

NOM DEL CURS: COMERÇ ELECTRÒNIC I BOTIGA VIRTUAL

DURADA: 45 hores

OBJECTIUS:

L'objectiu general del curs és:

Presentar les formes de comercialització electrònica, dominant els paràmetres per a la venda en internet, i valorar la incidència que té el comerç electrònic per a l'economia global i el desenvolupament empresarial. Dotar als participants dels coneixements bàsics per construir i mantenir una botiga virtual amb aplicacions informàtiques en xarxa de codi lliure.

Per aquest motiu, en finalitzar el curs, el participant ha de ser capaç de:

1. Conèixer les bases que fonamenten el comerç electrònic i la situació actual del mercat a Internet.
2. Identificar les oportunitats, avantatges i beneficis de la venda electrònica.
3. Optimitzar la presència en xarxa de l'empresa i definir una estratègia comercial basada en Internet.
4. Configurar una botiga virtual amb aplicacions informàtiques de codi lliure.
5. Personalitzar la botiga amb mòduls i temes adaptats a la naturalesa del negoci.
6. Afegir i gestionar productes al catàleg virtual.
7. Gestionar la relació amb els clients: comandes, formes de pagament i enviaments.

CONTINGUTS:

UNITAT DIDÀCTICA 1. LA BOTIGA ON-LINE

- 1.1. Què és l'e-commerce?
 - 1.1.1. Introducció al comerç electrònic. Conceptes bàsics
 - 1.1.2. Models de negoci
- 1.2. Avantatges i inconvenients del comerç electrònic
 - 1.2.1. Evolució i situació actual del comerç electrònic
 - 1.2.2. Factors clau de l'èxit i estratègies per a la competitivitat
- 1.3. Botigues virtuals, tipus de comerç B2B, B2C i B2B2C
 - 1.3.1. Comerç electrònic entre empreses (B2B)
 - 1.3.2. Comerç electrònic al consumidor final (B2C)
 - 1.3.3. Comerç electrònic B2B2C



UNITAT DIDÀCTICA 2. EINES PER CREAR UNA BOTIGA EN LÍNIA

- 2.1. Etapes prèvies a la creació de la botiga virtual; estructura
 - 2.1.1. Introducció i instal·lació de PrestaShop
 - 2.1.1.1. Requisits tècnics
 - 2.1.1.2. Configuració d'un entorn local
 - 2.1.1.3. Descàrrega i descompressió de l'arxiu PrestaShop
 - 2.1.1.4. Càrrega de PrestaShop al hosting. Instal·lació i configuració del client FTP
 - 2.1.1.5. Creació d'una base de dades per a la botiga
 - 2.1.1.6. Executar l'auto-instal·lador
 - 2.1.1.7. Actualització de PrestaShop
 - 2.1.2. Personalització de la botiga
 - 2.1.2.1. Temes. Descàrrega i instal·lació
 - 2.1.2.2. Mòduls. Descàrrega i instal·lació
 - 2.1.2.3. Addons per a Prestashop. Mòduls de pagament
 - 2.1.2.4. Modificació de la posició dels mòduls a la pàgina
 - 2.1.3. Exploració del Front-Office. Navegació per la botiga virtual.
 - 2.1.3.1. Encapçalament i peu de pàgina
 - 2.1.3.2. Columnes
 - 2.1.3.3. El bloc "El meu compte"
 - 2.1.3.4. Categories, etiquetes i marques
 - 2.1.3.5. La portada
 - 2.1.3.6. Pàgines de llistes de producte
 - 2.1.3.7. Mapatge d'imatges
- 2.2. Posada en marxa d'una botiga virtual
- 2.3. Normativa sobre protecció de dades i comerç electrònic
 - 2.3.1. Aspectes legals del comerç electrònic

UNITAT DIDÀCTICA 3. PUBLICITAT I MÀRQUETING ON-LINE

- 3.1. Catàlegs en línia
 - 3.1.1. Crear una categoria
 - 3.1.2. Fabricants
 - 3.1.3. Proveïdors
 - 3.1.4. Afegir i gestionar productes al catàleg
 - 3.1.5. Gestionar descomptes per volum
 - 3.1.6. Crear combinacions de productes
 - 3.1.7. Gestionar documents adjunts
 - 3.1.8. Comentaris i ressenyes dels clients
 - 3.1.9. Gestió de l'inventari i administració de l'estoc
- 3.2. Publicitat de la botiga virtual
- 3.3. Pla de màrqueting on-line
 - 3.3.1. Màrqueting 2.0. Conceptes clau
 - 3.3.2. Eines de màrqueting a Internet
- 3.4. Xarxes socials a la botiga on-line
 - 3.4.1. Web corporativa
 - 3.4.2. Xarxes socials
 - 3.4.3. Portals especialitzats
- 3.5. Tècniques de fidelització



UNITAT DIDÀCTICA 4. LOGÍSTICA

- 4.1. Procés de compres
- 4.2. Gestió de comandes
 - 4.2.1. Condicions de la comanda
 - 4.2.2. Visualitzar els detalls de la comanda
 - 4.2.3. Factures i albarans de lliurament
 - 4.2.4. Devolució de productes
 - 4.2.5. Creació d'un val de compra
 - 4.2.6. Missatges de comanda predefinits / missatges dels clients
 - 4.2.7. Estat de la comanda
- 4.3. Sistema de pagament
 - 4.3.1. Instal·lació i configuració del mòdul de pagament (PayPal, Google Checkout...)
 - 4.3.2. Afegir i configurar divises
 - 4.3.3. Sincronitzar tipus de canvi
 - 4.3.4. Configurar taxes/impostos i regles d'impostos segons regions, països o zones
 - 4.3.5. Crear i configurar vals de descompte/regal
- 4.4. Distribució: Enviaments de mercaderia
 - 4.4.1. Transportistes
 - 4.4.2. Destinacions
 - 4.4.3. Franges de preus/pes
 - 4.4.4. Seguiment del paquet
 - 4.4.5. Servei post venda. Gestió de reclamacions i queixes

UNITAT DIDÀCTICA 5. ATENCIÓ AL CLIENT

- 5.1. Gestió de clients.
 - 5.1.1. Comptes de clients
 - 5.1.2. Inici de sessió
 - 5.1.3. Consultar la informació del client
 - 5.1.4. Creació de grups
 - 5.1.5. La "cistella de la compra"

