

CREACIÓN DE UNA TIENDA ON-LINE PARA PEQUEÑO COMERCIO

OBJETIVOS

- Aprender todos los aspectos que hay que tener en cuenta para diseñar y montar una tienda on-line y utilizar internet como canal de venta.
- Conocer y saber aplicar los conceptos de marketing en internet para optimizar ventas.
- Estructuración y diseño de la tienda on-line- técnicas de fidelización de clientes
- Comprender toda la cadena de valor de la tienda on-line
- Evaluar las diferentes alternativas para implantar un sistema de tienda on-line, ya sea desde un nuevo negocio como desde una firma consolidada con canales tradicionales.

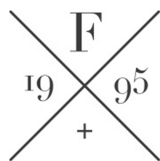
PROGRAMA

1. EL CLIENTE: SEGMENTACIÓN Y DEFINICIÓN DEL CLIENTE POTENCIAL

- Técnicas para llegar al cliente y hacer la tienda accesible a ellos
- Evolución del comercio electrónico
- Cadena de valor del e-commerce: Desintermediación
- Áreas fundamentales del comercio electrónico
- -Por qué mi empresa debe vender en Internet?
- -Por qué compra la gente en Internet?
- Las claves de la venta online

2. PUBLICIDAD

- Publicidad en Internet: su evolución
- Métodos de pago en la publicidad online



- Banners

3. MEDIOS DE PAGO Y ENVÍOS DE MERCANCÍA

- Elementos básicos de una tienda online
- Métodos de pago online
- La logística y distribución del e-commerce

4. ATENCIÓN AL CLIENTE

- Gestionar la información y servicio postventa.
- Gestión de reclamaciones y quejas

5. TÉCNICAS DE FIDELIZACIÓN

- Estrategia de Cliente
- Técnicas de fidelización

6. UTILIZACIÓN DE PROGRAMAS PARA CREAR UNA TIENDA ON-LINE

- Elementos de una plataforma tecnológica de e-commerce
- Multiplataforma

