

| COMERCIO ELECTRÓNICO (HENT002)                          |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MODALIDAD                                               | Teleformación                                                                                                                                                                                                               | Hs. DURACIÓN                                                                                                                                                                                                                                | 30                                                                                                                                                                                        |
| UNIDADES                                                | TEMAS                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                           |
| <b>Introducción al comercio electrónico</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición</li> <li>Situación actual</li> </ul>                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comercio electrónico contra comercio tradicional</li> <li>Ventajas e inconvenientes</li> </ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario: Introducción al comercio electrónico</li> </ul>                                                                                      |
| <b>La cadena de valor en el comercio electrónico</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición</li> <li>Impacto de Internet en la cadena de valor</li> </ul>                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas para el intercambio de información</li> <li>Cadena de valor electrónica</li> </ul>                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario: La cadena de valor en el comercio electrónico</li> </ul>                                                                             |
| <b>Aspectos tecnológicos del comercio electrónico</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>IPS - Internet Service Providers</li> <li>Estructuras</li> <li>Contenidos</li> </ul>                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Distribución</li> <li>Otros servicios para intercambiar información</li> </ul>                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Descarga de archivos - FTP</li> <li>Cuestionario: Aspectos tecnológicos del comercio electrónico</li> </ul>                                        |
| <b>El comercio electrónico entre empresas B2B</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción</li> <li>Mercados B2B</li> </ul>                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pasos básicos de la transacción comercial</li> <li>Ejemplos de mercado B2B</li> </ul>                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios que ofrecen las plataformas B2B</li> <li>Cuestionario: El comercio electrónico entre empresas B2B</li> </ul>                             |
| <b>El comercio electrónico empresas-cliente B2C</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción</li> <li>Mercados B2C</li> </ul>                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Crear una tienda virtual</li> </ul>                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario: El comercio electrónico empresa-cliente B2C</li> </ul>                                                                               |
| <b>E-comercio al servicio de la gestión empresarial</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción</li> <li>Evolución del comercio electrónico en las empresas</li> </ul>                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión en los diferentes departamentos</li> </ul>                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario: E-comercio al servicio de la gestión empresarial</li> </ul>                                                                          |
| <b>Técnicas de Marketing en Internet</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción</li> <li>Planificación del e-marketing</li> <li>Técnicas para la personalización</li> <li>Técnicas para la publicidad</li> <li>Técnicas para la fidelización</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>El éxito online es cuantificable - indicadores de éxito</li> <li>Las expectativas de tus clientes</li> <li>El factor clave del éxito - la diferencia es lo que cuenta</li> <li>Usabilidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza y seguridad</li> <li>Marketing y ventas</li> <li>Servicio al cliente</li> <li>Cuestionario: Técnicas de marketing en Internet</li> </ul> |
| <b>Atención al cliente</b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción</li> <li>Atención al cliente en la etapa de pre compra</li> </ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención al cliente en la etapa de compra</li> <li>Atención al cliente - servicio posventa</li> </ul>                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejemplo de atención al cliente</li> <li>Cuestionario: Atención al cliente</li> </ul>                                                               |

|                                              |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Seguridad en las transacciones</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• Protocolo TLS</li> <li>• Funcionamiento del protocolo TLS</li> <li>• Aplicaciones del protocolo TLS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación del protocolo TLS</li> <li>• Protocolo SET - Secure Electronic Transaction</li> <li>• Pasos de una transacción SET</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criptografía</li> <li>• Otros sistemas de protección</li> <li>• Cuestionario: Seguridad en las transacciones</li> </ul> |
| <b>Medios de pago y procesos de cobro</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• Pago con tarjeta - TPV Virtual</li> <li>• Pago directo con tarjeta</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinero electrónico o eCash</li> <li>• CYBERCASH</li> <li>• MILLICENT</li> </ul>                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otras formas de pago</li> <li>• Cuestionario: Medios de pago y procesos de cobro.</li> </ul>                            |
| <b>Logística y distribución</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> </ul>                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos servicios</li> </ul>                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario: Logística y distribución</li> </ul>                                                                       |
| <b>Consideraciones jurídicas y legales</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• Ley de protección de datos de carácter personal</li> <li>• Legislación sobre propiedad intelectual</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación electrónica - la LSSICE</li> <li>• Aspectos más relevantes de la LSSICE</li> </ul>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La firma electrónica</li> <li>• Cuestionario: Consideraciones jurídicas y legales</li> </ul>                            |
| <b>Perspectivas del comercio electrónico</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situación actual</li> <li>• Perspectivas</li> <li>• Amenazas existentes en el comercio electrónico</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sellos de confianza</li> <li>• Dónde y cómo reclamar si la compra no es satisfactoria</li> <li>• Caso práctico - Ejemplo de éxito</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario: Perspectivas para el comercio electrónico.</li> <li>• Cuestionario: Cuestionario final</li> </ul>         |