

PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA: GESTIÓN DE LOS NEGOCIOS ON LINE 2.0 (210 HORAS)

Objetivo General: Comprender y aplicar los conocimientos técnicos propios de la actividad de un negocio online relativos a la planificación, logística, marketing, servicio, tecnología y comunicación.

CONTENIDOS

1. EL DESARROLLO DEL NEGOCIO ONLINE.
 - 1.1. Cómo iniciar un proyecto de negocios online.
 - 1.2. El análisis de la solidez del futuro del negocio online.
 - 1.3. Objetivos: ¿Tienda virtual, escaparate o canal de comunicación?
 - 1.4. Riesgos antes de comenzar con el negocio online.
 - 1.5. Casos de éxito: Negocios que funcionan en Internet.
2. CÓMO DESARROLLAR UN ADECUADO PLAN DE NEGOCIOS ONLINE.
 - 2.1. Online Business Plan.
 - 2.2. Resumen ejecutivo.
 - 2.3. Definir el negocio: público objetivo y mercado potencial.
 - 2.4. Especificación del producto o servicio.
 - 2.5. Requerimientos humanos y tecnológicos.
 - 2.6. Organización interna del negocio online.
 - 2.7. Desarrollo del Plan de Marketing Estratégico.
 - 2.8. El Plan económico-financiero.
 - 2.9. Timing de implantación del negocio Online.
3. DISEÑO Y USABILIDAD DE LA PÁGINA WEB DEL NEGOCIO ONLINE.
 - 3.1. Pasos previos al diseño web: dominio, hosting, etc.
 - 3.2. Cómo elegir un proveedor para un diseño web a medida.
 - 3.3. Prácticos: Aplicaciones de software disponibles.
 - 3.4. Caso real: Virtual Shop.
 - 3.5. Estructura del negocio online: BackOffice y Frontoffice.
 - 3.6. Cómo realizar el mantenimiento: pedidos, facturas, etc.
 - 3.7. Diseño y usabilidad de la página web.
 - 3.8. Consejos para el diseño web.
4. SEGURIDAD EN LAS TRANSACCIONES DE VENTA ONLINE.
 - 4.1. Requerimientos de seguridad en la venta Online.
 - 4.2. Protocolos de seguridad existentes y cómo deben seguirse.
 - 4.3. Cómo garantizar la seguridad en la pasarela de pago.
 - 4.4. Adquirir un certificado de seguridad digital.
 - 4.5. Cumplir con la legislación vigente: protección de datos.
5. LA LOGÍSTICA DE UN NEGOCIO ONLINE
 - 5.1. Identificación de las necesidades logísticas del negocio Online.
 - 5.2. La gestión práctica del almacenaje y la distribución del producto.
 - 5.3. Caso real: Elegir un sistema de información logístico.
 - 5.4. La gestión de las relaciones con las empresas de transporte.
 - 5.5. La posibilidad de externalizar los servicios de logística.
 - 5.6. Caso de Éxito: La logística en un negocio Online.

6. POSICIONAMIENTO SEO DE LA PÁGINA WEB.
 - 6.1. Claves para el posicionamiento SEO de la página Web.
 - 6.2. Definición de la estrategia de posicionamiento SEO.
 - 6.3. Cómo elegir un buen profesional analista SEO.
 - 6.4. Aplicación de los principios del SEO al Negocio Online.
7. MARKETING EN BUSCADORES O SEM.
 - 7.1. Posicionamiento del negocio Online a través del SEM.
 - 7.2. Cómo realizar una correcta segmentación del target objetivo.
 - 7.3. Aplicación y uso del Google Adwords para el posicionamiento de la web.
 - 7.4. Cómo contratar una campaña SEM con Google Adwords.
8. CÓMO PROMOCIONAR EL NEGOCIO ONLINE: ATRAER TRÁFICO A LA WEB.
 - 8.1. El Plan de Marketing Online.
 - 8.2. Cuánto debemos invertir en promoción online.
 - 8.3. Planificar de forma eficaz las campañas de e-mail Marketing.
 - 8.4. La gestión práctica de una campaña de "banners".
 - 8.5. Participar en los programas de Afiliados.
 - 8.6. Cuándo recurrir a las Agencias de Publicidad Online.
9. OFRECER EL MEJOR SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
 - 9.1. Conseguir la fidelidad del cliente hacia el Negocio Online.
 - 9.2. Caso real: Sistemas de e-CRM actuales.
 - 9.3. Dar soporte a la Atención al Cliente en el Negocio Online.
 - 9.4. Recuperar al cliente insatisfecho: reclamaciones y quejas.
10. TECNOLOGÍA, COMUNICACIÓN ONLINE Y REDES SOCIALES
 - 10.1. Adaptarse al rápido avance de las tecnologías
 - 10.2. Redes Sociales actuales y tendencias futuras
 - 10.3. Redes Sociales genéricas: FaceBook, Twitter, linkedin, Google Plus, etc.
 - 10.4. Redes Sociales específicas: Flickr, Google Maps, Youtube, etc.
 - 10.5. Nuevos dispositivos de comunicación: Smartphones, Tablets, etc.
 - 10.6. Otras Redes sociales: Foursquare, FaceBook Places, Gowalla, etc.
 - 10.7. El futuro de las tecnologías y de la comunicación online
 - 10.8. Evolución hacia la Web .
11. CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES
 - 11.1. Branding en Redes Sociales.
 - 11.2. Orientar una página de Facebook a la captación de seguidores.
 - 11.3. Gestionar un perfil en Twitter y convertirse en referente.
 - 11.4. Aprovechar el potencial de Google Plus.
 - 11.5. Estar en otras redes sociales temáticas: Youtube, Flickr, etc.
 - 11.6. Aplicaciones para aprovechar las ventajas de la Geolocalización.
 - 11.7. Social Shopping: cómo vender a través de redes sociales.
12. GESTIÓN DE BLOG CORPORATIVO.
 - 12.1. Coste y requerimientos para el desarrollo de un Blog corporativo.
 - 12.2. Técnicas para atraer tráfico de calidad a través del Blog.
 - 12.3. Cómo adecuar los contenidos para fidelizar al cliente.
 - 12.4. El Blog en la estrategia online del hotel: Facebook Connect, etc.
 - 12.5. Ejercicio práctico : Cómo crear un blog con Blogger, paso a paso
 - 12.6. Ejercicio práctico : Cómo crear un blog con Wordpress, paso a paso.
13. MARKETING .
 - 13.1. Value Management: Prepararse para el Marketing ..
 - 13.2. Co-Creation: El cliente como creador del producto.
 - 13.3. Comunidades .: Comunicación Cliente-Cliente.
 - 13.4. Creación de campañas de Comunicación en la Web Semántica.
 - 13.5. El impacto del Marketing . en la estrategia de la empresa.
 - 13.6. Sostenibilidad y Responsabilidad Social en el nuevo Marketing.
 - 13.7. Ejemplo Real: Nuestra marca y su ADN social.
 - 13.8. Ejercicio Práctico: Crear una estrategia de Marketing dinámica ..
14. ANÁLISIS Y ESTADÍSTICAS.
 - 14.1. Cómo controlar del negocio online de forma eficaz
 - 14.2. Análisis de los indicadores de información general.
 - 14.3. Caso práctico: Uso de Google Analytics para la medición de la Web.
 - 14.4. Evaluación de la reputación de la marca en Internet.
 - 14.5. El Cuadro de Mando del negocio Online.
 - 14.6. Otras aplicaciones de medición de tráfico
 - 14.7. Ejercicio práctico: Aplicación del Cuadro de Mando.
15. REQUISITOS LEGALES EN LA ACTIVIDAD DE UN NEGOCIO ONLINE.
 - 15.1. La Sociedad y la forma legal más adecuada.
 - 15.2. La gestión de la protección de datos.
 - 15.3. Las condiciones de Contratación.
 - 15.4. Servicios de la sociedad de información y el Comercio Electrónico.
 - 15.5. Ley de Ordenación del comercio minorista.