

**PROGRAMA DE ESTUDIOS**

# **DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**COMUNITY MANAGER Y  
MARKETING DIGITAL**

**Tema**

**CONCEPTOS DE E-COMMERCE Y SUS  
TIPOS: B2B, B2C, C2C. ONLINE STORE**

## **Conceptos de E-commerce y sus tipos: B2B, B2C, C2C. Online Store.**

### **1.-Comercio Electrónico B2B (Business to Business):**

El comercio electrónico B2B, o Business to Business, se centra en las transacciones comerciales entre empresas en lugar de dirigirse directamente a los consumidores finales.

En este modelo, las empresas utilizan plataformas en línea para comprar productos, servicios y recursos necesarios para sus operaciones comerciales.

#### **Características del Comercio Electrónico B2B:**

**1.-Transacciones Entre Empresas:** Las transacciones se realizan entre empresas, como fabricantes, mayoristas, distribuidores y minoristas.

**2.-Compras en Volumen:** Las empresas suelen realizar compras en grandes volúmenes para satisfacer las necesidades de su negocio, lo que puede incluir materias primas, componentes, equipo y servicios.

**3.-Negociación y Personalización:** El proceso de compra puede implicar negociaciones comerciales y personalización de productos o servicios para satisfacer las necesidades específicas de cada cliente.

**4.-Gestión de Relaciones:** El comercio electrónico B2B se basa en la construcción y el mantenimiento de relaciones comerciales sólidas a largo plazo entre empresas.



	BUSINESS	CONSUMER	GOVERNMENT
BUSINESS	<b>B2B</b> Optimización de la Cadena de Suministros	<b>B2C</b> Optimización de la experiencia del consumidor 	<b>B2G</b> Optimización de la Cadena de Suministros
CONSUMER	<b>C2B</b> Optimización de la experiencia del proveedor	<b>C2C</b> Consumidores como comunidad de proveedores 	

### Ejemplos de Comercio Electrónico B2B:

**1.-B2BStore:** Una plataforma global que facilita a fabricantes y mayoristas el desarrollo de su negocio B2B para conectar con compradores de todo el mundo, facilitando transacciones comerciales a gran escala.

**2.-Grainger:** Un proveedor líder de productos industriales y servicios para empresas, que ofrece una amplia gama de suministros para satisfacer las necesidades de sus clientes comerciales.

**3.-Salesforce:** Una plataforma de software empresarial que permite a las empresas gestionar sus operaciones comerciales, ventas y relaciones con los clientes en línea.

### Ventajas del Comercio Electrónico B2B:

**1.-Eficiencia en la Gestión de Pedidos:** Las plataformas en línea simplifican el proceso de compra y permiten a las empresas realizar pedidos de manera rápida y eficiente.

**2.-Acceso a una Amplia Gama de Proveedores:** Las empresas pueden acceder a una amplia red de proveedores y comparar precios y términos para obtener la mejor oferta.

**3.-Reducción de Costos:** El comercio electrónico B2B puede ayudar a reducir los costos operativos al optimizar los procesos de compra y minimizar los gastos asociados con la intermediación tradicional.



### **Desafíos del Comercio Electrónico B2B:**

**1.-Negociaciones Complejas:** Las transacciones comerciales entre empresas pueden implicar negociaciones complejas sobre precios, cantidades y condiciones de entrega.

**2.-Integración de Sistemas:** Es fundamental integrar los sistemas de comercio electrónico B2B con los sistemas internos de gestión empresarial para garantizar una operación fluida y sin problemas.

**3.-Seguridad y Confianza:** La seguridad de los datos y la confianza en la plataforma son fundamentales para construir relaciones sólidas y duraderas entre empresas.

### **2. Comercio Electrónico B2C (Business to Consumer):**

- El modelo de comercio electrónico B2C, o Business to Consumer, es quizás el más conocido y utilizado entre los consumidores.
- En este modelo, las empresas venden productos o servicios directamente a los consumidores finales a través de plataformas en línea, como sitios web de comercio electrónico o aplicaciones móviles.

### **Características del Comercio Electrónico B2C:**

**1.-Venta Directa al Consumidor:** Las empresas ofrecen productos o servicios directamente a los consumidores, eliminando intermediarios tradicionales.

**2.-Amplia Variedad de Productos:** Los consumidores pueden acceder a una amplia gama de productos y servicios, desde ropa y electrónica hasta servicios de suscripción y entretenimiento digital.

**3.-Experiencia de Compra Personalizada:** Las empresas pueden personalizar la experiencia de compra en línea mediante recomendaciones de productos, ofertas especiales y contenido relevante.

**4.-Facilidad de Acceso:** Los consumidores pueden realizar compras desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que aumenta la conveniencia y la accesibilidad.



Ejemplos de Comercio Electrónico B2C:

**Amazon:** Uno de los mayores minoristas en línea del mundo, ofrece una amplia variedad de productos y servicios para consumidores de todo el mundo.

**Apple Store:** Permite a los consumidores comprar dispositivos, aplicaciones y servicios directamente desde la plataforma en línea de Apple.

**Zalando:** Una plataforma de moda en línea que ofrece una amplia selección de ropa, calzado y accesorios para consumidores de todas las edades.

### **Ventajas del Comercio Electrónico B2C:**

**Alcance Global:** Las empresas pueden llegar a consumidores de todo el mundo, ampliando su mercado potencial.

**Reducción de Costos:** La eliminación de intermediarios físicos puede conducir a una reducción de costos en comparación con las tiendas físicas tradicionales.

**Análisis de Datos:** Las empresas pueden recopilar y analizar datos sobre el comportamiento de compra de los consumidores para mejorar la personalización y la segmentación del mercado.



### Desafíos del Comercio Electrónico B2C:

**Competencia Feroz:** La competencia en el espacio B2C puede ser intensa, con numerosos competidores luchando por la atención de los consumidores.

**Gestión de la Experiencia del Cliente:** Es fundamental ofrecer una experiencia de compra en línea fluida y satisfactoria para retener a los clientes y fomentar la lealtad a la marca.

**Seguridad y Confianza:** Los consumidores pueden ser cautelosos al realizar compras en línea, por lo que es crucial garantizar la seguridad de los datos y la confiabilidad de la plataforma de comercio electrónico.



### 3. Comercio Electrónico B2B2C (Business to Business to Consumer):

El comercio electrónico B2B2C, o Business to Business to Consumer, es un modelo que involucra transacciones comerciales entre empresas (B2B) que ofrecen productos o servicios a otras empresas, pero con el objetivo final de llegar a los consumidores finales (B2C).

En este modelo, una empresa actúa como intermediario entre un proveedor y los consumidores finales, agregando valor al proceso de venta al por menor y facilitando la distribución de productos o servicios a través de canales B2C.

### Características del Comercio Electrónico B2B2C:

**Intermediación Empresarial:** Una empresa actúa como intermediario entre proveedores mayoristas o fabricantes (B2B) y consumidores finales (B2C), facilitando la distribución de productos o servicios.

**Creación de Valor:** Las empresas B2B2C agregan valor al proceso de venta al por menor al proporcionar servicios como marketing, promoción, logística, atención al cliente y garantía de calidad.

**Amplio Alcance:** Este modelo permite a las empresas llegar a una amplia audiencia de consumidores finales a través de canales de venta al por menor en línea, como sitios web de comercio electrónico, aplicaciones móviles y plataformas de marketplace.

**Diversidad de Productos y Servicios:** Las empresas B2B2C pueden ofrecer una amplia gama de productos y servicios para satisfacer las necesidades y preferencias de los consumidores finales en diversos sectores .



Ejemplos de Comercio Electrónico B2B2C:

**Plataformas de Marketplace:** Sitios web como Amazon y Alibaba actúan como intermediarios entre vendedores mayoristas o fabricantes (B2B) y consumidores finales (B2C), ofreciendo una amplia gama de productos y servicios en un solo lugar.

**Plataformas de Dropshipping:** Empresas de dropshipping como Shopify permiten a los emprendedores vender productos de proveedores mayoristas o fabricantes a través de sus propias tiendas en línea, sin la necesidad de gestionar inventario.

**Programas de Afiliados:** Las empresas pueden colaborar con afiliados para promocionar productos o servicios a los consumidores finales a cambio de una comisión por cada venta realizada.

### **Ventajas del Comercio Electrónico B2B2C:**

**Acceso a una Amplia Audiencia:** Las empresas pueden llegar a una amplia audiencia de consumidores finales a través de canales de venta al por menor en línea, aumentando el alcance y la visibilidad de sus productos o servicios.

**Reducción de Costos:** Al actuar como intermediarios, las empresas B2B2C pueden reducir los costos asociados con la comercialización, la distribución y la logística, lo que puede conducir a una mayor rentabilidad.

**Diversificación de Canales de Venta:** Este modelo permite a las empresas diversificar sus canales de venta y llegar a nuevos mercados y segmentos de clientes a través de plataformas de marketplace y otros canales de venta al por menor en línea.



### Desafíos del Comercio Electrónico B2B2C:

**Competencia Intensa:** La competencia en el espacio B2B2C puede ser feroz, con numerosas empresas compitiendo por la atención y lealtad de los consumidores finales en línea.

**Gestión de la Cadena de Suministro:** La gestión efectiva de la cadena de suministro es fundamental para garantizar la disponibilidad y entrega oportuna de productos o servicios a los consumidores finales.

**Garantía de Calidad y Experiencia del Cliente:** Es crucial garantizar la calidad de los productos o servicios ofrecidos y proporcionar una experiencia del cliente excepcional para fomentar la lealtad y satisfacción del cliente.





## Tipos de e-commerce

Existen distintos tipos de e-commerce dependiendo de la naturaleza de sus transacciones y de la forma en que generan sus ingresos.

Estos son una muestra de los muchos que existen.

- **B2B (Business-to-Business):** Empresas que comercian con otras empresas u organizaciones.
- **B2C (Business-to-Consumer):** Empresas que comercian con consumidores. Es el más habitual.
- **B2G (Business-to-Government):** Empresas que comercian con instituciones del gobierno.
- **C2C (Consumer-to-Consumer):** Comercio entre particulares, es decir, consumidores que compran y venden a otros clientes.



