

Categorías: Comercio y marketing

## OBJETIVOS

1. Conocer los distintos canales de atención al cliente que puede utilizar un eCommerce para poder elegir los más adecuados en cada proyecto. 2. Conocer los principales aspectos legales de un eCommerce para poder valorarlos si se quiere montar uno. 3. Conocer las principales métricas y KPIs de un eCommerce para conocer su estado y evolución y acciones a acometer.

## CONTENIDOS

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. 4.2.2. UX/CRO. 5. Recomendaciones.

