctica - Uso de buscadores
- Test Unidad
- Documentación
- Unidad - Diseño y puesta en marcha del Sitio Web
- Puesta en marcha de un Sitio Web
- ¿Qué es un Servidor Web?
- Tipos de Sitios Web
- Para qué sirve un hosting y cuáles son sus características
- Consejos para elegir un alojamiento o hosting web
- Mi primer alojamiento web gratuito
- Qué elementos no pueden faltar en una web
- Usabilidad en nuestro sitio web
- Usabilidad online
- La importancia de la usabilidad en nuestro sitio web
- Principios de Accesibilidad Web
- Navegabilidad del sitio web
- Usabilidad: estructura del site
- Usabilidad: elementos de navegación
- Usabilidad: tamaño y formato de las páginas web
- Usabilidad: enlaces del sitio web

- Usabilidad: navegadores y tipografías
- Usabilidad: tipografías
- Usabilidad: gráficos e imágenes
- Usabilidad: Confianza
- Usabilidad: Persuasión
- Autopráctica - Diseño comercial de la web
- Ampliación - Usabilidad
- Test Unidad
- Documentación
- Unidad - La Tienda Virtual y el Comercio Electrónico
- El comercio electrónico y su utilidad para las empresas
- La nueva forma de hacer negocios a través del comercio electrónico
- Componentes básicos de un sistema de comercio electrónico
- La cadena de valor del comercio electrónico
- El Sistema EDI
- Ventajas e inconvenientes de EDI
- ¿Para qué necesita nuestra empresa estar en Internet?
- La web de empresas de ámbito local (Clientela local)
- La web de la empresa industrial
- Soluciones de Comercio Electrónico
- Tienda Virtual
- Primeros pasos en comercio electrónico
- Medios de pago en el comercio electrónico
- Qué es un Carrito de Compra
- TPV virtual
- Cómo funciona el TPV virtual
- Estándares de seguridad en los medios de pago
- Pagos en el B2C
- Métodos de pago en el B2C (II)
- Pagos en el B2B
- Medios de pago telefónico
- Montar un negocio virtual
- Qué es una tienda virtual
- Objetivos de una tienda virtual
- Cómo organizar productos en una tienda virtual
- Organización de nuestros catálogos de contenidos
- Diseño del site de una tienda virtual
- escaparate o Storefront
- Cómo conseguir que nuestros productos llamen la atención de nuestros clientes
- El título
- La descripción

- La fotografía
- Contenidos multimedia
- Qué debemos medir en una Tienda Virtual
- Opciones de Tecnología de una tienda virtual
- Trastienda o Backoffice (I)
- Trastienda o Backoffice (II)
- Distribución
- Puntos clave para un negocio on-line
- Por qué tienen más éxito unos negocios que otros en Internet
- Factores de éxito para vender en internet
- Errores más comunes en tiendas virtuales
- Autopráctica - Proyecto tienda virtual
- Autopráctica - Compras en Internet
- Autopráctica - La Tienda Virtual y el Comercio Electrónico
- Test Unidad
- Documentación
- Unidad - Modelos de Negocio en Internet
- Empresa 2.0: explicación gráfica
- Aspectos diferenciales de los negocios B2B vs B2C
- Comercio electrónico B2B
- Ventajas de las relaciones comerciales B2B
- Utilidad del B2B para las empresas
- Características que debe tener una plataforma B2B
- Control de los gastos corporativos con el B2B
- Tipos de mercados B2B
- Medios de pago en el B2B
- Adaptación al B2B de una empresa tradicional
- ¿De qué alternativas dispongo para desarrollar el B2B?
- Tablón de anuncios
- Catálogo
- Mercado
- Subasta
- Integradores de la cadena de valor (value chain integrators)
- Plataforma de colaboración (collaboration platforms)
- Cómo diferenciarse de la competencia en el B2B
- Principales desafíos de la puesta en marcha de un modelo B2B
- Cómo evaluar el éxito de una iniciativas B2B
- Ingresos de una plataforma B2B
- Plataformas B2B según la naturaleza de las compañías
- Plataformas B2B según el poder negociador en la cadena de valor
- Plataformas B2B horizontales o verticales

- Cómo atraer a una masa crítica a una plataforma B2B
- El B2B y las PYMES
- Análisis de la situación de las Pymes frente al B2B
- Costes para la pyme de transformación al B2B
- Costes para la pyme de transformación al B2B (II)
- Nodos B2B
- Conclusiones para la PYME
- Comercio electrónico B2C
 - Modelos de Negocio B2C I
 - Modelos de Negocio B2C II
 - Medios de pago en el B2C
 - Soluciones técnicas del B2C de una tienda virtual
 - Mall Virtual
 - Ventajas de un Mall virtual
 - Pasos a realizar para desarrollar un proyecto B2C
 - La receta del éxito del B2C
 - El cliente y sus exigencias en el proceso del B2C
 - Relación con el cliente en el B2C
 - Bases de Datos bien estructuradas con la información necesaria
 - Herramientas o Servicios de Marketing general y personalizado
 - Centro de Atención de Llamadas
 - Clasificación general de los modelos de negocio en internet
 - Tienda electrónica (E-shop)
 - Centro comercial electrónico (E-mall)
 - Autopráctica: B2C
- Introducción al B2A
 - Relaciones Comerciales: B2A
- Otros Modelos de Negocio
 - Comercio Electrónico Business to Employees (B2E)
 - Comercio Electrónico Consumer to Consumer (C2C)
 - Comercio Electrónico Business to Administration (B2A)
 - Comercio Electrónico Consumer to Business (C2B)
 - Business to Business to Consumer (B2B2C)
 - Comunidad Virtual
 - Peer to Peer (P2P)
 - Peer to Peer (P2P) II
 - Subasta electrónica (E-auction)
 - Subasta electrónica (II)
 - e-BAY
 - Suministro de servicios en línea (Application Server Provider, ASP)
 - Ventajas del Servicio ASP

- Seguridad de los servicios ASP
- Infomediarios y servicios de confianza (information brokerage/trust services)
- Escaparate de marketing ó 3rd party marketplace
- Marketplaces
- Portales Web
 - Concepto de Portal Web
 - Categorías de portales
 - Fidelización de clientes de un portal
 - Posibles modelos de negocio en un portal web
 - Portales Corporativos
- Intranet/Extranet
 - Qué es Intranet y cuáles son sus diferencias con Internet
 - Descripción y usos de una Intranet
 - Aplicaciones y beneficios de una Intranet
 - Ventajas de la implantación de una Intranet
- Autopráctica - Modelos de Negocio
- Actividad - Modelos de Negocio - Rodolfo Carpintier
- Test Unidad
- Documentación
- Unidad - Logística y Operaciones de Comercio Electrónico
 - Logística (I)
 - Logística (II)
 - La Logística
 - Objetivos de la Logística - I
 - Objetivos de la Logística - II
 - Atención al Cliente
 - E-FULFILLMENT (I)
 - E-FULFILLMENT (II)
 - El ciclo de pedido online
 - Gestión del Almacén
 - Rotación de Inventario
 - Aprovisionamiento electrónico (E-procurement)
 - E-Procurement
 - Autopráctica - Logística
 - Autopráctica - Optimizar Servicios de la Tienda Virtual
 - Test Unidad
 - Documentación