

 [Ir a versión en castellano](#)

## 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"



 [Anar a versió en català](#)

## **NOMBRE DEL CURSO: COMERCIO ELECTRÓNICO Y TIENDA VIRTUAL**

**DURACIÓN:** 45 horas

### **OBJETIVOS:**

El objetivo general del curso es:

Presentar las formas de comercialización electrónica, dominando los parámetros para la venta en internet, valorando la incidencia que tiene el comercio electrónico para la economía global y el desarrollo empresarial. Dotar a los participantes de los conocimientos básicos para construir y mantener una tienda virtual con aplicaciones informáticas en red de código libre.

Por este motivo, al finalizar el curso, el participante debe ser capaz de:

1. Conocer las bases que fundamentan el comercio electrónico y la situación actual del mercado en Internet.
2. Identificar las oportunidades, ventajas y beneficios de la venta electrónica.
3. Optimizar la presencia en red de la empresa y definir una estrategia comercial basada en Internet.
4. Configurar una tienda virtual con aplicaciones informáticas de código libre.
5. Personalizar la tienda con módulos y temas adaptados a la naturaleza del negocio.
6. Añadir y gestionar productos en el catálogo virtual.
7. Gestionar la relación con los clientes: pedidos, formas de pago y envíos.

### **CONTENIDOS:**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA TIENDA ON-LINE**

- 1.1. ¿Qué es el ecommerce?
  - 1.1.1. Introducción al comercio electrónico. Conceptos básicos
  - 1.1.2. Modelos de negocio
- 1.2. Ventajas e inconvenientes del comercio electrónico
  - 1.2.1. Evolución y situación actual del comercio electrónico
  - 1.2.2. Factores clave del éxito y estrategias para la competitividad
- 1.3. Tiendas virtuales, tipos de comercio B2B, B2C y B2B2C
  - 1.3.1. Comercio electrónico entre empresas (B2B)
  - 1.3.2. Comercio electrónico al consumidor final (B2C)
  - 1.3.3. Comercio electrónico B2B2C



## UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS PARA CREAR UNA TIENDA EN LÍNEA

- 2.1. Etapas previas a la creación de la tienda virtual; estructura
  - 2.1.1. Introducción e instalación de PrestaShop
    - 2.1.1.1. Requisitos técnicos
    - 2.1.1.2. Configuración de un entorno local
    - 2.1.1.3. Descarga y descompresión del archivo PrestaShop
    - 2.1.1.4. Carga de PrestaShop en el hosting. Instalación y configuración del cliente FTP
    - 2.1.1.5. Creación de una base de datos para la tienda
    - 2.1.1.6. Ejecutar el auto-instalador
    - 2.1.1.7. Actualización de PrestaShop
  - 2.1.2. Personalización de la tienda
    - 2.1.2.1. Temas. Descarga e instalación
    - 2.1.2.2. Módulos. Descarga e instalación
    - 2.1.2.3. Addons para Prestashop. Módulos de pago
    - 2.1.2.4. Modificación de la posición de los módulos en la página
  - 2.1.3. Exploración del Front-Office. Navegación por la tienda virtual.
    - 2.1.3.1. Encabezamiento y pie de página
    - 2.1.3.2. Columnas
    - 2.1.3.3. El blog “Mi cuenta”
    - 2.1.3.4. Categorías, etiquetas y marcas
    - 2.1.3.5. La portada
    - 2.1.3.6. Páginas de listas de producto
    - 2.1.3.7. Mapeo de imágenes
- 2.2. Puesta en marcha de una tienda virtual
- 2.3. Normativa sobre protección de datos y comercio electrónico
  - 2.3.1. Aspectos legales del comercio electrónico

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. PUBLICIDAD Y MARKETING ON-LINE

- 3.1. Catálogos online
  - 3.1.1. Crear una categoría
  - 3.1.2. Fabricantes
  - 3.1.3. Proveedores
  - 3.1.4. Añadir y gestionar productos en el catálogo
  - 3.1.5. Gestionar descuentos por volumen
  - 3.1.6. Crear combinaciones de productos
  - 3.1.7. Gestionar documentos adjuntos
  - 3.1.8. Comentarios y reseñas de los clientes
  - 3.1.9. Gestión del inventario y administración del stock
- 3.2. Publicidad de la tienda virtual
- 3.3. Plan de marketing on-line
  - 3.3.1. Marketing 2.0. Conceptos clave



- 3.3.2. Herramientas de marketing en Internet
- 3.4. Redes sociales en tienda on-line
  - 3.4.1 Web corporativa
  - 3.4.2. Redes sociales
  - 3.4.3. Portales especializados
- 3.5. Técnicas de fidelización

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. LOGÍSTICA

- 4.1. Proceso de compras
- 4.2. Gestión de pedidos
  - 4.2.1. Condiciones del pedido
  - 4.2.2. Visualizar los detalles del pedido
  - 4.2.3. Facturas y albaranes de entrega
  - 4.2.4. Devolución de productos
  - 4.2.5. Creación de un vale de compra
  - 4.2.6. Mensajes de pedido predefinidos / mensajes de los clientes
  - 4.2.7. Estado del pedido
- 4.3. Sistema de pago
  - 4.3.1. Instalación y configuración del módulo de pago (PayPal, Google Checkout...)
  - 4.3.2. Añadir y configurar divisas
  - 4.3.3. Sincronizar tipos de cambio
  - 4.3.4. Configurar tasas/impuestos y reglas de impuestos según regiones, países o zonas
  - 4.3.5. Crear y configurar vales de descuento/regalo
- 4.4. Distribución: Envíos de mercancía
  - 4.4.1. Transportistas
  - 4.4.2. Destinos
  - 4.4.3. Franjas de precios/peso
  - 4.4.4. Seguimiento del paquete
  - 4.4.5. Servicio post venta. Gestión de reclamaciones y quejas

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE

- 5.1. Gestión de clientes
  - 5.1.1. Cuentas de clientes
  - 5.1.2. Inicio de sesión
  - 5.1.3. Consultar la información del cliente
  - 5.1.4. Creación de grupos
  - 5.1.5. La “cesta de la compra”

