



**Curso:** Comercio electrónico  
**Modalidad formativa:** teleformación.  
**Duración:** 28h

E-commerce o comercio electrónico engloba las ventas generadas en Internet, cable o TV interactiva y que se realizan con pagos on-line. Cada día son más los negocios que sustentan en parte e incluso íntegramente, sus ventas a través del e-commerce. El curso trata sobre aspectos tecnológicos del comercio electrónico, el e-commerce entre empresas y empresa-cliente, técnicas de marketing e Internet, seguridad en las transacciones, logística y distribuciones, consideraciones legales...en definitiva, aspectos claves tratados de forma dinámica y desarrollando casos prácticos.

- 1 - Introducción al comercio electrónico
  - 1.1 - Definición
  - 1.2 - Situación actual
  - 1.3 - Comercio electrónico contra comercio tradicional
  - 1.4 - Ventajas e inconvenientes
  - 1.5 - Cuestionario: Introducción al comercio electrónico
- 2 - La cadena de valor en el comercio electrónico
  - 2.1 - Definición
  - 2.2 - Impacto de Internet en la cadena de valor
  - 2.3 - Herramientas para el intercambio de información
  - 2.4 - Cadena de valor electrónica
  - 2.5 - Cuestionario: La cadena de valor en el comercio electrónico
- 3 - Aspectos tecnológicos del comercio electrónico
  - 3.1 - IPS - Internet Service Providers
  - 3.2 - Estructuras
  - 3.3 - Contenidos
  - 3.4 - Distribución
  - 3.5 - Otros servicios para intercambiar información
  - 3.6 - Descarga de archivos - FTP
  - 3.7 - Cuestionario: Aspectos tecnológicos del comercio electrónico
- 4 - El comercio electrónico entre empresas B2B
  - 4.1 - Introducción
  - 4.2 - Mercados B2B
  - 4.3 - Pasos básicos de la transacción comercial
  - 4.4 - Ejemplos de mercado B2B
  - 4.5 - Servicios que ofrecen las plataformas B2B
  - 4.6 - Cuestionario: El comercio electrónico entre empresas B2B
- 5 - El comercio electrónico empresas - cliente B2C
  - 5.1 - Introducción
  - 5.2 - Mercados B2C
  - 5.3 - Crear una tienda virtual
  - 5.4 - Cuestionario: El comercio electrónico empresa - cliente B2C
- 6 - E - comercio al servicio de la gestión empresarial
  - 6.1 - Introducción
  - 6.2 - Evolución del comercio electrónico en las empresas
  - 6.3 - Gestión en los diferentes departamentos
  - 6.4 - Cuestionario: E - comercio al servicio de la gestión empresarial
- 7 - Técnicas de Marketing en Internet
  - 7.1 - Introducción
  - 7.2 - Planificación del e - marketing
  - 7.3 - Técnicas para la personalización
  - 7.4 - Técnicas para la publicidad
  - 7.5 - Técnicas para la fidelización
  - 7.6 - El éxito online es cuantificable - indicadores de éxito
  - 7.7 - Las expectativas de tus clientes
  - 7.8 - El factor clave del éxito - la diferencia es lo que cuenta
  - 7.9 - Usabilidad
  - 7.10 - Confianza y seguridad
  - 7.11 - Marketing y ventas

- 7.12 - Servicio al cliente
- 7.13 - Cuestionario: Técnicas de marketing en Internet
- 8 - Atención al cliente
  - 8.1 - Introducción
  - 8.2 - Atención al cliente en la etapa de precompra
  - 8.3 - Atención al cliente en la etapa de compra
  - 8.4 - Atención al cliente - servicio posventa
  - 8.5 - Ejemplo de atención al cliente
  - 8.6 - Cuestionario: Atención al cliente
- 9 - Seguridad en las transacciones
  - 9.1 - Introducción
  - 9.2 - Protocolo TLS
  - 9.3 - Funcionamiento del protocolo TLS
  - 9.4 - Aplicaciones del protocolo TLS
  - 9.5 - Implementación del protocolo TLS
  - 9.6 - Protocolo SET - Secure Electronic Transaction
  - 9.7 - Pasos de una transacción SET
  - 9.8 - Criptografía
  - 9.9 - Otros sistemas de protección
  - 9.10 - Cuestionario: Seguridad en las transacciones
- 10 - Medios de pago y procesos de cobro
  - 10.1 - Introducción
  - 10.2 - Pago con tarjeta - TPV Virtual
  - 10.3 - Pago directo con tarjeta
  - 10.4 - Dinero electrónico o eCash
  - 10.5 - CYBERCASH
  - 10.6 - MILLICENT
  - 10.7 - Otras formas de pago
  - 10.8 - Cuestionario: Medios de pago y procesos de cobro.
- 11 - Logística y distribución
  - 11.1 - Introducción
  - 11.2 - Nuevos servicios
  - 11.3 - Cuestionario: Logística y distribución
- 12 - Consideraciones jurídicas y legales
  - 12.1 - Introducción
  - 12.2 - Ley de protección de datos de carácter personal
  - 12.3 - Legislación sobre propiedad intelectual
  - 12.4 - Contratación electrónica - la LSSICE
  - 12.5 - Aspectos más relevantes de la LSSICE
  - 12.6 - La firma electrónica
  - 12.7 - Cuestionario: Consideraciones jurídicas y legales
- 13 - Perspectivas del comercio electrónico
  - 13.1 - Situación actual
  - 13.2 - Perspectivas
  - 13.3 - Amenazas existentes en el comercio electrónico
  - 13.4 - Sellos de confianza
  - 13.5 - Dónde y cómo reclamar si la compra no es satisfactoria
  - 13.6 - Caso práctico - Ejemplo de éxito
  - 13.7 - Cuestionario: Perspectivas para el comercio electrónico.
  - 13.8 - Cuestionario: Cuestionario final

### **Requisitos técnicos:**

- Sistema operativo Windows 2000 o superior, Mac OS X, Linux.
- Conexión a internet.
- Contar con auriculares o altavoces (no imprescindible).
- Reproductor de Flash Player 8.0 o superior. Flash 10.0 recomendado.
- No requiere de software específico para el seguimiento del programa.

### **Acceso al curso:**

- Esta formación estará disponible para el usuario durante 1 año desde su primer acceso.

Durante el curso, el alumno dispondrá de un servicio de tutoría para plantear las dudas y consultas relacionadas con el contenido tratado durante la formación. Para ello, la plataforma cuenta con las siguientes herramientas:

- Servicio de chat directo tutor-alumno.
- Foro donde se plantearán aspectos relacionados con el temario.
- Mensajería interna.

Estas opciones estarán accesibles desde el apartado “Mis cursos”.

La formación deberá ser realizada y superada dentro de las fechas establecidas en el calendario del curso de manera secuencial.

Para obtener la calificación de APTO se deberá haber realizado en tiempo y forma, al menos, un 75% del contenido total del curso y haber superado, con al menos un 50% de las preguntas, el cuestionario final obligatorio.

Se recomienda realizar la formación en su totalidad visualizando y leyendo cada apartado, así como completando todas aquellas prácticas o ejercicios que se planteen.

En caso de no reunir los requisitos establecidos, la formación constará como NO superada.

Si a lo largo de la formación se experimenta algún tipo de incidencia nuestro departamento de soporte estará disponible a través de las siguientes vías:

- **Correo electrónico:** soporte@gescampus.com
- **Mensajería de la plataforma:** disponible en el apartado del menú superior que lleva por nombre “Soporte”. Seleccionando la pestaña “Incidencia técnica”, el usuario podrá detallar su duda o consulta.