



COMM117PO. Comportamientos y necesidades del consumidor digital

Objetivos

□ **Objetivo General**

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

□ **Objetivos Específicos**

- Comprender los aspectos fundamentales del neuromarketing.
- Conocer los factores culturales, sociales, personales y psicológicos que afectan al comportamiento del consumidor.
- Conocer los derechos de los consumidores digitales, antes, durante y después del proceso de compra online.
- Conocer la legislación aplicable, nacional y europea, en materia de protección de datos de carácter personal.
- Estudiar las ventajas y los inconvenientes del comercio electrónico, y las medidas necesarias para aumentar la confianza de los consumidores en ese tipo de negocios.
- Conocer quién compra en Internet, por qué se compra en Internet y qué se compra en Internet.
- Analizar las principales de conclusiones del Informe digital 2019 respecto a la frecuencia de compras online.
- Estudiar los métodos de pago más utilizados en Internet, así como la nueva legislación europea sobre pagos digitales.
- Analizar las tendencias que están marcando el mundo digital y señalar la importancia de la inteligencia artificial en los nuevos modelos.
- Conocer los retos a los que se enfrentan las empresas para adaptarse al mundo digital y a unos consumidores cada vez más exigentes e informados.

Contenidos

COMM17PO. Comportamientos y necesidades del consumidor digital	Tiempo estimado
<p>Unidad 1: Factores que motivan a los consumidores a comprar por Internet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores internos. • Factores externos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Factores culturales. ○ Factores sociales. ○ Factores personales. ○ Factores psicológicos. 	5 horas
Examen UA 01	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 01	30 minutos
Tiempo total de la unidad	6 horas
<p>Unidad 2: Riesgos del comercio electrónico que condicionan las decisiones de compra.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad: protección de los datos personales, datos bancarios, etc. <ul style="list-style-type: none"> ○ Antes de comprar o contratar. ○ Si decidimos comprar. ○ Después de comprar o contratar. • Privacidad: uso de los datos personales. <ul style="list-style-type: none"> ○ Protección de datos personales en el comercio electrónico. • Medidas para mejorar la confianza en el comercio electrónico. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ventajas y retos del comercio electrónico. ○ Consejos para aumentar la confianza en una tienda online. 	6,30 horas
Examen UA 02	30 minutos
Tiempo total de la unidad	7 horas

<p>Unidad 3: Perfil del consumidor digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién compra en Internet? • ¿Por qué se compra en Internet? • ¿Qué se compra en Internet? • ¿Con qué frecuencia se compra en Internet? • ¿A quién se compra en Internet? • ¿Cómo se pagan las compras en Internet? <ul style="list-style-type: none"> ○ Nueva Directiva europea sobre pagos digitales. 	6,30 horas
Examen UA 03	30 minutos
Tiempo total de la unidad	7 horas
<p>Unidad 4: Tendencias y retos en el consumo digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tendencias del mundo digital. • Retos del comercio electrónico para el futuro. 	3 horas
Examen UA 04	30 minutos
Actividad de Evaluación UA 04	30 minutos
Tiempo total de la unidad	4 horas
Examen final COMM117PO	1 hora
4 unidades	25 horas