

Programa sobre iniciación ao comercio electrónico
--

Obxectivos:

- Dotar aos asistentes dunha visión estratéxica de conxunto sobre o comercio electrónico.
- Formarlles para que poidan autoxestionar unha tenda online básica.
- Formarlles para que coñezan os aspectos fundamentais dunha web eficaz de comercio electrónico.
- Dar a coñecer as diferentes alternativas e plataformas de comercio electrónico e as súas características.
- Proporcionarlles ferramentas para a interpretación dos datos estatísticos de visitas aos perfís sociais
- Asesorarlles de xeito individualizado para que desenvolvan correctamente o seu propio plan de redes sociais, de acordo coas súas necesidades particulares.

Duración.- 15 horas

O plan proposto estrutúrase arredor de dous eixos: A realización de seminarios formativos sobre cuestións específicas e o asesoramento individualizado a cada empresa que o desexe para levar a cabo o seu propio plan de redes sociais (Social Media Plan)

A duración da parte formativa é de 15 horas, poidendo facilitarse asesoramento aos participantes máis aló da finalización da formación.

Destinatarios: O programa vai dirixido a micropemes, pemes e autónomos do sector comercio e artesanía e a persoas emprendedoras no devanditos sectores que teñan interese en coñecer o funcionamento e posibilidades do comercio electrónico e a venta online como elementos diferenciadores e de competitividade do negocio.

Módulo 1: E-commerce: Por que, cando e como? (5 horas)

- Situación actual do e-commerce en España, por sectores e empresas, segundo os últimos informes dispoñibles no momento da impartición do curso.
- Comportamento dos usuarios nas tendas online.
- O e-commerce non é o inimigo, e unha nova canle de venta á que é necesario adaptarse.
- Interésame vender en internet?
- Que produtos podo vender en internet?
- Que recursos vou precisar para facelo?
- Unha tenda online é unha tenda.
- Comparativa custes de tenda online e tenda física.
- Como afecta a creación dunha tenda online á xestión da empresa.
- Plan de negocio dunha tenda online a 3 anos. Periodos de proba, test A/B, aprendizaxe e madurez.
- Diferentes plataformas de e-commerce: Prestashop/Magento e Wordpress+ WooCommerce. Características de cada unha delas.
- A loxística nunha tenda online. Envíos e loxística inversa.
- Formas de pago no e-commerce.
- Requisitos legais e lexislación específica do e-commerce.

Módulo 2: A web de e-commerce. Aspectos básicos (5 horas)

- Cómo debe ser a páxina de inicio dunha tenda online.
- Aprendendo dos grandes: As regras básicas de distribución da páxina de inicio.
- Situación dos elementos principais na páxina de inicio.
- Categorización de produtos.
- Ofertas, promocións e “call to action”
- Menús principal e secundarios: Contidos mínimos e contidos recomendables.
- Contar quen somos e poñer caras á empresa (especialmente nas empresas de economía social)
- Información adicional e de utilidade para o cliente.
- Fichas de produto: Aspectos imprescindibles e recomendables.
- Que información precisa o cliente para comprar?
- Clientes rexistrados vs. venda sen rexistro previo
- Cross-selling e up-selling.
- Formularios de rexistro e petición de consentimento para o tratamento de datos e envío de publicidade: Requisitos legais e recomendacións.
- Xestión de devolucións.
- Atención ao cliente.
- Carriño da compra, confirmación e pago.
- Xestión de pedidos e información ao cliente.

Módulo 3: Marketing específico para e-commerce e integración online/offline (5 horas)

- Ferramentas de marketing: web, blog e redes sociais.
- Fundamentos básicos de SEO.
- Campañas de publicidade en redes sociais e Google Ads.
- Toma de decisións baseadas nos datos: Introducción a Google Analytics.
- Integración entre tenda online y offline: como unha axuda a outra (e viceversa). Accións na tenda física e na online.
- E-commerce de proximidade
- Inversión en marketing para o e-commerce
- Marketplaces: Amazon, eBay e outras plataformas como axuda para darnos a coñecer e testar a viabilidade de produtos.
- Manexo das ofertas e temporalización.
- Flash sales.
- Pop-up stores: tendas efímeras.
- Aluguer de escaparates e espacios físicos para amosar os teus produtos online.

Servicio de asistencia e consultaría en e-commerce

Adicionalmente, as empresas que o desexen poderán dispor dun servizo gratuíto de asesoramento personalizado e consultaría. Este servizo, cunha duración de 3 meses, concrétase no seguinte:

- Unha reunión mensual por videoconferencia de 1 hora de duración para a análise das accións realizadas e o seu resultado, análise de estatísticas, acorda-las medidas correctoras que sexan pertinentes, profundizar en aspectos específicos das necesidades da empresa da que se trate e fixación de cronograma de tarefas a realizar.
- Realización por parte da empresa asesorada de todo tipo de consultas relativas a marketing online e redes sociais, cun máximo de 1 consulta por correo electrónico á semana. O tempo de resposta non superará os dous días laborables, salvo casos de forza maior ou periodos vacacionais.