

## E-TİCARET UZMANLIĞI SERTİFİKA PROGRAMI

### 1) E-Ticaret Yönetimi

**Tarihler :**

**28 Ocak 2023 Cumartesi 10:00-16:00**

**29 Ocak 2023 Pazar 10:00-16:00**

**HEDEF KİTLE:** Girişimciler, Profesyoneller ve e-ticaret yönetimi uzmanı adayları

**İçerik:**

#### 1) E-Ticarete Giriş

- a. E-ticaret temel kavramlar
- b. Sayılarla dünyada e-ticaret
- c. Sayılarla Türkiye’de e-ticaret
- d. E-ticarete başarının ve başarısızlığın anahtarları
- e. E-ticaret mevzuatı

#### 2) E-Ticaret Sitesinin Kurulumu

- a. Domain ve hosting seçiminde dikkat edilmesi gerekenler
- b. E-ticaret sitesinin fonksiyonları ve kullanıcı deneyimi açısından dikkat edilmesi gerekenler
  - i. Ana sayfa
  - ii. Kategori sayfaları
  - iii. Ürün detay sayfaları
  - iv. Ödeme sayfaları
  - v. Yardımcı sayfalar
- c. E-ticaret sitesinin kuruluşunda olmazsa olmazlar ve proje planının yapılması
- d. E-ticaret sitesinde yapılacak entegrasyonlar
  - i. Ödeme
  - ii. Lojistik
  - iii. ERP
  - iv. CRM
  - v. E-fatura
- e. Yönetici paneli işletimi
- f. Mobil uyumluluk
- g. Siber güvenlik ve EVSSL

#### 3) Tedarikçi Yönetimi

- a. Satın alma süreçleri
- b. XML entegrasyonu
- c. Ödeme altyapısının kurulumu

- d. Lojistik altyapısının kurulumu
- i. Stok yönetim sistemi
- ii. Kargo entegrasyonları
- iii. Lojistik stratejisinin kurgulanması

#### **4) Dijital Pazarlama ve Satış**

- a. Stratejik içerik yönetimi
- b. Doğru fiyatlandırma
- c. E-ticaret kampanya yönetimi
- d. Arama Motoru Optimizasyonu (SEO)
- e. Sosyal medya pazarlaması
- f. Influencer marketing
- g. Türkiye'deki e-ticaret hedef kitle analizi
- h. Ürün kategorisinin belirlenmesi
- i. Dönüşüm optimizasyonu
- j. Design Thinking

#### **5) Müşteri Hizmetleri Yönetimi**

- a. Müşteri hizmetleri yapısının kurgulanması
- b. Çağrı merkezi yönetimi
- c. Müşteri memnuniyeti değerlendirme süreçleri
- d. Chatbot kurgusunun yapılması
- e. İptal/iade süreç yönetimi

#### **6) Pazaryerlerinde Satış**

- a. Pazaryeri satış kanalının belirlenmesi
- b. Pazaryeri mağaza açma
- c. Evrak süreçleri
- d. Ürün sergileme
- e. Reklam kampanyalarının oluşturulması
- f. Doğru fiyatlandırma
- g. Sipariş operasyonu
- h. Müşteri memnuniyeti artırma yöntemleri

#### **7) E-İhracat Temel Bilgiler**

- a. E-ihracat nedir?
- b. Hedef pazar analizi ve seçimi
- c. Mevcut durum analizi ve eksikliklerin belirlenmesi
- d. Global ödeme süreçleri
- e. Global lojistik süreçleri
- f. Yurtdışı şirket kurulumu
- g. E-ihracat devlet teşvikleri
- h. Global marketing
- i. Global içerik yönetimi
- j. E-ihracata yapılacak sitede olmazsa olmazlar

Eskişehir Sanayi Odası