



**CÓDIGO**  
10B06C06

**DURACIÓN**  
16 horas

**NIVEL DE FORMACIÓN**  
Medio

### Dirigido a

*Profesionales de cualquier sector que estén interesados en ampliar su conocimiento en los aspectos no digitales de un eCommerce, poniendo especial énfasis en personal ATC eCommerce, y personal Financiero/Analista eCommerce.*

### Descripción

*Con este contenido de curso profesional el alumno aprenderá los elementos no digitales de un eCommerce, abarcando aspectos como los diferentes canales de atención al cliente, así como las principales métricas y KPIs para la analítica en un eCommerce.*

## COMPETENCIAS

1. Conocer los distintos canales de atención al cliente que puede utilizar un eCommerce para poder elegir los más adecuados en cada proyecto.
2. Conocer las principales métricas y KPIs de un eCommerce para conocer su estado y evolución y acciones a acometer.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Saber llevar a cabo una correcta atención al cliente en un eCommerce.
2. Saber medir los KPIs principales de un eCommerce.

## CONTENIDOS

### Unidad 1. Atención al cliente

1. Introducción.
2. Funciones.
  - 2.1 Vender.
  - 2.2 Dar confianza
  - 2.3 Diferenciación.
  - 2.4 Resolver dudas.
  - 2.5 Servicio Postventa.
3. Canales.
  - 3.1 Teléfono.
  - 3.2 eMail.
  - 3.3 Redes Sociales.
  - 3.4 Otros.
4. Contenidos relacionados.
5. CRM.
6. Recomendaciones.



Unidad 2. Analítica

1. Introducción.
2. Ciclo de la Analítica.
  - 2.1 Definición.
  - 2.2 Implementación.
  - 2.3 Análisis.
  - 2.4 Reporting.
  - 2.5 Actuación.
3. Áreas y KPIs.
  - 3.1 Negocio.
  - 3.2 Marketing.
  - 3.3 Producto.
  - 3.4 Logística.
4. Herramientas
  - 4.1 Analítica de negocio.
  - 4.2 Analítica digital.
    - 4.2.1 Site-Centric.
    - 4.2.2 UX/CRO.
5. Recomendaciones.