

e-Academy

“e-Commerce Project Manager”



1. Intro to e-Commerce

Μάθετε σε αυτή την ενότητα τις βασικές έννοιες και αρχές του e-Commerce και αποκτήστε τις βασικές γνώσεις για τον τρόπο λειτουργίας της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας. Ακόμα, ανακαλύψτε όλα τα e-Commerce επιχειρηματικά μοντέλα, επιλέγοντας τον τρόπο που θα δώσει ιδιαίτερη ώθηση στο δικό σας eShop.

- Εισαγωγή στο e-Commerce
- E-Commerce Business Models
- Δημιουργία αξίας στο e-Commerce

2. Online Competition Analysis

Αναπόσπαστο στοιχείο μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής Marketing είναι η ανάλυση του ανταγωνισμού, η οποία παίζει ακόμα πιο σημαντικό ρόλο στο Online Marketing. Ο ανταγωνισμός βρίσκεται μόλις ένα κλικ μακριά και γι αυτό το λόγο απαιτείται συνεχής γνώση, μελέτη και μέτρηση των δυνατών και αδύνατων σημείων των ανταγωνιστών.

Μάθετε στην ενότητα του Competition Analysis όλα τα διαθέσιμα online εργαλεία μέτρησης και αξιολόγησης του ανταγωνισμού, χρησιμοποιώντας τα στην πράξη.

- Γιατί είναι απαραίτητη η ανάλυση του ανταγωνισμού
- Πώς γίνεται η ανάλυση ανταγωνισμού Online
- Online Competition Analysis Tools
- Πρακτική εξάσκηση

3. e-Commerce Strategy

Η στρατηγική ενός ηλεκτρονικού καταστήματος είναι απαραίτητη για την τοποθέτησή του στο σωστό “niche” της online αγοράς καθώς και στον καθορισμό των βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων της ηλεκτρονικής επιχείρησης.

Βάση της στρατηγικής θα καθοριστεί το πλάνο επίτευξη των βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων και θα οριστούν τα KPI's που θα χρειάζεται να παρακολουθεί ο eCommerce Manager για να αντιλαμβάνεται την πορεία του eShop, ώστε να λαμβάνει σωστές αποφάσεις.

Ο προσδιορισμός του μεριδίου της αγοράς και το target group πελατών στο οποίο απευθύνεται το ηλεκτρονικό κατάστημα, ο καθορισμός των KPIs που θα επιτρέψουν στην εμπορική διεύθυνση να αντιληφθεί αν η εμπορική πολιτική είναι αποτελεσματική καθώς και αν είναι εφικτοί οι επιχειρησιακοί στόχοι είναι θέματα που θα αναλυθούν στην εκπαιδευτική ενότητα eCommerce Strategy.



4. Growth Hacking for eCommerce

Σε αυτή την εκπαιδευτική ενότητα γίνονται αναφορές σε καινοτόμες digital marketing πρακτικές και εργαλεία που επιτρέπουν την υλοποίηση marketing ενεργειών βασισμένων σε δεδομένα και μετρήσεις, με όσο το δυνατόν μικρότερο κόστος υλοποίησης και μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα.

Το Growth Hacking είναι μια διαδικασία πειραματισμού στο Digital Marketing για τον εντοπισμό των αποτελεσματικότερων τρόπων ανάπτυξης μιας επιχείρησης. Χρησιμοποιεί εργαλεία στις email marketing καμπάνιες, ή πρακτικές για την βελτίωση του SEO ή viral marketing με στόχο την αύξηση του Conversion Rate και την γρήγορη ανάπτυξη της βάσης δυνητικών πελατών.

5. Pay per Click for eCommerce

Το Pay Per Click advertising θέτει νέους όρους στη διαφήμιση και δίνει τη δυνατότητα πλήρους στόχευσης σε online κοινό, μειώνοντας σημαντικά το κόστος επένδυσης της εταιρίας. Η PPC διαφήμιση εμφανίζεται στο κοινό που επιθυμεί να τη δει, τη στιγμή που αναζητά στα search engines το διαφημιζόμενο προϊόν ή υπηρεσία.

Στην ενότητα αυτή θα αποκτήσετε γνώση σχετικά με το πώς θα διαχειρίζεστε ολοκληρωμένες PPC καμπάνιες, πώς θα καθορίζετε τα συγκεκριμένα target audiences των καμπανιών και πώς θα μετράτε τα αποτελέσματά τους.

- PPC Fundamentals
- Targeting Practices & Keyword Search
- Campaigns & Adgroups
- Measuring Performance



6. SEO for eCommerce

Ένα από τα βασικότερα ζητήματα που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι επαγγελματίες του digital χώρου είναι η κατάκτηση της βέλτιστης θέσης στις μηχανές αναζήτησης, δηλαδή το Search Engine Optimization. Το SEO είναι θεμελιώδες συστατικό της επιτυχίας ενός website, καθώς συνδέεται άμεσα με την αύξηση στο traffic του.

Στην ενότητα αυτή θα αποκτήσετε όλη τη γνώση που χρειάζεται για να είστε σε θέση να αναπτύξετε μια αποτελεσματική SEO στρατηγική. Θα κατανοήσετε τη διαδικασία του Keyword Research, του Link Building και τις τεχνικές δημιουργίας SEO friendly περιεχομένου για το website σας.

- Εισαγωγή στο SEO
- Keyword Research
- Περιεχόμενο & Τεχνικές
- Link Building Strategies
- Tools

7. Technical issues of building an eShop

Η καλή λειτουργία και κερδοφορία ενός ηλεκτρονικού καταστήματος, πέρα από παράγοντες Marketing, εξαρτάται κατά πολύ από τεχνικά ζητήματα, που αφορούν στο στήσιμο του website. Τις περισσότερες φορές, οι επιχειρηματίες του ηλεκτρονικού χώρου δεν είναι σε θέση να αξιολογούν πλήρως τις τεχνικές πλευρές ενός eShop.

Σε αυτή την ενότητα θα μάθετε ποιες είναι οι σημαντικότερες προδιαγραφές που πρέπει να πληροί ένα eShop, οι οποίες αποτελούν και τους παράγοντες επιτυχίας και κερδοφορίας του.

- Building a website vs. Building an eShop
- Επιλογή συνεργάτη & πλατφόρμας
- Ποιες είναι οι τεχνικές προδιαγραφές ενός eShop
- Τεχνικές προδιαγραφές και εμπειρία χρήστη



8. eLegal

Όπως κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα, έτσι και η λειτουργία ενός eShop θα πρέπει να διέπεται από βασικές νομικές αρχές.

Μάθετε σε αυτή την ενότητα όλα τα νομικά ζητήματα που σχετίζονται με την ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα, από τη σύσταση εταιρίας, μέχρι τη διαδικασία των συναλλαγών, τα φορολογικά ζητήματα και την προστασία δεδομένων. Βασικά νομικά ζητήματα:

- Σύσταση & νομική μορφή εταιρίας eShop
- Φορολογικά ζητήματα
- Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

9. Web Analytics

Η ενότητα των Web Analytics παρέχει όλη τη γνώση για τη μέτρηση και την αξιολόγηση δεδομένων και αποτελεσμάτων, με στόχο τη βελτιστοποίηση των online marketing δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης.

Μάθετε σε αυτή την ενότητα στην πράξη πώς να καθορίζετε σωστά metrics και KPIs, πώς να συγκεντρώνετε ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα, καθώς και τεχνικές για την ανάλυση και την αξιολόγησή τους.

- Εισαγωγή στα Web Analytics
- KPIs
- Analyzing Outcomes
- Experimentation
- Web Analytics & Multi – Channel



10. Business Plan for eCommerce

Όπως κάθε άλλη επιχείρηση, έτσι και ένα eShop απαιτεί τη δημιουργία ενός Business Plan, στο οποίο θα καθορίζονται οι στόχοι του σε ποιότητα και ποσότητα, οι προδιαγραφές λειτουργίας και τα οικονομικά στοιχεία του.

Μάθετε σε αυτή την ενότητα πώς στήνεται το Business Plan για μια εταιρία που δραστηριοποιείται στο e-Commerce, πώς καθορίζονται οι επιμέρους προδιαγραφές και στόχοι της και ο τρόπος που θα πραγματοποιηθούν.

- Γιατί είναι σημαντικό το Business Plan
- Βασικά Key Components ενός Business Plan
- Πραγματικά παραδείγματα εταιριών e-Commerce και ανάλυση P&L

11. Cross Border e-Commerce

Η διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών online σε χώρες του εξωτερικού μπορεί να αποτελέσει σημαντική ευκαιρία και πρόκληση. Κάθε χώρα αποτελεί μια ξεχωριστή αγορά που διέπεται από διαφορετικούς κανόνες, πολιτιστικούς παράγοντες και αγοραστικές συνήθειες.

Μάθετε σε αυτή την ενότητα ό,τι χρειάζεται για την online εμπορική δραστηριότητα εκτός συνόρων, ποια είναι τα πρώτα βήματα που πρέπει να γίνουν και η στρατηγική που πρέπει να ακολουθηθεί, καθώς και πώς γίνεται στόχευση στη σωστή αγορά.

- Διεθνείς αγορές στόχοι
- Εντοπισμός της κατάλληλης αγοράς
- Έρευνα & ανάλυση αγοράς στόχου
- Τοποθέτηση & χάραξη στρατηγικής

12. Buying for e-Commerce

Μάθετε σε αυτή την ενότητα ό,τι χρειάζεται να ξέρει ένας online retailer για την πολιτική προϊόντων που θα διαθέτει στο eShop του, την επιλογή των κατάλληλων

προμηθευτών και το χτίσιμο win - win μακροχρόνιων σχέσεων με αυτούς, καθώς και τη διαμόρφωση της κατάλληλης τιμολογιακής πολιτικής.

- Επιλογή προμηθευτών και προϊόντων για το eShop μου
- Διαμόρφωση και διαχείριση σχέσεων με τους προμηθευτές
- Τιμολόγηση προϊόντων και πολιτική προσφορών



13. ePayments

Οι online πληρωμές αποτελούν ένα ιδιαίτερα ευαίσθητο ζήτημα στο e-Commerce καθώς η απόσταση δημιουργεί στους πελάτες την αίσθηση ανασφάλειας σχετικά με τη συναλλαγή. Η πρόκληση για ένα επιτυχημένο eShop είναι να εκπέμπει αξιοπιστία και να παρέχει την καλύτερη δυνατή εμπειρία πληρωμών στο χρήστη.

Μάθετε στην ενότητα του ePayments πώς να βελτιστοποιήσετε τις διαδικασίες πληρωμής του eShop σας, τις επιλογές που έχετε και τον τρόπο χειρισμού συγκεκριμένων περιπτώσεων πληρωμών.

- Ορισμοί & έννοιες ePayments
- e-Commerce & online πληρωμές
- Διαδικασία online πληρωμής
- Μέθοδοι & τεχνικές πληρωμών

14. Retail Fundamentals

Η ενότητα Retail Fundamentals έχει ενταχθεί στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα eCommerce Project Manager με στόχο να εκπαιδεύσει και να παράσχει όλη τη θεμελιώδη γνώση για τους κανόνες που διέπουν το εμπόριο. Είναι σημαντικό οι νέοι επαγγελματίες στον κλάδο του ηλεκτρονικού εμπορίου να είναι εξοικειωμένοι με τους κανόνες και τις πτυχές του Retail. Η βαθύτερη γνώση των κανόνων του εμπορίου, θα τους προσφέρει σφαιρική αντίληψη της δραστηριότητάς του ηλεκτρονικού καταστήματος τόσο σε επίπεδο καθημερινών λειτουργιών όσο και σε επίπεδο αποφάσεων ή ακόμα και στρατηγικής. Η εκπαιδευτική ενότητα έχει σχεδιαστεί για να καλύψει το σύνολο των πτυχών του εμπορίου όπως:

- Retail Structure & Frame
- Customer Experience
- People Engagement
- Brand Story
- Achieve Results
- Creating Value



15. e-Commerce Audit

Το eCommerce Audit, είναι η διαδικασία ελέγχου ενός ηλεκτρονικού καταστήματος. Μέσα από το eCommerce Audit γίνεται καταγραφή όλων των διαδικασιών που σχετίζονται με την βέλτιστη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος και την εμπειρία του τελικού πελάτη.

Είναι η διαδικασία κατά την οποία ελέγχονται θέματα που σχετίζονται με την λειτουργία του site, ή της πλατφόρμα παραγγελιών, θέματα που αφορούν τα logistics και την ανταπόκριση στα αιτήματα/ παραγγελιές των πελατών μέχρι και στο πλάνο προώθησης του ηλεκτρονικού καταστήματος. Ουσιαστικά είναι μια αξιολόγηση για τη λειτουργία του eshop στους παρακάτω άξονες:

- Εμπορικά θέματα
- Ομάδα
- Digital Marketing
- Τεχνικά θέματα
- Operations
- Usability
- KPIs

Στόχος του eCommerce Audit είναι να εντοπίσει τα κενά που υπάρχουν στις διαδικασίες του eshop, ώστε να προτείνει σε δεύτερο επίπεδο βελτιώσεις που μπορούν να κάνουν πιο αποδοτική τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος. Σε αυτή την εκπαιδευτική ενότητα γίνεται αναφορά σε πραγματικά case studies.

16. e-Commerce Operations & Logistics

Μάθετε σε αυτή την ενότητα τη διαδρομή και τις επιμέρους διαδικασίες που περιλαμβάνει μια τυπική online αγορά, από το στάδιο πριν τη παραγγελία μέχρι την εξυπηρέτηση, κατόπιν παράδοσης της παραγγελίας στον πελάτη.

Ακόμα, μάθετε πως θα στήσετε τα logistics του eshop σας με τον βέλτιστο δυνατό τρόπο.

- Customer experience κατά την online αγοραστική διαδικασία
- Εξυπηρέτηση πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την πώληση
- Ο ρόλος των logistics



17. Price Comparison Engines Tactics

Η πλειοψηφία των online καταναλωτών συμβουλεύονται σε μια τυπική αγορά τους κάποιο price comparison engine, προκειμένου να εντοπίσουν την πιο συμφέρουσα τιμή. Αυτό αποτελεί ευκαιρία και παράλληλα απειλή για ένα eShop. Το σίγουρο είναι ότι απαιτείται γνώση σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας των Price Comparison Engines και των δυνατοτήτων που προσφέρουν σε ένα eShop.

Μάθετε σε αυτή την ενότητα τον τρόπο λειτουργίας των μηχανών σύγκρισης τιμών, τη στρατηγική τους και τον τρόπο με το οποίο μπορείτε να συνεργαστείτε μαζί τους.

- Τρόπος λειτουργίας και δομή των Price Comparison Engines
- Τύποι Price Comparison Engines
- Price Comparison Engines Strategy
- Price Comparison Engines & Analytics

Online Marketing Foundations

Τα Online Marketing Foundations αποτελούν πλήρεις διδακτικές ενότητες, οι οποίες παρέχουν όλη τη βασική γνώση γύρω από το Digital Marketing και τον τρόπο που αυτή εφαρμόζεται αποτελεσματικά στην πράξη.

Οι 8 Online Marketing ενότητες στις οποίες θα αποκτήσετε πρόσβαση μέσω e-learning είναι:

1. SEO - Danny Dover
2. Social Media - Paul Lewis
3. Conversion Optimization - Bryan Eisenberg
4. Web Analytics Foundations - Stephane Hamel
5. PPC Foundations - Brad Geddes
6. Mobile Marketing Foundations - Jeff Hasen
7. Content Marketing - Greg Jarboe
8. Email Marketing - Matt Bailey



OMCA Certification

Παρακολουθώντας τα Digital Marketing Foundation courses, έχετε εξασφαλίσει μια πλήρη προετοιμασία για τις εξετάσεις που σας οδηγούν στη διεθνώς αναγνωρισμένη πιστοποίηση OMCA.

Η συμμετοχή σας στην online εξέταση για την απόκτηση της OMCA πιστοποίησης γίνεται κατόπιν αιτήματός σας και επικοινωνίας με την Εξέλιξη.

Σημείωση: Η συμμετοχή σας στις OMCA εξετάσεις εξασφαλίζεται κατόπιν αγοράς voucher αξίας \$225.

Για περισσότερες πληροφορίες και ερωτήσεις σχετικά με το σεμινάριο επισκεφθείτε το www.excelixi.org ή επικοινωνήστε με την κ. Άννα-Μαρία Κάλφα, τηλ. 210 62 91 413.