



mallorca **activa**

www.mallorcactiva.cat

 Departament de Presidència
Consell de Mallorca



Catàleg de formacions i guies per la digitalització de les PIMES als municipis de Mallorca.

amb la col·laboració de:



Cambra de Comerç
Mallorca



FundacióBit
Fundació balear
d'innovació i
tecnologia



idi Institut d'Innovació
Empresarial
de les Illes Balears

Mallorca Activa centre els seus esforços en donar eines de suport i formació per fomentar l'activació del teixit productiu de l'illa mitjançant la digitalització de les PIMES en els municipis de menys de 20.000 habitants.

L'essència del projecte rau a apropar el potencial d'emprar l'entorn digital a totes les empreses familiaritzant-se amb els diferents processos independentment de l'experiència prèvia per l'ample catàleg de serveis que es disposa. Per aconseguir-ho, ens centrem a crear una imatge virtual sobre el nostre negoci, permetre el contacte a través de les xarxes i millorar la comunicació cap a un mercat més ampli i dinàmic.

L'èxit de la difusió dels continguts és possible gràcies al suport dels agents de Mallorca activa pels diferents municipis. Per tant, tot ajuntament o empresa interessada a rebre formació sobre els continguts del catàleg, poden sol·licitar-ho a través dels agents de contacte a l'ajuntament o enviant un correu a info@mallorcactiva.cat.

CATÀLEG DE **CONTINGUTS**

	<u>Dificultat</u> (*/***)	<u>Tipus</u>	<u>Autor</u>
1. Primeres passes			
1.1. Crea un compte de correu electrònic	*	Audiovisual i presencial	Mallorca Activa
1.2. Sol·licita i tramita amb el teu certificat digital	*	Audiovisual i presencial	Mallorca Activa
1.3. La digitalització com a motor de negoci: punts d'atenció principals	*	Audiovisual i presencial	Cambra de Comerç
2. Presència online			
2.1. Crea el teu espai web a " my Google Business "	*	Audiovisual i presencial	Cambra de Comerç
2.2. Xarxes socials , quines et convenen més?	*	Audiovisual i presencial	Cambra de Comerç
2.3. La base per tenir una web online: domini, allotjament i certificat SSL.	**	Audiovisual i presencial	Cambra de Comerç

3. Vendes i comerç online

3.1.	Que és un “ market place ” i com et pot ajudar?	*	Audiovisual i presencial	Cambra de Comerç
3.2.	Aprèn a vendre més gràcies a “ my Google Business ”	*	Audiovisual i presencial	Cambra de Comerç
3.3.	Google Ads per principiants	**	Audiovisual i presencial	Cambra de Comerç
3.4.	E-commerce per pimes	***	Audiovisual i presencial	Cambra de Comerç
3.5.	Guia de comerç electrònic	**	Document digital	Fundació BIT
3.6.	Comerç electrònic: implicacions fiscals	***	Audiovisual i presencial	Cambra de Comerç

4. Marketing digital

4.1.	Email marketing	**	Audiovisual i presencial	Cambra de Comerç
4.2.	Youtube marketing	**	Audiovisual i presencial	Cambra de Comerç



1. Primeres passes



1.1 “Crea un compte de correu electrònic”, orientat a principiants

Sessió audiovisual amb possibilitat de suport presencial.

Duració 20 min

Objectius:

- Conèixer el concepte i funcionament del correu electrònic
- Aprendre a crear un compte de correu
- Enviar i rebre els primers correus

Continguts:

- Format i ús del correu electrònic
- Principals proveïdors de correu electrònic
- Creació del correu
- Eines bàsiques del correu





1.2 Sol·licita i tramita amb el teu **certificat digital**

Sessió audiovisual amb possibilitat de suport presencial.

Duració: 15 min

Objectius:

- Saber els mètodes d'identificació personal i el seu ús
- Tramitar el certificat digital
- Ús del certificat en la tramitació d'ajuts i requeriments de l'administració

Continguts:

- Certificats digitals
- Tramitació del certificat digital
- Importació i exportació del certificat
- Identificació amb el certificat

The screenshot shows the FNMT website interface for obtaining a digital certificate. The header includes the FNMT logo and navigation links: FNMT, CERES, MUSEO CASA DE LA MONEDA, SIAEN, ESCUELA DE GRABADO, and TIENDA VIRTUAL. The main banner features the 'Sede Electrónica' logo and the text 'Real Casa de la Moneda, Fábrica Nacional de Moneda y Timbre'. Below the banner, there are links for 'Obtener Certificados Electrónicos' and 'Trámites'. The main content area is titled 'Persona Física' and includes a sidebar with navigation options: 'Persona Física', 'Obtener Certificado Software', 'Obtener Certificado con DNIe', 'Obtener Certificado con Android', 'Verificar estado', 'Renovar', 'Anular', 'Certificado de Representante', 'Sector Público', 'Certificados de componente', and 'Soporte Técnico'. The main text explains that the digital certificate is an electronic certification issued by FNMT-RCM, linking the subscriber to verification data and confirming their identity. It also mentions that the certificate can be used to access other services and that it is valid for all digital transactions. A section titled '¿Quién puede obtener un Certificado digital de Persona Física?' states that any Spanish citizen or foreigner of legal age can obtain it. Another section, '¿Cómo puedo obtener el Certificado?', lists two methods: downloading the software or using a DNIe. A final section, '¿Para qué sirve?', is partially visible. On the right side, there is a box showing the 'Fecha y Hora Oficial' as 20/07/2021 12:46:49. Below this, there is a section for 'Información Destacada' with links for 'Exportar / Importar un Certificado' and 'Manual de Buenas Prácticas'.



1. 3 La **digitalització** com a motor de negoci: punts d'atenció principals

Sessió audiovisual amb possibilitat de suport presencial.

Contingut original de la **Cambra de Comerç de Mallorca**

Duració 50 min

Objectius:

- Identificar aspectes generals d'un negoci digital
- Quines són les eines més importants
- com estructurar i organitzar aquestes eines

Continguts:

- Visió general
- Àrees de negoci i administració de plataformes ERP o verticals
- Força comercial CRM omnicanal i integracions de canals digitals
- Organització i processos

▶ La digitalización como motor de negocio: puntos de atención principales



2. Presència online



2.1 Crea el teu espai web a “my Google Business”

Sessió audiovisual amb possibilitat de suport presencial.

Contingut original de la **Cambra de Comerç de Mallorca**

Duració 90 min

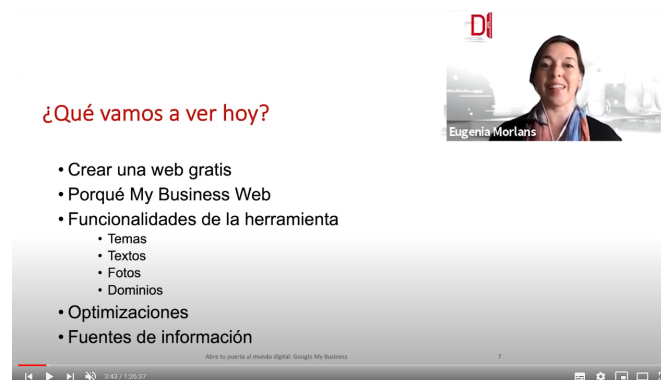
Objectius:

- Aprendre a crear una pàgina web gratis en menys de 2h amb Google My Business
- Guanyar visibilitat online, mostrar tota classe d'informació rellevant pels nostres clients
- Actualitzar a la xarxa una imatge completa del nostre treball

Continguts:

- Perquè crear una pàgina web i utilitzar en aquest cas Google My Business
- Principals eines de la pàgina
- Optimitzacions
- Fonts d'informació

Crea tu sitio web con Google My Business





2.2 Xarxes socials, quines et convenen més?

Sessió audiovisual amb possibilitat de suport presencial.

Contingut original de la **Cambra de Comerç de Mallorca**

Duració 95 min

Objectius:

- Identificar les principals xarxes socials
- Conèixer a quin producte s'adapta millor cadascuna
- Mostrar el nostre producte per estar disponible en cercar-lo un client.

Continguts:

- Com decidir en quines plataformes hem de tenir presència
- Com elaborar una estratègia per ser visibles de cara als nostres clients
- Aprendre a crear la nostra imatge digital.

 Redes Sociales, ¿cuáles me convienen más?





2.3 La base per tenir una **web online**: domini, allotjament i certificat SSL.

Sessió audiovisual amb possibilitat de suport presencial.

Contingut original de la **Cambra de Comerç de Mallorca**

Duració 60 min

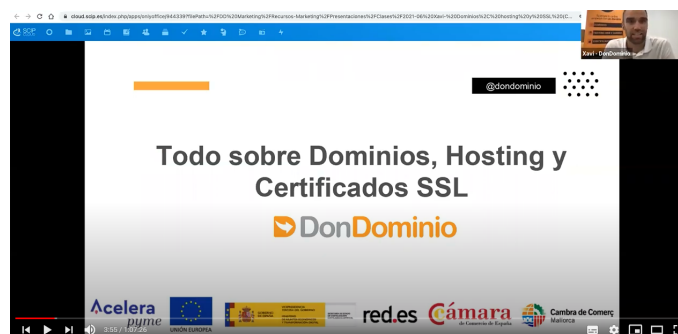
Objectius:

- Saber que es necessita per crear i tenir una web online.
- Quins elements complementen l'estructura d'una web
- Els paràmetres bàsics i mínims per garantir un bon funcionament

Continguts:

- Que són i com funcionen els dominis,
- Que és un hosting
- Certificats SSL

 La base para tener una web online: dominios, hosting y certificados SSL



3. Vendes i comerç electrònic



3.1 Que és un “market place” i com et pot ajudar?

Sessió audiovisual amb possibilitat de suport presencial.

Contingut original de la **Cambra de Comerç de Mallorca**

Duració 70 min

Objectius:

- Aprendre que és un Market Place
- Com puc treballar i beneficiar-me d'un Market Place
- Quins són els principals Market Place i els més especialitzats

Continguts:

- Que és un Market Place i perquè em pot interessar
- La importància dels Market Place a Internet i el seu impacte en els consumidors.
- Com utilitzar els Market Place per millorar les vendes.

 ¿Qué es un Market Place y por qué me puede interesar?





3.2 Aprèn a vendre més gràcies a “my Google Business”

Sessió audiovisual amb possibilitat de suport presencial.

Contingut original de la **Cambra de Comerç de Mallorca**

Duració 100 min

Objectius:

- Aprendre a treure el màxim partit d'aquesta obtenint:
 - Visibilitat
 - Visites
 - Cridades a l'acció pel negoci

Continguts:

- La revolució del mòbil
- La importància de Google Maps i My Business
- Funcionalitats de l'eina
- Optimitzacions
- Fonts d'informació

 Aprende a vender más gracias a Google My Business



¿Qué vamos a ver hoy?

- La revolución móvil
- La importancia de Google Maps y My Business
- Funcionalidades de la herramienta
- Optimizaciones
- Fuentes de información





3.3 Google Ads per principiants

Sessió audiovisual amb possibilitat de suport presencial.

Contingut original de la **Cambra de Comerç de Mallorca**

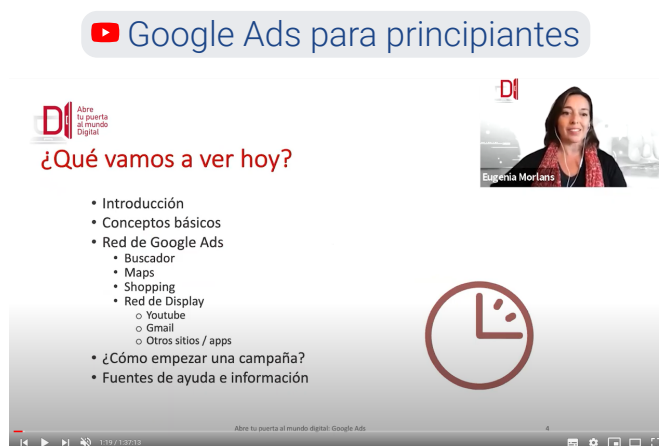
Duració 90 min

Objectius:

- Aprendre de manera pràctica a crear una campanya publicitaria a Google pel nostre negoci per aparèixer a les principals plataformes de la xarxa.

Continguts:

- Com seleccionar paraules claus
- Com seleccionar les audiències objectiu
- Crear anuncis de text, amb imatges o vídeo.





3.4 E-commerce per pimes

Sessió audiovisual amb possibilitat de suport presencial.

Contingut original de la **Cambra de Comerç de Mallorca**

Duració 90 min

Objectius:

- Aprendre el concepte i funcionament d'una e-commerce
- Veure com ens facilita el procés de venda online
- Com és el seu funcionament i la millor manera de fer-ne publicitat

Continguts:

- Com muntar la teva pròpia botiga online
- Quines opcions i eines estan al nostre abast
- Quins criteris cal utilitzar per millorar la plataforma.
- Com posicionar l'ecommerce amb anuncis a internet i xarxes socials
- Fidelització i automatització de processos.

E-commerce para pymes



DI Abre tu puerta al mundo Digital

¿QUÉ VEREMOS?

INTRODUCCIÓN ¿Quién soy? ¿Qué es un E-commerce?	CONSIGUIENDO CLIENTES Un E-commerce no sirve de nada por sí solo Formas de atraer más tráfico ¿Cuándo usar SEO? ¿Cuándo usar SEM? ¿Cuándo usar RRS? ¿Cuándo usar ADS?
VENTAJAS Tendencias de los últimos años Estado en 2020 ¿Por qué deberíamos hacer uno?	ESCALANDO Conseguir más clientes Aumentar el Ticket Medio Automatizar
¿CÓMO HACERLO? Plataformas Introducción a los Nichos Elección de nichos Sistemas de Negocio	

Santiago López

3.5 Guia de **comerç electrònic**



Guia escrita, amb suport i resolució de dubtes.
Contingut original de la **Fundació Bit**

Objectius:

- Aprendre que és i com funciona la venda online
- Els avantatges, desavantatges i costos relacionats.
- Com fer-ne la millor difusió possible

Continguts:

- On començar a vendre de forma fàcil i ràpida
- Botigues virtuals pròpies: Tasques, funcionalitats, tecnologia i costos
- Costos de l'operativa
- Aspectes legals
- Introducció al Màrqueting digital
- Ajuda



Guia balear de comerç electrònic



3.6 Comerç electrònic: **implicacions fiscals**

Sessió audiovisual amb possibilitat de suport presencial.

Contingut original de la **Cambra de Comerç de Mallorca**

Duració 120 min

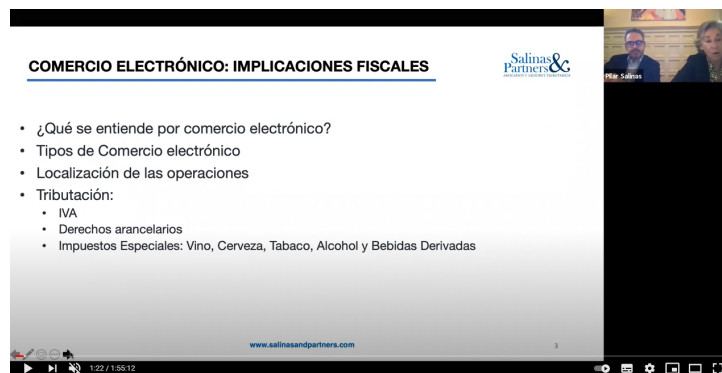
Objectius:

- Identificar el comerç electrònic més adequat per nosaltres
- Veure la diferència entre operacions nacionals i internacionals
- Els costos i taxes associades als diferents mercats

Continguts:

- Que s'entén per comerç electrònic?
- Tipus de comerç electrònic.
- Localització de les operacions
- Tributacions

Comercio electrónico: implicaciones fiscales



COMERCIO ELECTRÓNICO: IMPLICACIONES FISCALES

- ¿Qué se entiende por comercio electrónico?
- Tipos de Comercio electrónico
- Localización de las operaciones
- Tributación:
 - IVA
 - Derechos arancelarios
 - Impuestos Especiales: Vino, Cerveza, Tabaco, Alcohol y Bebidas Derivadas

www.salinasandpartners.com

1:22 / 1:55:12

4. Màrqueting digital



4.1 E-mail marketing

Sessió audiovisual amb possibilitat de suport presencial.

Contingut original de la **Cambra de Comerç de Mallorca**

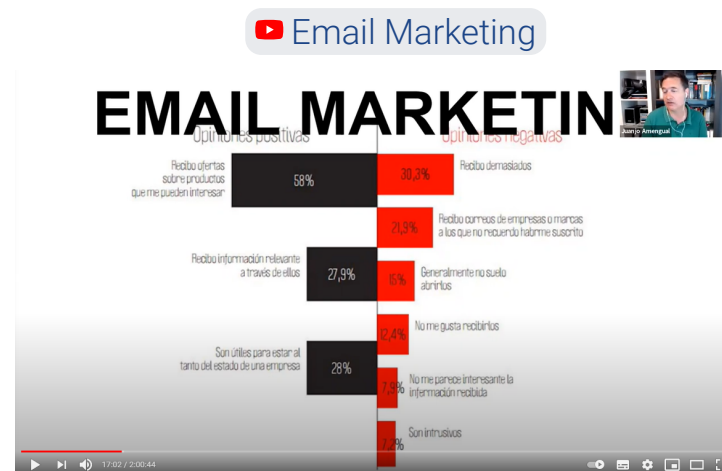
Duració 90 min

Objectius:

- Aprendre com realitzar màrqueting de correu electrònic
- Crear un compte i aprendre el funcionament de les eines d'un gestor de mailing
- Segmentar i comunicar de la forma més eficient.

Continguts:

- Aprendre com realitzar e-mail màrqueting
- Obertura i ús de Mailchimp / Active Campaign
- Consells, "hacks" d'ús i captació de dades de clients
- Segmentació de clients, pla de continguts, polítiques de fidelització i venda
-





4.2 Youtube marketing

Sessió audiovisual amb possibilitat de suport presencial.

Contingut original de la **Cambra de Comerç de Mallorca**

Duració 90 min

Objectius:

- Conèixer i veure com funciona la plataforma de Youtube
- Saber quins són els avantatges de treballar a Youtube i per quin perfil és més aconsellat
- Obtenir una major visibilitat i rendiment al nostre negoci

Continguts:

- Aprendre a obrir i implementar un canal a Youtube
- Aprendre a posicionar vídeos i el canal (SEO)
- Aprendre a gestionar continguts i un pla de màrqueting audiovisual a Youtube
- Aprendre els conceptes bàsics de publicitat a Youtube

