



Curso Online de
**Tiendas Online y e-Commerce
de Hogar y Decoración**

*Conocimientos y herramientas prácticas para el desarrollo de la
venta online de productos del hogar y decoración.*



[e]
Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Presentación

La venta online de productos del hogar y decoración se está abriendo paso a una gran velocidad ya que ofrece nuevas oportunidades de negocio a muchos profesionales, comerciantes y fabricantes que viven alrededor de esta industria. Este sector está creciendo de forma galopante en Internet a diferencia de otros muchos, como pueden ser el ocio o turismo que alcanzaron su madurez hace años, y está ofreciendo en la actualidad grandes oportunidades a sus protagonistas.

Para afrontar este reto con garantías es imprescindible abrirse al conocimiento del comercio por Internet y entender las herramientas del marketing digital pero, al mismo tiempo, es necesario aprender los factores diferenciales de la distribución de esta categoría de productos, muy heterogéneos, destinados al equipamiento del hogar y a su decoración.

Los emprendedores, los pequeños negocios o las grandes empresas deben enfocar su actividad de forma distinta a la realizada fuera de Internet si quieren tener éxito ya que las reglas de juego comerciales son distintas. Los productos del hogar y decoración, por su naturaleza o dimensión, requieren un enfoque y recursos distintos a muchas otras categorías de productos o servicios comercializados en la red.

En definitiva, este curso está pensado para formar al alumno en los conocimientos teóricos y prácticos que sustentan el comercio electrónico de los productos del hogar y decoración y, al mismo tiempo, ayudarle a reflexionar y a establecer criterios idóneos a sus posibilidades y a sus recursos tanto humanos como económicos.

La Educación On-line

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

1 La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.

2 *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3 *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

4 *Trabajar* con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

Tiendas Online y e-Commerce de Hogar y Decoración

Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



Aula Virtual



Tutor personal



Flexibilidad de horarios



Pruebas de Autoevaluación

Contenido y Duración del Curso

El curso **TIENDAS ONLINE Y ECOMMERCE DE HOGAR Y DECORACIÓN** tiene una duración de **80 horas** distribuidas en 4 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

Manual de Estudio

Los 4 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Tiendas Online y e-Commerce de Hogar y Decoración

Este curso le permitirá saber y conocer:

- Qué características diferencian el comercio electrónico de los productos del hogar y decoración del resto de categorías de productos y servicios comercializados a través de Internet.
- Cuáles son los puntos diferenciales que influyen en los resultados comerciales de la venta online de productos domésticos y de decoración.
- Qué competencias humanas son necesarias en una organización para afrontar con garantías la actividad del comercio electrónico.
- Cómo decidir la tecnología más idónea para entrar en eCommerce.
- Qué herramientas de comunicación son más efectivas en el eCommerce de productos del hogar y decoración.
- Cómo plantear las categorías y funcionalidades de una tienda online dedicada a productos del hogar.
- Cuáles son las disciplinas y herramientas más adecuadas del marketing digital en los planes de eCommerce, especialmente enfocadas en productos del hogar y decoración.
- Cuál es el proceso de construcción de una tienda online de productos domésticos, analizando el front-office y el back-office.
- Cómo plantear presupuestos e inversiones integrales dirigidas al eCommerce. Como realizar cuadros de medición y cómo calcular el retorno de las inversiones.
- Cómo desarrollar un plan de eCommerce con garantías para productos del hogar y decoración.

“Casi la mitad de los eCommerce españoles de electrodomésticos, hogar y jardín (46%) espera un crecimiento de ingresos por encima del 25% en el 2018”

Fuente: estudio publicado por la revista especializada D/A Retail (Marzo 2018).

Dirigido a:

Comerciantes de productos del hogar y decoración que deseen ampliar las posibilidades de su negocio, empresas fabricantes y marcas del hogar, así como a emprendedores que quieran crear tiendas online dentro del sector.

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Aspectos fundamentales de las tiendas Online y eCommerce de hogar y decoración

16 horas

El eCommerce ha provocado un estallido de especialidades de comercio que se ha ido adaptando a las necesidades de un mercado altamente creciente y mutante. En este primer módulo del curso conoceremos los aspectos más importantes del eCommerce de hogar y decoración, una de las categorías de la economía digital que más están creciendo y mayores oportunidades ofrecerá en el futuro.

1.1. Principios fundamentales del eCommerce de hogar y decoración:

- 1.1.1. Esencia y características del eCommerce.
- 1.1.2. Qué se entiende por eCommerce de hogar y decoración.
- 1.1.3. El mercado de hogar y decoración y el perfil del comprador online.
- 1.1.4. Características generales de las tiendas online de hogar y decoración.
- 1.1.5. Aspectos clave de un eCommerce de hogar y decoración:
 - 1.1.5.1. Virtualización de productos y espacios.
 - 1.1.5.2. Personalización de producto y precio (particular/profesional).
 - 1.1.5.3. Atención al cliente.
 - 1.1.5.4. Opiniones de los compradores.
 - 1.1.5.5. Política de descuentos y cupones.
 - 1.1.5.6. Venta cruzada, sugerencias y packs.
 - 1.1.5.7. Atributos de producto.

1.2. Reglas del eCommerce y marketing digital en hogar y decoración:

- 1.2.1. El principio de Pareto y el concepto Long Tail.
- 1.2.2. Relaciones y clasificaciones del eCommerce:
 - 1.2.2.1. Tipo de relación: B2B/B2C/B2E/B2B2C/B2G.
 - 1.2.2.2. Tipo de producto: tangible o intangible.
 - 1.2.2.3. Actividades de empresa: productivas o intermediarias.
 - 1.2.2.4. Modelo de negocio: pure player u omni-channel.
- 1.2.3. Tendencias de negocio nacidas en Internet:
 - 1.2.3.1. Del servicio estándar al microservicio.
 - 1.2.3.2. De la compra individual a la social.
 - 1.2.3.3. Del uso privado al uso público.
 - 1.2.3.4. Del stock total al stock cero, el Drop Shipping.
 - 1.2.3.5. Del servicio de pago exclusivo al servicio Freemium.

1.3. La práctica del eCommerce:

- 1.3.1. La gestión del cambio y la incertidumbre.
- 1.3.2. La seguridad financiera.
- 1.3.3. La seguridad informática.

1.3.4. La seguridad jurídica:

1.3.4.1. RGPD y LSSI.

1.3.4.2. La redacción del contrato de venta por Internet.

1.3.4.3. El derecho de desistimiento.

1.3.4.4. Normativa sobre cookies.

1.3.5. La seguridad comercial.

1.3.6. Los RRHH.

1.4. Procesos del eCommerce: diferencias con el comercio tradicional

1.4.1. La gestión comercial y comunicación.

1.4.2. La gestión administrativa.

1.4.3. Proceso logístico.

1.4.4. Logística especializada en hogar y decoración.

1.5. Nuevos profesionales: la gestión diaria del eCommerce

1.5.1. Profesionales enfocados en el Frontend.

1.5.2. Profesionales enfocados en el Backend.

MÓDULO 2. Tiendas Online de hogar y decoración: análisis técnico, creación y desarrollo

16 horas

2.1. Canales y tecnologías del eCommerce:

2.1.1. Espacio comercial propio e independiente:

2.1.1.1. Programación bajo licencia privada.

2.1.1.2. Programación Open Source, o código abierto.

2.1.1.3. Programación SaaS o programación como servicio.

2.1.2. Marketplace: una opción principal o complementaria de eCommerce.

2.2. Recursos Humanos y técnicos en la creación de una tienda online:

2.2.1. Jefe de proyecto.

2.2.2. Arquitecto de software.

2.2.3. Arquitecto de la información.

2.2.4. UX (User Experience).

2.2.5. Programador.

2.2.6. Diseñador web.

2.2.7. Maquetador.

2.3. Procesos de construcción de una tienda online de hogar y decoración:

2.3.1. Creación:

2.3.1.1. Gestión de la información Card sorting.

2.3.1.2. Desarrollo del árbol de contenidos.

2.3.1.3. Diseño arquitectónico del sitio: mockups o wireframes.

2.3.2. Programación:

2.3.2.1. Instalación de programación base.

2.3.2.2. Elección de plantillas pre-diseñadas y modificaciones CSS.

2.3.2.3. Integración de módulos.

2.3.2.4. Inserción de contenidos: estáticos y dinámicos.

2.3.3. Conexión al ERP de la empresa.

2.3.4. Hosting.

2.4. Análisis práctico de las tiendas de hogar y decoración:

2.4.1. Estética y contenidos de una tienda online:

2.4.1.1. Estética de las tiendas online de hogar y decoración.

2.4.2. El front-end, funcionalidades y usabilidad:

2.4.2.1. Menús.

2.4.2.2. Filtros de segmentación.

2.4.2.3. Sliders.

2.4.2.4. Registro de usuario: formularios.

2.4.2.5. Métodos de contacto entre cliente y tienda.

2.4.2.6. Las 30 funcionalidades exigibles de un eCommerce de hogar y decoración.

2.4.3. El back-end, el administrador del sitio web:

2.4.3.1. Características principales del back-end.

2.4.3.2. Categorías, productos, atributos y valores.

2.4.3.3. Formas de pago y facturación: automatización de procesos.

2.5. Briefing de construcción de la tienda online.

2.6. Análisis web: tráfico y zonas de interactividad

2.6.1. El análisis de tráfico: Google Analytics.

2.6.2. Zonas calientes: Eyetracking y mapas de calor.

MÓDULO 3. Marketing digital aplicado a hogar y decoración

32 horas

El secreto para acertar en el diseño de una estrategia de comunicación pasa por afrontar el aprendizaje detallado de las herramientas que se disponen. Este módulo ofrece una visión integral de las disciplinas del marketing digital y de las técnicas enfocadas en el eCommerce de los productos de hogar y decoración.

3.1. Las estrategias de comunicación de productos de hogar y decoración:

3.1.1. La expansión de Internet y el mix de la comunicación digital.

3.1.2. Vinculación del eCommerce y el marketing digital.

3.1.3. Herramientas eficaces en el eCommerce de hogar y decoración.

3.2. Disciplinas y herramientas del marketing digital:

3.2.1. Marketing de buscadores:

3.2.1.1. SEO (Search Engine Optimization).

3.2.1.2. Cómo funciona Google.

3.2.1.3. Qué es y cómo se consigue el posicionamiento orgánico (SEO).

3.2.1.4. Técnicas externas de posicionamiento: link building.

3.2.1.5. Keyword: qué es y cómo debe ser implementado.

3.2.1.6. Metadatos y factores técnicos de posicionamiento.

3.2.1.7. SEM (Search Engine Marketing).

3.2.2. Marketing promocional y de fidelización:

3.2.2.1. Planes de fidelización.

3.2.2.2. Cupones promocionales.

3.2.2.3. Técnicas de trade marketing online.

3.2.2.4. Servicio de atención al cliente online: herramienta de engagement.

3.2.2.5. Portales de compra colectiva y promocional.

3.2.3. Marketing de permiso o e-mail marketing:

3.2.3.1. La segmentación contra el “buzoneo digital”.

3.2.3.2. Tecnologías de envío por correo electrónico.

3.2.3.3. Características fundamentales de un e-mail.

3.2.3.4. Cuadros de mando.

3.2.4. Marketing de afiliación:

3.2.4.1. Qué es y qué aporta al comercio electrónico.

3.2.4.2. La mecánica del marketing de afiliación.

3.2.4.3. Tipos de estrategias de afiliación.

3.2.4.4. Qué plataformas de afiliación existen y cómo se remuneran.

3.2.5. Marketing en redes sociales: SMM (Social Media Marketing)

3.2.5.1. Los cuatro puntos básicos de la SMO: engagement.

3.2.5.2. Tipos de comunidades virtuales y de contenidos.

3.2.5.3. Blogs y foros: técnicas imprescindibles en redes sociales.

3.2.6. Marketing móvil:

3.2.6.1. Principios de la movilidad y su importancia en el comercio electrónico.

3.2.6.2. Aplicaciones: tipos y enfoques estratégicos.

3.2.6.3. Enfoques estratégicos de las aplicaciones.

3.2.6.4. Web responsive: una sola web para todos los formatos.

3.2.7. Publicidad display:

3.2.7.1. Factores diferenciales de la publicidad online.

3.2.7.2. Tipos de campañas y estrategias de difusión.

3.2.7.3. Formatos publicitarios.

3.2.7.4. Landing page o página de aterrizaje.

3.3. Técnicas prioritarias para el rendimiento del eCommerce de hogar y decoración:

3.3.1. Herramientas de identificación.

3.3.2. Herramientas de vinculación.

3.3.3. Herramientas de conversión.

3.3.4. Herramientas de fidelización.

3.4. Integración de técnicas y monitorización:

3.4.1. Inbound Marketing.

3.4.2. Hubspot.

MÓDULO 4. Proyecto integral de eCommerce de hogar y decoración

16 horas

La práctica del eCommerce siempre requiere un plan que esté bien estructurado y plasmado en un documento que sirva de referencia en la construcción del negocio online, en el seguimiento de los resultados y en el análisis posterior.

4.1. Plan estratégico.

4.2. Los 8 puntos clave de un e-Business plan:

4.2.1. Misión.

4.2.2. Contexto.

4.2.3. Descripción del producto o servicio.

4.2.4. Análisis de la competencia.

4.2.5. Análisis DAFO.

4.2.6. Plan de marketing digital.

4.2.7. Plan de operaciones.

4.2.8. Plan financiero.

4.3. Plan de marketing digital:

4.3.1. Análisis de situación.

4.3.2. Objetivos.

4.3.3. Estrategia.

4.3.4. Tácticas.

4.3.5. Acción.

4.3.6. Control.

4.4. Planes de ventas e inversión:

4.4.1. Políticas de precios.

4.4.2. Cálculos estimativos de ventas.

4.5. Plan de comunicación digital de eCommerce de hogar:

4.5.1. La difusa frontera de la publicidad y las Relaciones Públicas en Internet.

4.5.2. Actividades en el medio social (SMM).

4.5.3. Actividades publicitarias.

4.5.4. Briefing de comunicación.

4.5.5. KPIS o indicadores clave.

4.6. Caso práctico: desarrollo integral de proyecto

4.6.1. Situación.

4.6.2. Estrategia, objetivos e inversiones.

4.6.3. Logística.

4.6.4. Actividades y presupuestos.

4.6.5. Tecnología: construcción de tienda online y conectividad a ERP.

4.6.6. Disciplinas y herramientas de marketing digital seleccionadas:

4.6.6.1. Lista de herramientas de MKT Digital.

4.6.6.2. Cuadro de implementación.

4.6.6.3. Cuadro de medición y resultados.

4.6.6.4. Coste de Adquisición de Clientes (CAC) y otras métricas.

4.6.6.5. Retorno de la Inversión (ROI).

4.6.6.6. Conclusiones.

Tiendas Online y e-Commerce de Hogar y Decoración

Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso Tiendas Online y e-Commerce de Hogar y Decoración han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:



Xavier Folguera

Graduado en Diseño Industrial. Máster en Marketing Online y Comercio Electrónico. Profesional con más de 25 años de experiencia como emprendedor, fue fundador y hoy socio del Colegio de Publicitarios y RRPP de Catalunya. Especializado en eCommerce y Marketing Digital es ponente habitual en diversas entidades sobre el tema.

El autor y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

Titulación

Una vez realizado el curso el alumno recibirá el diploma que le acredita como **experto en Tiendas Online y e-Commerce de Hogar y Decoración**. Para ello, deberá haber realizado la totalidad de las pruebas de evaluación que constan en los diferentes apartados. Este sistema permite que los diplomas entregados por Iniciativas Empresariales y Manager Business School gocen de garantía y seriedad dentro del mundo empresarial.

