

A close-up photograph of a person's hand using a black computer mouse. The background is blurred, showing a computer monitor and keyboard. A decorative pattern of white circles of varying sizes is overlaid on the right side of the image. A semi-transparent grey rounded rectangle is positioned in the center, containing the course title.

**COMT066PO. Comercio en internet.
Optimización de recursos**

Objetivos

□ **Objetivo General**

- Analizar en qué forma el uso de internet puede ayudarnos a mejorar los resultados empresariales, aprendiendo a utilizar las herramientas que permitan minimizar costes y aumentar los ingresos y clientes. Utilizar las técnicas básicas de presencia en redes sociales y generar ingresos con el comercio electrónico.

□ **Objetivos Específicos**

- Analizar en qué forma el uso de internet puede ayudarnos a mejorar los resultados empresariales.
- Entender el tiempo como un recurso valioso de las empresas y como su gestión puede influir en el ahorro de costes global de la empresa.
- Aprender a utilizar las herramientas que internet ofrece para minimizar costes.
- Comprender la importancia de la satisfacción de los clientes como medio de ahorro de costes.
- Determinar los pasos previos a seguir antes de montar un negocio online y concienciar de la profesionalidad necesaria para lograr operar con éxito a través de internet.
- Explorar los medios que el marketing digital pone a disposición de las empresas para la captación de clientes.
- Establecer los puntos estratégicos a considerar en el desarrollo de un plan de marketing 2.0.
- Conocer las herramientas que internet pone a disposición de las empresas para el desarrollo de sus funciones administrativas y de marketing.
- Evaluar la adaptación de los elementos del marketing mix al entorno digital.
- Analizar la digitalización de algunas de las funciones empresariales.
- Interiorizar con la importancia de garantizar la presencia de una empresa en redes sociales.
- Conocer los medios a disposición de las empresas para materializar la presencia en redes sociales.

- Descubrir la importancia de asegurar que la presencia online contribuye positivamente a la creación de la imagen de marca.
- Familiarizarse con las herramientas disponibles para el control de la presencia online.
- Acercarse a las nuevas tendencias en marketing digital y redes sociales.
- Conocer las diferentes alternativas de fuentes de ingreso que plantea el comercio electrónico.
- Analizar las especificidades del comercio electrónico respecto de sus principales pilares: el pago y los aspectos legales.
- Acercarse a una de las principales tendencias actuales en comercio electrónico: el comercio a través del móvil.

Contenidos

COMT066PO. Comercio en internet. Optimización de recursos	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Minimizar costes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web 2.0 y mundo online <ul style="list-style-type: none"> ○ Los principios de la web 2.0 ○ La empresa 2.0: un mundo a nuestro alcance ○ Las relaciones internas y externas en la empresa 2.0 ○ "Digitalizando" una empresa: Un mundo integrado, no paralelo • Ahorra en tiempo <ul style="list-style-type: none"> ○ La red como fuente de información ○ Localizar partners, colaboraciones y proveedores ○ Evitar las esperas: Administración electrónica ○ Banca electrónica: Gestiones habituales ○ El tele-trabajo • No pagar, o pagar menos (dentro de la legalidad) <ul style="list-style-type: none"> ○ En los servicios informáticos: Cloud computing (pago por uso) ○ En los programas informáticos: Software libre ○ En las comunicaciones: Voz sobre ip, videoconferencias, fax pc-pc, whatsapp? ○ Comparadores en línea ○ Otras ideas • Clientes contentos, menos reclamaciones <ul style="list-style-type: none"> ○ Atención al cliente on-line: email, chat ○ La atención al cliente en redes sociales ○ Los foros y su empleo como herramienta de asistencia ○ Quejas y reclamaciones: La rapidez en la respuesta • Ahorro en costes fijos 	17,30 horas
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	1 hora
Tiempo total de la unidad	19 horas

<p>Unidad 2: Aumentar los posibles clientes (marketing 2.0): Estrategias de marketing 2.0</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Crear una página? No siempre <ul style="list-style-type: none"> ○ Un paso previo: Darnos a conocer con coste mínimo: Plataformas y directorios comerciales ○ ¿Crear una página? ○ ¿Crear una página? Qué tienes que saber antes de crear una página web ○ ¿Cómo crear una web? ○ Otras alternativas a una página web para vender online • Trasladar lo "tradicional" a internet <ul style="list-style-type: none"> ○ Performance marketing (coste según resultados) ○ La implantación de estrategias de marketing de resultados ○ El marketing de contenidos ○ Display (publicidad gráfica en la red) ○ Publicidad en redes sociales ○ Email marketing ○ Posicionamiento orgánico SEO (posicionamiento por contenido) ○ Campañas SEM (publicidad en buscadores; posicionamiento patrocinado o de pago) ○ Marketing experiencial online ○ Marketing de prescripción ○ Marketing de influencers ○ Marketing viral ○ Analizar, analizar y comprobar • Pensar "para" la red <ul style="list-style-type: none"> ○ Producto + Precio + Plaza+ Promoción ○ La evolución de las 4Ps a las 4Cs ○ Contenido + Contexto + Conexión + Comunidad 	<p>18,30 horas</p>
<p>Cuestionario de Autoevaluación UA 02</p>	<p>30 minutos</p>
<p>Actividad de Evaluación UA 02</p>	<p>1 hora</p>
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<p>20 horas</p>

<p>Unidad 3: Aumentar los posibles clientes (marketing 2.0): Herramientas de marketing 2.0</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de marketing 2.0 • Herramientas sí, pero no todas para todo <ul style="list-style-type: none"> ○ E-product marketing ○ E-research ○ Herramientas de e-research ○ E-pricing ○ E-promotion ○ La implantación de estrategias de e-promotion ○ E- logistics ○ E-audit ○ El proceso de e-audit ○ E-commerce ○ E-advertising I ○ E-advertising II ○ E-branding ○ E-communication ○ E-PR ○ Las herramientas de E-PR ○ E-trade marketing • Automation marketing 	<p>16,30 horas</p>
<p>Cuestionario de Autoevaluación UA 03</p>	<p>30 minutos</p>
<p>Actividad de Evaluación UA 03</p>	<p>2 horas</p>
<p>Tiempo total de la unidad</p>	<p>19 horas</p>
<p>Unidad 4: Presencia en las redes sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que hablen de nosotros <ul style="list-style-type: none"> ○ Del plan de marketing al social media plan ○ Del plan de marketing al social media plan: Diseño de un plan de social media marketing ○ Cómo difundir una idea en la web ○ Blogs y microblogs ○ Eventos para bloggers ○ Marketing viral ○ Redes sociales ○ Formatos publicitarios en redes sociales • Que hablen bien de nosotros <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿En qué espacios quiero (y debo) estar? ○ Gestión de un proyecto en redes sociales ○ Monitorización y reputación ○ Detección y resolución de crisis 2.0 • Mirar hacia el futuro: web 3.0 y marketing 3.0 <ul style="list-style-type: none"> ○ Web 3.0: Innovaciones 	<p>12,45 horas</p>

Cuestionado de Autoevaluación UA 04	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 04	45 minutos
Tiempo total de la unidad	14 horas
<p>Unidad 5: Crear ingresos (comercio electrónico)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soluciones antes de crear una tienda virtual <ul style="list-style-type: none"> ○ Fuentes de ingresos en el comercio electrónico ○ Los sitios de afiliación y descuento ○ Market place • Quiero una tienda <ul style="list-style-type: none"> ○ Coste de la tienda: SAAS (tiendas en la nube), open source (código abierto), soluciones a medida ○ Aspectos a los que atender: Catálogo de productos ○ Aspectos a los que atender: Proceso de registro, proceso de venta ○ Aspectos a los que atender: Integración con otros procesos de la empresa • Mejorar el proceso de cobro <ul style="list-style-type: none"> ○ Pedido y facturación online ○ Medios de pago offline: Contrarrembolso, transferencia, domiciliación bancaria ○ Medios de pago online: Tarjetas, Paypal ○ Lo último, pago por móvil • M-Commerce <ul style="list-style-type: none"> ○ Comercio mediante móvil • Aspectos legales <ul style="list-style-type: none"> ○ Obligaciones en materia de protección de datos de carácter personal ○ Uso de cookies ○ Uso de cookies: Tipos de cookies ○ Contratación online ○ Cuestiones sobre entrega, devoluciones, etc. 	16,30 horas
Cuestionario de Autoevaluación UA 05	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 05	1 hora
Tiempo total de la unidad	18 horas
5 unidades	90 horas