

# PROGRAMA ACADÉMICO

## E-Commerce

### TEMA 1: ACTIVACIÓN DE LA MARCA Y CREACIÓN DEL NEGOCIO ONLINE

#### Resultados del aprendizaje:

- ✓ Introducir a los alumnos en cómo está compuesto el ecosistema de venta online, y cómo una marca puede ser desarrollada en distintos entornos que engloban al online para llegar al *user centric*, o también denominado “usuario en el centro”.
- ✓ Conocer cómo se debe adaptar la imagen de marca de un ecommerce – en función de su modelo de negocio seleccionado – al público en cuestión.

#### Contenido:

- 1.1. Modelos de negocio en comercio electrónico.
- 1.2. Internacionalización del servicio.
- 1.3. Activación del Plan de Negocio online.
- 1.4. Plataformas ecommerce destacadas: Web, Marketplace, E-Tailers, Dropshipping.

### TEMA 2: GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y LOGÍSTICA

#### Resultados del aprendizaje:

- ✓ Explicar los canales a tener en cuenta dentro del proceso de gestión de catálogo, y logística en dependencia del marco de trabajo digital.
- ✓ Identificar las diferencias en dependencia de los canales de venta online a gestionar, y cómo proceder a ello.
- ✓ Analizar las distintas plataformas logísticas actuales en dependencia del mercado local, nacional y operativa internacional.

#### Contenido:

- 2.1. Gestión de compras, surtido, y automatización del catálogo de productos.
- 2.2. El rol de la logística en ecommerce y el pedido online.
- 2.3. Procesos de almacenamiento y fulfillment.
- 2.4. Proceso de distribución; transporte y distribución en el B2C.

## TEMA 3: SOLUCIONES DE CREACIÓN DEL ECOMMERCE WEB

### Resultados del aprendizaje:

- ✓ Definir las plataformas destacadas para la creación y gestión del ecommerce web.
- ✓ Desarrollar la importancia de la experiencia del usuario web en el proceso de compra.

### Contenido:

- 3.1. Principios básicos del Ecommerce Web
- 3.2. Tecnologías y plataformas de Comercio Electrónico Web
- 3.3. Diseño UX/UI, y CRO (cómo crear un ecommerce web pensado en el cliente)
- 3.4. Medios de pago, y procesos de gestión del Plan de Marketing Digital
- 3.5. Planificación, Gestión, y proceso diario del Ecommerce Web

## TEMA 4: GESTIÓN DE MARKETPLACE Y E-RETAILERS

### Resultados del aprendizaje:

- ✓ Reconocer los Marketplace más importantes por industria, así como sus procesos de entradas y restricciones existentes.
- ✓ Identificar la publicidad de pago en Marketplace, y cómo se gestiona.
- ✓ Aprendizaje sobre la gestión diaria en Marketplace: venta, y publicidad.

### Contenido:

- 4.1. Tipos de Marketplace y E-Retailers en la industria .
- 4.2. Marketplace por sectores, diferenciación y metodología de trabajo
- 4.3. Medios de pago, y procesos de gestión
- 4.4. Planificación, Gestión, y proceso diario de los Marketplace
- 4.5. Practical Case: Cómo vender en Amazon

## TEMA 5: TÉCNICAS DE VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

### Resultados del aprendizaje:

- ✓ Definir herramientas necesarias para la automatización de procesos en venta digital.
- ✓ Evaluar el resultado de las campañas de marketing, y los canales en activo.
- ✓ Identificar la opinión de los clientes, y cómo conseguir una fidelización óptima a medio y largo plazo.

### Contenido:

- 5.1. Cómo crear feed de automatización de catálogos de forma exitosa.
- 5.2. Identificar los elementos de navegación y de otra naturaleza.
- 5.3. Marketing de automation; y gestión de carritos abandonados.
- 5.4. Atención al cliente, y el Lifetime Value del Usuario (LTV).