


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



 Financiado por la Unión Europea  
NextGenerationEU

 MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIAL

 Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia

SERVICIO PÚBLICO  
DE EMPLEO ESTATAL  
**SEPE**

 **Duración: 40 horas**

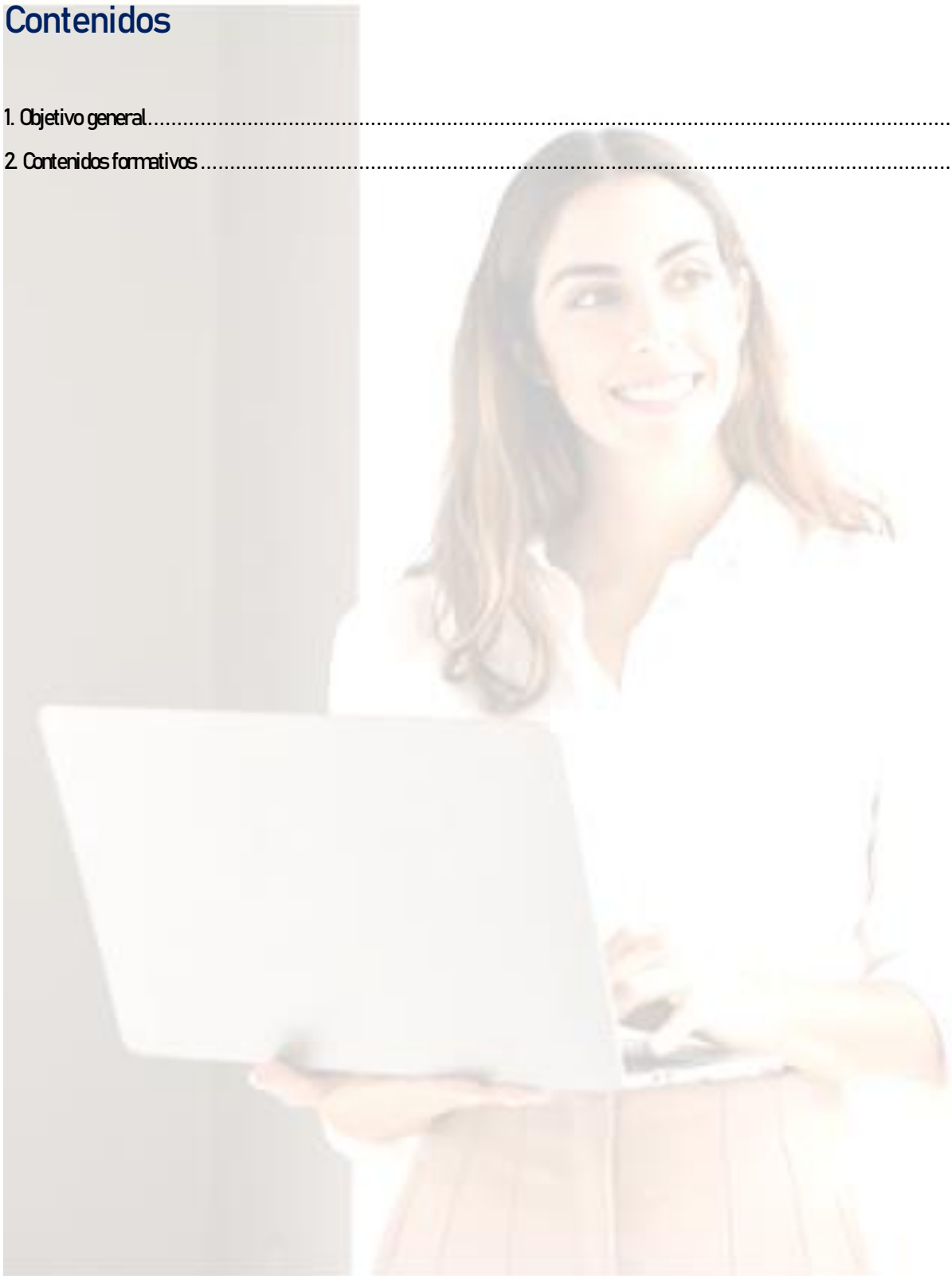
 **Horario: Mañanas**

 985 26 91 29  
622 20 60 95

 [acalug@academialugones.com](mailto:acalug@academialugones.com)

## Contenidos

1. Objetivo general.....	3
2. Contenidos formativos.....	3



## 1. Objetivo general

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 técnicos comerciales.

## 2 Contenidos formativos

### 1. DEL PRODUCTO AL CLIENTE

- 1.1. Transformación de mercados, productos, medios, tecnologías.
- 1.2. Las repercusiones para el marketing, producto, precio, distribución y comunicación.
- 1.3. La personalización de las herramientas de marketing.
- 1.4. Competir según el servicio y el valor añadido.
- 1.5. Hacia una comunidad de clientes.
- 1.6. Los protocolos y el lenguaje de Internet.
- 1.7. Perfil de usuario de Internet.
- 1.8. Internet como medio de comunicación, sus usos y abusos.

### 2. COMERCIO ELECTRÓNICO.

- 2.1. Conocimiento del medio virtual.
- 2.2. Actividades y actores de e-commerce.
- 2.3. Instrumentos de comercio y seguridad.

### 3. MARKETING – MIX EN INTERNET

- 3.1. Decisiones de producto, precio y comunicación en Internet.
- 3.2. Marketing Directo.
- 3.3. Distribución.

### 4. PUBLICIDAD ON-LINE

- 4.1. Plan estratégico de comunicación y branding.
- 4.2. Campañas, actuaciones y mensajes: distintos modelos.
- 4.3. Gestión externa: instrumentos (agencias, adword).
- 4.4. Recursos 2.0: blogs.

- 4.5. Recursos 2.0: redes sociales.
- 4.6. Recursos 2.0: portales colaborativos.

## 5. MEDIOS DE PAGO Y TRANSACCIONES SEGURAS

- 5.1. Medios de pago no bancarios.
- 5.2. Medios de pago bancarios tradicionales.
- 5.3. Medios de pago bancarios específicamente desarrollados para los nuevos canales digitales interactivos.
- 5.4. Evolución de los medios de pago.

## 6. GESTIÓN DE CLIENTES

- 6.1. Gestión on-line de clientes: características específicas.
- 6.2. Clasificación y tipologías.
- 6.3. Software CRM.

