

# PÓS-GRADUAÇÃO

## DESENVOLVIMENTO E GESTÃO DE NEGÓCIOS NO E-COMMERCE



### INSCRIÇÕES ABERTAS:

#### Dias e horários das aulas:

Segunda-Feira - 18h30 às 22h30 - Semanal  
Quarta-Feira - 18h30 às 22h30 - Semanal  
Sexta-Feira - 18h30 às 22h30 - Semanal  
Sábado - 08h00 às 17h00 - Eventuais

**Carga horária:** 460 Horas

\*As informações podem sofrer alterações sem aviso prévio.

## OBJETIVO

O curso objetiva capacitar gestores de empresas ou empreendedores para a criação, desenvolvimento e crescimento de negócios no ambiente digital.

## PERFIL DE ALUNO

- Empresários e funcionários do setor de E-commerces.
- Profissionais de grandes empresas que atuam na interface com E-commerces.

## METODOLOGIA

A metodologia do curso se utiliza de aulas teóricas onde são desenvolvidas atividades práticas, palestras com profissionais de renome no mercado, estudo de casos reais e simulações, focando-se no processo de aprendizagem coletivo.

## CORPO DOCENTE

O corpo docente é composto por professores da FIA com titulação mínima de Doutorado e por profissionais com grande experiência de mercado. As aulas do módulo internacional são ministradas (em inglês) por professores franceses do Institut d'Administration des Entreprises (IAE), da Université Grenoble Alpes, em Grenoble, França.

## MATRIZ CURRICULAR

### Módulo 1 - Marketing no E-commerce (40 horas)

#### Modelos de Negócios no E-commerce

- Estratégias de Negócios no E-commerce
- Estratégias de Negócios nas Redes Sociais
- Estratégias de Negócios Mobile
- Estratégias de Negócios em Market Place
- Desenvolvendo o Modelo de Negócios do seu E-commerce

#### Clientes no E-commerce

- Comportamento do Consumidor no E-commerce: Entendendo o Perfil do Consumidor
- Segmentação de Mercado e Desenvolvimento de Personas
- Proposta de Valor: Estratégias para o Desenvolvimento de Ofertas
- O Processo de Compras no E-commerce: Mapeamento da Jornada do Consumidor
- *Customer Relationship Management*: Fidelizando Clientes no E-commerce
- Estratégias de Pós-Venda no E-commerce
- Estruturação do SAC 2.0
- Desenvolvendo a Segmentação e as Personas do seu E-commerce

## **Marketing Digital no E-commerce**

- Comunicação Digital no E-commerce
- Estratégias de Marketing Digital no E-commerce
- Data Driven Marketing: Tomando Decisões de Marketing Sobre Dados
- Gestão da Divulgação e dos Relacionamentos
- Gestão de Mídias Sociais e Integração do E-commerce
- SEO, Analytics e Otimização de Busca
- Direito Digital Aplicado ao E-commerce
- Desenvolvendo o Marketing Digital do seu E-commerce

## **Vendas no E-commerce**

- Gestão de Canais de Vendas no E-commerce
- Criação e Desenvolvimento de Campanhas Promocionais no E-commerce
- Estratégias de Vendas para E-commerce
- E-mail Marketing, Links Patrocinados
- KPIs e Performance de Vendas: Conversão de Vendas
- Desenvolvendo as Estratégias de Vendas do seu E-commerce

## **Desenvolvimento de Projeto de E-commerce - Marketing**

### **Módulo 2 - Plataformas Tecnológicas no E-commerce (40 horas)**

#### **Plataformas Digitais Tecnológicas**

- Plataformas Digitais: Tipos, Funcionalidades e Aplicações
- Como Identificar e Selecionar a Melhor Plataforma para o meu Negócio?
- Conhecendo a Tecnologia Envolvida no seu E-commerce
- Infraestrutura de Hospedagem
- User Experience: Usabilidade e Layout
- Plataformas Mobile e Responsividade
- Segurança Digital: Secure Socket Layer e can de Aplicação e IP
- Segurança da Informação e Confidencialidade no E-commerce
- Suporte e Chatbox
- Wordpress como plataforma para seu site
- Desenvolvendo a Plataforma Tecnológica do seu E-commerce

#### **Sistemas de Backoffice e ERP**

- Sistemas ERP: Fundamentos, Funcionalidades e Aplicações
- Sistema de Backoffice e ERP integrados ao E-commerce
- Integrações entre a Loja Física e a Loja Virtual
- ERP em Nuvem
- Presença Omnichannel: Provendo Soluções mais Consistentes aos Clientes
- Desenvolvendo o Projeto de Sistemas de Suporte do seu E-commerce

## **Desenvolvimento de Projeto de E-commerce - Plataformas Tecnológicas**

## Módulo 3 - Comunicação Visual no E-commerce (40 horas)

### Comunicação Visual Aplicada ao E-commerce

- Nome da Marca para Site e Aplicativo
- Logotipo e Slogan: cores, formas e sonoridade
- Elementos Básicos da Comunicação Visual
- Princípios de Programação Visual Gráfica e Digital
- Criação e Desenvolvimento da Identidade Visual do E-commerce
- Gestão Empreendedora para Comunicação, Arte e Design
- Marca e Comunicação Visual para Mercados Internacionais: estratégias, erros e acertos.
- Desenvolvendo a Comunicação Visual do seu E-commerce

### Comunicação Visual no Desenvolvimento de Sites

- Planejamento de Design e Navegação: Usabilidade e Layout
- Interfaces no E-commerce: Web, Redes Sociais, Mobile e Tablets
- Estruturação do MVP do Site do E-commerce
- Desenvolvendo a Comunicação Visual do Site do seu E-commerce

### Desenvolvimento de Projeto de E-commerce - Comunicação Visual

## Módulo 4 - Finanças no E-commerce (40 horas)

### Finanças e Contabilidade do E-commerce

- Administração Financeira no E-commerce
- Estrutura de Custos e Receitas no E-commerce
- Formação de Preços no E-commerce
- Contabilidade Gerencial no E-commerce
- Tratando os Aspectos Contábeis e Tributários do E-commerce: Classificações Fiscais, CNAE e NF-e
- Desenvolvendo o Projeto Financeiro e Contábil do seu E-commerce

### Análise de Viabilidade do E-commerce e Desempenho Financeiro

- Análise da Viabilidade Financeira de Projetos no E-commerce
- Índices e KPIs de Performance no E-commerce
- Desenvolvendo a Análise de Viabilidade do seu E-commerce

### Sistemas de Pagamento e Anti-Fraude no E-commerce

- Formas de Pagamento Online: Intermediários, Adquirintes, Gateways e Integração direta
- Como Escolher uma Ferramenta de Pagamento? Analisando as Funcionalidades Antes da Tomada de Decisão
- Gestão do Fluxo de Pagamentos
- Tipos de Fraude e Sistemas Anti-Fraude
- Selos e Segurança para E-commerce: SSL, Blindagem, WAF
- Sistemas de Pagamento para Vendas Internacionais
- Selo de Validação: Compliance e Funcionamento

## Desenvolvimento de Projeto de E-commerce - Finanças

### Módulo 5 - Operações e Logísticas no E-commerce (40 horas)

#### Gestão de Estoques no E-commerce

- Atendimento ao Cliente e Administração de Estoques
- Aplicações Práticas da Administração de Estoque: A Curva ABC Aplicada ao E-commerce
- *Cross Docking* e *Dropshipping*
- Administração de Estoques em Integração de Lojas Físicas e Lojas Virtuais

#### Gestão da Cadeia de Suprimentos e Fornecedores no E-commerce

- Gestão de Compras e Entrada de Suprimentos
- Identificação, Análise e Seleção de Fornecedores
- Técnicas de Negociação no E-commerce
- Importação de Mercadorias e Matéria Prima
- Estratégia para Vendas Globais no E-commerce
- Parcerias e Alianças Estratégicas
- *Fulfilment*: Terceirização de Serviços de Separação, Embalagem e Armazenagem
- Desenvolvendo o Projeto de Gestão da Cadeia de Suprimentos e Fornecedores do seu E-commerce

#### Gestão de Canais, Logística e Expedição no E-commerce

- Gestão de Canais de Transporte: Identificação, Análise e Seleção
- Estrutura de Custos em Logística e Tabelas de Frete
- Gestão da Expedição: Logística de Saída, Embalagem e Controle de Entregas em E-commerce
- E-commerces Globais: Logística e Expedição para Exportação
- Confiabilidade: Fluxo de Pedidos e Prazos de Entrega
- Logística Reversa e Sustentabilidade de Operações: Uma Oportunidade de Agregar Valor ao E-commerce
- Desenvolvendo o Projeto de Gestão de Canais, Logística e Expedição do seu E-commerce

#### Aspectos Legais do E-commerce

- Legislação e Regulamentação Aplicada ao E-commerce
- Políticas de Troca e Devolução: Responsabilidades do E-commerce
- Políticas de Privacidade e Segurança de Informações
- Noções do Direito do Consumidor
- Marco Civil da Internet, Outras Legislações e Regulamentações

## Desenvolvimento de Projeto de E-commerce - Operações e Logísticas

### Módulo 6 - Gestão de Conteúdo no E-commerce (40 horas)

#### Inbound Marketing Aplicado ao E-commerce

- Inbound Marketing: Entregando Conteúdo Relevante para Prospects
- Storytelling: Utilizando o Conteúdo para Encantar e Fidelizar Clientes
- Posicionamento e Autoridade de Marca

## **Desenvolvimento de Conteúdo para Divulgação no E-commerce**

- Fotografia Digital: Bancos de Imagens e Tratamento de Imagens
- Ferramentas para Desenvolvimento de Banners
- Elaboração e Edição de Vídeos
- Conteúdo Escrito: Textos e Artigos
- Desenvolvimento e Gestão de Conteúdo para Mídias Sociais
- Palavras-Chave e Ferramentas de SEO para Otimização de Buscas
- Desenvolvimento do Conteúdo para Divulgação do seu E-commerce

## **Colaboração e Cocriação de Conteúdo no E-commerce**

- Mídia Display, Co-Marketing e Guest Posts
- Colaboração e Cocriação de Conteúdo em Mídias Digitais

## **Desenvolvimento de Projeto de E-commerce - Gestão de Conteúdo**

### **Módulo 7 - Laboratório de Aplicações no E-commerce (80 horas)**

#### **Da Ideia a Prática: Desenvolvendo o E-commerce em Wordpress**

- Branding e Registro de Domínios (Nacionais e Internacionais)
- Configurando o Servidor e Instalando o Wordpress
- Configurações no Wordpress
- APIs: Application Programming Interfaces
- Plugins: Instalação e Configuração
- Temas: Seleção e Personalização
- Configuração de Produtos Digitais
- Criação e Desenvolvimento de Conteúdo
- Modelos de Pagamento: Seleção e Manutenção
- Gestão de Expedição de Entregas
- Configuração de Taxas, Fretes e Correios
- Produtos Físicos, Tipos, Atributos, Grupos e Relacionados
- Produtos Virtuais e Controles de Acesso
- Gerenciamento e Personalização da Loja Virtual
- Gerenciando Vendas, Clientes, Estoques e Impostos no E-commerce
- Segurança: Https, Ssl e Gateways
- SEO: Search Engine Optimization
- Google Adwords Avançado
- Dados e Interpretação Estatística no E-commerce
- Tracking Pixel

#### **Desenvolvendo o App do E-commerce**

- Como criar um aplicativo de sucesso?
- Fazendo um esboço do meu aplicativo: Design
- Desenvolvendo as Wireframes e sua Storyboard
- Planejando o Back-end
- Prototipação
- Tipos de Teste e Ajustes

- Estratégias de Lançamento e Promoção de Apps
- Programação (IOS, Android, Windows, HTML5)

### **Desenvolvendo o E-commerce nas Redes Sociais**

- Face-Commerce
- Facebook Marketing: Geração de Conteúdo e Configuração de Fan Pages
- Facebook Adwords
- Presença Digital no LinkedIn
- Presença Digital no Twitter
- Presença Digital no Instagram e no Pinterest
- Presença Digital no Tumblr
- Presença Digital no Mercado Livre

### **Criação, Edição e Publicações de Vídeos no Youtube**

- Presença Digital no Youtube
- Noções Básicas de Filmagem e Edição de Vídeos
- Laboratório de Filmagens
- Influência Digital: Influencers e Youtubers

### **Desenvolvendo o Blog do E-commerce**

- Blogs: Tipos, Funcionalidades e Oportunidades
- Montando o Blog do E-commerce na Prática
- Central de Conteúdo: O Papel dos Blogs na Distribuição de Conteúdo Relevante

## **Módulo 8 - Desenvolvimento de Projeto de E-commerce (40 horas)**

### **Benchmarking, Cases e Visitas**

- Avaliação de Casos de Sucesso no E-commerce
- Análises de Benchmarking no E-commerce
- Visitas a Eventos de E-commerce
- Visitas a Empresas de E-commerce

### **Desenvolvimento do Projeto de Negócio**

- Desenvolva o Roadmap do seu E-commerce
- Desenvolva o Business Model Canvas do seu E-commerce
- Desenvolva o Business Plan do seu E-commerce

## **Trabalho de Conclusão do Curso (100 horas)**

## **FUNDAÇÃO INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO**

---

Avenida das Nações Unidas, 7.221 – CEP 05425-070 – Pinheiros – São Paulo/SP  
Informações: Tel: (11) 3732-2029  
[www.proceb.org](http://www.proceb.org) | [www.fia.com.br/proceb](http://www.fia.com.br/proceb)



## INFORMAÇÕES

Tel: (11) 3732-2029 | [alessandrass@fia.com.br](mailto:alessandrass@fia.com.br)