

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 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. 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.

