

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Aspectos no Digitales de un eCommerce (LATAM)

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 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 - 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.