

COMM117PO

Comportamientos y necesidades del consumidor digital

Descripción: Con el crecimiento progresivo de las personas que acceden a Internet gracias a la evolución de la tecnología, se ha ido configurando la figura del consumidor digital, el cual es un usuario más activo, mejor informado, con un amplio conocimiento del mercado y que sabe con más claridad lo que espera de su entorno. Estos nuevos consumidores son cada vez más exigentes, quieren mayor reconocimiento personal y una mejor experiencia con respecto al servicio o productos que consumen. En este curso, analizaremos el perfil de los nuevos consumidores digitales y veremos cómo las empresas de comercio electrónico se esfuerzan cada día en atender las necesidades de estos clientes, estudiando sus más profundas motivaciones para adivinar sus intenciones de compra y ofrecerles un servicio excelente. De este modo, pretenden destacar sobre la competencia y ser capaces de retenerlos en un mundo digital que cada día ofrece más opciones.

Nº de horas:

25 horas

Objetivos:

Identificar los comportamientos y las necesidades de los consumidores digitales para diseñar una estrategia de marketing efectiva.

Contenido COMM117PO

Comportamientos y necesidades del consumidor digital

Unidad didáctica 1. FACTORES QUE MOTIVAN A LOS CONSUMIDORES A COMPRAR POR INTERNET.

- 1.1 Factores internos
- 1.2 Factores externos

Unidad didáctica 2. RIESGOS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO QUE CONDICIONAN LAS DECISIONES DE COMPRA

- 2.1 Seguridad: protección de los datos personales, datos bancarios.
- 2.2 Privacidad: uso de los datos personales.
- 2.3 Medidas para mejorar la confianza en el comercio electrónico.

Unidad didáctica 3. PERFIL DEL CONSUMIDOR DIGITAL

- 3.1 ¿Quién compra en Internet?
- 3.2 ¿Por qué se compra en Internet?
- 3.3 ¿Que se compra en Internet?
- 3.4 ¿Con qué frecuencia se compra en Internet?
- 3.5 ¿A quién se compra en Internet?
- 3.6 ¿Cómo se pagan las compras en Internet?

Unidad didáctica 4. TENDENCIAS Y RETOS EN EL CONSUMO DIGITAL