

## E COMMERCE

### Compra y venta de productos y servicios a través de medios electrónicos.

Gracias a internet y a los medios sociales, cada año los compradores en Colombia están encontrando la conveniencia de comprar más fácil, rápido y a mejor precio desde la comodidad de sus casas o desde cualquier parte del mundo. Según estudio de Mintic, en 2017 en Colombia, el 80% de las personas consideraron que ahorraron tiempo y el 74% de las personas consideraron que ahorraron dinero.

Por otro lado, según el reporte de industria: *e commerce* en Colombia 2018, informa que los países con mejor pronóstico para las ventas por *e commerce* en la región son Brasil, Argentina, Chile, México y Colombia.

De acuerdo con lo anterior, resulta fundamental que los empresarios y emprendedores contemplen sumar esta modalidad de venta y gestión para sus negocios.

### Objetivos

- Analizar los principales conceptos, tendencias y modelos de negocio *e-commerce* a través del análisis de casos reales.
- Construir el *E commerce Business Model* integrando los elementos claves de la estructura del comercio electrónico (clientes, proposición única de venta, canales de venta y comunicaciones digitales, servicio al cliente, captación y fidelización, ingresos y costes del negocio, logística y operación, plataformas tecnológicas y de pago, y aliados estratégicos).
- Diseñar el árbol de contenidos y *wireframe* de la tienda electrónica.

### Temario

#### PARTE 1: INTRODUCCIÓN AL *E COMMERCE*

1. Qué es el comercio electrónico y las ventajas para las empresas.
2. Tendencias y cifras del *e commerce*.
3. Motivantes para comprar en línea.
4. Modelos de negocios *e commerce*.
5. Protección al consumidor.

[TALLER] MODELOS DE NEGOCIO *E COMMERCE*

#### PARTE 2: PLANEACIÓN: *E COMMERCE BUSINESS MODEL*

1. Clientes y PUV proposición única de venta.
2. Canales de venta y de comunicaciones.
3. Nivel y canales de servicio al cliente.
4. Fuentes de ingresos del *e commerce*.

6. Recursos claves para el desarrollo del *e commerce*: material, tecnológico y humano
  5. Actividades claves de la operación: Logística, procesos de las operaciones, captación y fidelización.
  6. Aliados claves del negocio.
  7. Estructura de costes de la operación del *e commerce*
- [TALLER] DISEÑO *E-COMMERCE BUSINESS MODEL*

### PARTE 3: IMPLEMENTACIÓN: DISEÑO Y DESARROLLO DE LA TIENDA ELECTRÓNICA

1. Fases del diseño de una tienda virtual.
- [TALLER] DISEÑO DE ÁRBOL DE CONTENIDOS Y *WIREFRAME* DE LA TIENDA VIRTUAL.

## Metodología

Se vincula la teoría de los negocios digitales y el marketing con la experiencia práctica de negocios mediante casos de estudio de empresas reales, a fin de proporcionar soluciones que ayudarán a los estudiantes a construir el *E commerce Business Model* integrando los elementos claves de la estructura del comercio electrónico.

Se entregarán herramientas y metodologías aplicables para que el participante ponga en marcha su proyecto. El contenido del curso es teórico-práctico. Se brindará apoyo audiovisual y se desarrollará un caso para la aplicación de los temas vistos en cada sesión.

## Dirigido

Todas aquellas personas interesadas en gestionar la venta de productos y de servicios a través de medios electrónicos.

## Conferencista

Diana Naranjo

Gerente de Estrategias Digitales & Marketing en Portal en Línea y docente en el Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA. Tiene experiencia en el diseño e implementación de estrategias digitales, y marketing con énfasis en ventas, clientes y CRM (*Customer Relationship Management*) en los sectores cooperativo financiero, construcción, retail y moda en Colombia. Ha trabajado en proyectos de consultoría y formación empresarial para grandes marcas en Colombia.

[Perfil en LinkedIn: @diananaranjo.co](#)



## Información general

Lugar: CESA  
Fecha: próximamente  
Intensidad: 24,5 horas  
Horario: entre semana  
Inversión: por confirmar  
-----

## POLÍTICAS PARA RETIRO, RESERVA DE CUPO Y APLAZAMIENTO DE MÓDULOS

### **RETIRO ANTES DEL INICIO DEL PROGRAMA**

Los participantes inscritos, que hayan efectuado el pago del programa, podrán retirarse antes del inicio del mismo, para lo cual deben enviar una solicitud por escrito al correo [info.formacionejecutiva@cesa.edu.co](mailto:info.formacionejecutiva@cesa.edu.co), adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del retiro e informando el número de cuenta para que se realice el reembolso parcial del dinero cancelado. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el reembolso parcial del dinero.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se devolverá el 80% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 30 días hábiles posteriores a la solicitud.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de retiro dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

### **RETIRO UNA VEZ INICIADO EL PROGRAMA (Aplica sólo para programas con intensidad horaria superior a 32 horas)**

Para los programas que tengan una duración mayor a 32 horas, el retiro podrá efectuarse siempre y cuando no haya transcurrido más del 15% de las horas del programa. Esta solicitud debe realizarse por escrito al correo [info.formacionejecutiva@cesa.edu.co](mailto:info.formacionejecutiva@cesa.edu.co), adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del retiro e informando el número de cuenta para que se efectúe el reembolso parcial del dinero cancelado. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el reembolso parcial del dinero.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se devolverá el 50% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 30 días hábiles posteriores a la solicitud.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de retiro dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

### **RESERVA DE CUPO**

Los participantes inscritos, que hayan efectuado el pago del programa, y no puedan iniciar el mismo en las fechas establecidas, podrán reservar el cupo, optando por alguna de las siguientes alternativas:

- Participar cuando se vuelva a ofertar el programa, siempre y cuando éste sea programado en el mismo año en el que se efectuó el pago; no se podrán hacer traslados de un año al otro.
- En caso de que el mismo programa no se vaya a realizar nuevamente en el mismo año, el participante podrá abonar el monto pagado para inscribirse en otro programa de Formación Ejecutiva, pagando el excedente, si se trata de un programa de mayor valor. Para el caso en que el valor del nuevo programa sea menor al inicialmente cancelado por el participante, no se efectuarán devoluciones parciales de dinero.

La reserva de cupo no garantiza que un programa mantenga las mismas condiciones cuando el participante ingrese nuevamente. En este sentido, el participante acepta, de ser el caso, las nuevas condiciones académicas y económicas del mismo.



La solicitud para reserva de cupo debe realizarse por escrito al correo electrónico [info.formacionejecutiva@cesa.edu.co](mailto:info.formacionejecutiva@cesa.edu.co), adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo por el cual no podrá asistir y debe reservar el cupo. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el procedimiento.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de reservar el cupo dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

### ***APLAZAMIENTO DE MÓDULOS (Sólo aplica para diplomados)***

Transcurrido más del 15% de las horas totales del diplomado, el participante podrá optar por aplazar uno o más módulos y cursarlos posteriormente. Esta solicitud debe realizarse por escrito al correo [indira.reyes@cesa.edu.co](mailto:indira.reyes@cesa.edu.co), adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del aplazamiento, con el fin de ser evaluada por la Coordinación Académica de Formación Ejecutiva.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

- La reserva de cupo no garantiza que un programa mantenga las mismas condiciones cuando el participante ingrese nuevamente. En este sentido, al solicitarse el reintegro, el participante acepta, de ser el caso, las nuevas condiciones académicas y económicas del mismo.
- El participante debe asistir a los módulos pendientes, inmediatamente se vuelva a ofertar el programa.
- Para el reingreso, el participante deberá enviar un correo a [indira.reyes@cesa.edu.co](mailto:indira.reyes@cesa.edu.co) confirmando su asistencia.
- No aplica para aplazamiento de sesiones individuales, sólo para módulos completos de diplomados.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de reintegrarse, no habrá reembolso alguno de dinero.

## **POLÍTICAS DE CAMBIOS EN CONFERENCISTAS Y FECHAS**

El CESA se reserva el derecho a realizar cambios de conferencistas y fechas, lo cual incluye reprogramación del programa en su totalidad.

En caso de no llegar al número de personas requerido, el programa será cancelado.

## **POLÍTICAS DE ASISTENCIA**

El cumplimiento de la metodología propuesta para cada curso, seminario o diplomado, y la asistencia, constituyen los requisitos indispensables para otorgar el certificado de asistencia al participante.

La metodología del programa podrá incluir, por parte del participante, la posibilidad de presentar trabajos/proyectos/exámenes de características que se especifiquen, dentro del plazo que al efecto se establezca.

En ningún caso la asistencia al programa podrá ser sustituida por presentación de trabajos o por clases supletorias dictadas por el docente a algunos de los participantes que hayan presentado ausencias a las sesiones regulares incluidas en el cronograma del programa.

Se expedirá el certificado de asistencia cuando se verifique la presencia activa del participante en el 85% de las horas programadas para el respectivo curso, seminario o diplomado. Las excusas de cualquier tipo no eliminarán las fallas. Ningún coordinador académico, docente o empleado del CESA está facultado para autorizar a un participante ausencias o retiro de las sesiones.