



# Transformación digital en el Departamento Comercial

## Objetivos:

- Diseñar un espacio comercial para el negocio online de la empresa, con el fin de aumentar la visibilidad, llegar a más público y aumentar los beneficios, ofreciendo para ello soluciones a los clientes digitales de la red.
- Describir el comportamiento del cliente digital en el mercado online.
- Explicar el proceso a seguir para la transformación digital hacia el comercio online.
- Identificar las herramientas digitales que se pueden utilizar para crear un e-Commerce o comercio electrónico.
- Determinar acciones específicas que pueden realizarse en un e-Commerce para impulsar el negocio online.

## Contenidos:

La era digital: el nuevo paradigma empresarial y los desafíos de la transformación digital  
Introducción.

Analizar las tendencias de una economía global en proceso de cambio constante.

Generar conciencia empresarial, como motor de cambio hacia la transformación digital (autoevaluación).

Primeros pasos hacia la transformación digital.

El papel de las tecnologías digitales: móvil, redes sociales, analíticas web, aplicaciones en la nube, acumulación de datos, sistemas de pago, dinero digital.

Mejorar el conocimiento de los clientes gracias al eCRM y al *Big Data*.

Convergencia de *marketing*, venta, relación con el cliente (visión 360° y multicanal).

Medir los desafíos de la dirección de IT: protección de datos, BYOD, puesto de trabajo digital, etc.  
Resumen.

Desarrollo de las nuevas aptitudes y actitudes digitales

Introducción.

Conocimiento del nuevo paradigma laboral y nuevos entornos de trabajo.

Las competencias digitales.

Integración de nuevos puestos: aparición y evolución:

¿Cuáles son estas nuevas ocupaciones y qué funciones realizan?

Desarrollo de las competencias informáticas y digitales de los colaboradores. Reclutamiento del talento digital:

¿Cómo llevar a cabo acciones para desarrollar las competencias digitales de tus empleados?

¿Dónde encontrar el talento digital que necesitas?

La función de RR. HH. en la transformación digital de la empresa: formación y acompañamiento.

El uso de los *Social Media* y las herramientas colaborativas.

Resumen.

Visión estratégica: diseñar y desplegar una estrategia digital

Introducción.

Las estrategias de transformación digital: global, por etapas, funciones y *spin-off*.

Implicación de consumidores y clientes en la empresa. Conexión entre diferentes sectores empresariales.

Medición de madurez de la propia empresa frente a la transformación digital: herramientas y procesos.



Repensar el modelo de trabajo en un entorno digital: *Digital Workspace*.

Enfoques: *Mobile First, Lean Startup, Growth Hacking*.

Resumen.

Digitalizar la gestión y la organización: las claves del éxito

Introducción.

Factores claves de éxito en un proyecto de transformación digital.

Facilitar los procedimientos de trabajo y acelerar la toma de decisiones.

Preparación de los manager para su nuevo papel: de la gestión al liderazgo:

¿Qué es el liderazgo digital?

¿Cuáles son las funciones principales del líder digital?

¿Cuáles son los principales retos a los que se enfrenta un líder digital?

Instaurar un dispositivo digital de gobierno y estimular el cambio.

¿Cómo estimular el cambio?

Implementación de la filosofía digital en la empresa.

Resumen.

Transformación digital en el Departamento Comercial

Introducción.

Empresas, clientes y mercados en el comercio digital:

¿Qué tipo de productos o servicios adquieren los españoles con más facilidad a través de internet?

¿Cuáles son los dispositivos móviles más utilizados para realizar la compra online?

¿Qué buscan los usuarios en internet?

¿Por qué es importante que tu negocio tenga visibilidad online?

¿Qué papel juegan las redes sociales en el comercio electrónico?

¿Cuáles son los pasos necesarios para tener un comercio online?

¿Qué acciones específicas puedes poner en marcha?

¿Cómo crear publicaciones atractivas que den una imagen profesional a tu marca?

Resumen.