

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Aspectos no Digitales de un eCommerce

**Duración:** 30h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá los elementos no digitales de un eCommerce, abarcando aspectos como los diferentes canales de atención al cliente y los aspectos legales de un eCommerce, así como las principales métricas y KPIs para la analítica en un eCommerce.

### Contenido

#### **Unidad 1** - Atención al cliente en un eCommerce.

1. Introducción.
2. Funciones.
  - 2.1. Vender.
  - 2.3. Dar confianza
  - 2.4. Diferenciación.
  - 2.5. Resolver dudas.
  - 2.6. servicio Postventa.
3. Canales.
  - 3.1. Teléfono.
  - 3.2. eMail.
  - 3.3. Redes Sociales.
  - 3.4. Otros.
4. Contenidos relacionados.
5. CRM.
6. Recomendaciones.

#### **Unidad 2** - Aspectos legales en eCommerce.

1. Introducción.
2. Normativa vigente.
  - 2.1. LOPD
  - 2.2. RD1720
  - 2.3. LSSI
  - 2.4. RGPD
3. Aplicación práctica.
  - 3.1. Web.
  - 3.2. eCommerce/Venta.
  - 3.3. Sector y Productos.3.4. Impresa.

#### **Unidad 3** - La analítica en un eCommerce.

1. Introducción.

- 2. Ciclo de la Analítica.
  - 2.1. Definición.
  - 2.2. Implementación.
  - 2.3. Análisis.
  - 2.4. Reporting.
  - 2.5. Actuación.
- 3. Áreas y KPIs.
  - 3.1. Negocio.
  - 3.2. Marketing.
  - 3.3. Producto.
  - 3.4. Logística.
- 4. Herramientas
  - 4.1. Analítica de negocio.
  - 4.2. Analítica digital. 4.
    - 2.1. Site-Centric. . UX/CRO.
- 5. Recomendaciones.