



## COMM088PO. MARKETING-MIX BÁSICO EN INTERNET Y GESTIÓN ONLINE DE CLIENTES.

SKU: 19129IN

Horas [30](#)

### OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos necesarios sobre comercio electrónico y marketing en internet y determinar todos los elementos a tener en cuenta para gestionar de forma autónoma y responsable una empresa. Orientado a administrativos y técnico comerciales.
- Comprender el papel de las nuevas tecnologías digitales en las empresas de hoy en día, desde el producto ofrecido hasta el cliente final.
- Conocer las características principales del comercio electrónico, y los conceptos básicos que se manejan en este ámbito.
- Profundizar en aspectos de base del marketing-mix.
- Aprender a realizar un estudio detallado de procesos e instrumentos esenciales en la publicidad online.
- Conocer cuáles son las transacciones seguras y medios de pago con los que se puede pagar actualmente a través de internet.
- Conocer cuál es el papel que desarrolla el CRM en las empresas, y por qué se ha convertido en un sistema esencial para el buen funcionamiento de las mismas.

### CONTENIDO

#### UNIDAD 1. Del producto al cliente

Transformación de mercados, productos, medios, tecnologías

Las repercusiones para el marketing, producto, precio, distribución y comunicación

La personalización de las herramientas del *marketing*

Competir según el servicio y el valor añadido

Hacia una comunidad de clientes

Los protocolos y lenguajes de internet

Perfil del usuario de internet

Internet como medio de comunicación, sus usos y abusos

## **UNIDAD 2. Comercio electrónico**

Conocimiento del medio virtual

Actividades y actores del *e-Commerce*

Instrumentos de comercio y seguridad

## **UNIDAD 3. Marketing-mix en internet**

Decisiones de producto, precio y comunicación en internet

*Marketing* directo

Distribución

## **UNIDAD 4. Publicidad *online***

Plan estratégico de comunicación y *branding*

Campañas, actuaciones y mensajes: distintos modelos

Gestión externa: instrumentos (agencias, *AdWords*)

Recursos 2.0: blogs

Recursos 2.0: redes sociales

Recursos 2.0: portales colaborativos

## **UNIDAD 5. Medios de pago y transacciones seguras**

Medios de pago no bancarios

Medios de pago bancarios tradicionales

Medios de pago bancarios específicamente desarrollados para los nuevos canales digitales interactivos

Evolución de los medios de pago

## **UNIDAD 6. Gestión de clientes**

Gestión online de clientes: características específicas

Clasificación y tipologías

Software CRM