



Formación
Ejecutiva

DIPLOMADO EN GESTIÓN DEL E-COMMERCE



VIGILADO MINEDUCACIÓN



El propósito del **DIPLOMADO EN GESTIÓN DEL E-COMMERCE**, es proporcionar a los participantes una guía práctica y completa para realizar la **planeación e implementación de un negocio** de comercio electrónico ajustado a las necesidades del mercado y de la empresa.

Ejes temáticos: negocios electrónicos, activación de demanda online y tecnología centrada en el cliente.

Gestione eficientemente la venta de productos a través de internet.

En medio de la crisis económica que vive el mundo, el comercio electrónico atraviesa su mejor momento en América Latina con un crecimiento del 387% en la cuarta semana del confinamiento.

En Colombia, según la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, el e-commerce ha crecido entre 50% y 80% durante la cuarentena, siendo las categorías de deportes (85,6%), retail (52,9%) y salud (38,2%) las que más crecen.

De acuerdo con lo anterior, resulta fundamental que los empresarios y emprendedores contemplen sumar esta modalidad de venta y gestión para sus negocios en la crisis que desencadena el COVID-19 para el mercado.



¿POR QUÉ REALIZAR EL DIPLOMADO EN GESTIÓN DE E-COMMERCE?

- ♦ Docentes expertos que trabajan en la industria del e-commerce.
- ♦ Taller práctico.
- ♦ Aplicación al mundo real.
- ♦ Panel de expertos que evaluarán el proyecto final.



¿CUÁL ES EL OBJETIVO GENERAL?

En este diplomado aprenderás, de un modo práctico y mediante casos de éxito, a crear y gestionar un negocio de comercio electrónico ajustado a las necesidades del mercado y de la empresa.



RESULTADOS DE APRENDIZAJE ESPERADOS

1. Al final del curso, el participante estará en capacidad de Identificar oportunidades de comercio electrónico, analizando el mercado y los clientes.
2. Crear una estrategia para la gestión integral del negocio de comercio electrónico, a través de la innovación de productos, administración de categorías, logística, operación, tecnología, generación de demanda y del diseño de la tienda online, en coherencia con la estrategia general.



DIRIGIDO A

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

TEMARIO



MÓDULO 1: EL ENTORNO DEL E-COMMERCE.

- Conceptos, mejores prácticas y tendencias claves del comercio electrónico.
- Conocimiento del Shopper digital en Colombia.
- Aspectos legales del e-commerce y Estatuto del Consumidor en Colombia.
- Principales métodos de pagos en Colombia.



MÓDULO 2: GESTIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO DEL E-COMMERCE.

- Introducción a modelos de negocios digitales.
- Análisis y definición del modelo de negocio e-commerce.



MÓDULO 3: GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PRODUCTOS PARA E-COMMERCE.

- Niveles de productos y servicios.
- Decisiones del mix de productos y servicios.
- Definición de la oferta de valor para e-commerce.



MÓDULO 4: GESTIÓN DEL CATEGORY MANAGEMENT PARA E-COMMERCE.

- Shopper marketing.
- Árbol de decisión.
- Definición y roles de las categorías.
- Evaluación de la categoría.



MÓDULO 5: GESTIÓN DEL TRADE MARKETING PARA E-COMMERCE.

- Introducción a Trade Marketing para e-commerce.
- Mix de Trade Marketing para e-commerce.





MÓDULO 6: GESTIÓN DE VENTAS PARA E-COMMERCE.

- Estrategias de ventas para e-commerce.
- Presupuesto de ventas para e-commerce.



MÓDULO 7: GESTIÓN DE LA LOGÍSTICA EN E-COMMERCE PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS.

- Introducción a la logística en el comercio electrónico para productos y servicios.
- Proceso de las operaciones: Aprovisionamiento, almacenaje, logística de envío y logística inversa.
- Elección e integración operador logístico y la tienda.
- ERP o herramientas varias de control de gestión, contabilidad, aprovisionamiento.
- Sistemas de gestión de almacén y logísticos.
- Indicadores de gestión.



MÓDULO 8: GESTIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN E-COMMERCE.

- Introducción al servicio al cliente en comercio electrónico.
- Modelos y herramientas de atención al cliente para e-commerce.
- CRM y gestión de clientes.
- Indicadores de gestión.
- Tecnología para atención al cliente.



MÓDULO 9: GESTIÓN DE LA DEMANDA PARA LA TIENDA ONLINE: MARKETING DIGITAL.

- Estrategias de publicidad en Google para al e-commerce.
- Estrategias de publicidad en Facebook e Instagram para e-commerce.
- Estrategias de Email Marketing y automatización para e-commerce.
- Asignación del modelo de atribución al negocio electrónico.
- Herramientas de analítica para e-commerce.





MÓDULO 10: GESTIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO DE LA TIENDA ONLINE.

- CRO – Optimización de la conversión en la página web: Convertir usuarios en clientes.
- Diseño de la tienda electrónica centrada la experiencia de usuario UX: conceptualizar y diseñar la interfaz de usuario: Investigación, arquitectura de la información y prototipo.
- Introducción a plataformas y creación de la tienda en Shopify.com.



MÓDULO 11: GESTIÓN DE LAS FINANZAS PARA EL COMERCIO ELECTRÓNICO.

- Estructura de costos.
- Modelo financiero del e-commerce.
- ROI del marketing.



MÓDULO 12: PLANEACIÓN (MENTORÍAS GRUPALES).

- Sesión de mentorías para construcción de la estrategia para e-commerce.



PANEL DE EXPERTOS Y CIERRE.

- Presentación de proyectos.
- Cierre del diplomado.

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 participantes en la construcción del 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.





DIANA NARANJO

Directora General

Portal en Línea- Tecnología aplicada a la innovación y al marketing

[in](#) @diananaranjo (Colombia)



LUZ DE LEÓN

Partner Founder en Diga33!

[in](#) @luzdeleon (España)



PATRICIO ROMEO

Director de Logística

Falabella.com

[in](#) @patricioromero (Argentina)



GONZALO MOLDES

Country Manager Latinoamérica

E-goi- Plataforma de automatización del Marketing

[in](#) @gonzalomoldes (Portugal)



CAROLINA ROMERO

Gerente Comercial y Marketing

Laboratorios Smart

[in](#) carolinaromero (Colombia)



JAIME LÓPEZ
CEO & Web Analytics Expert

Adbid - Marketing Digital

[in](#) @jaimelopez



RICARDO DICARLO

Chief Transformation Officer

GoDigitalMind.com

[in](#) @ricardodicarlo



PAULA RESTREPO

Directora de Servicio al Cliente

Falabella.com

[in](#) @paularestrepo



JAVIER RAMIREZ

CTO - Cofounder

Elvecino.com

[in](#) @javierramirez



INFORMACIÓN GENERAL



Inversión
\$4.280.000



Fecha de inicio
mayo 18 a julio
21 de 2021



Horario
Lunes a jueves
6:00 p.m. a 9:00 p.m



Intensidad
102 horas

POLÍTICAS PARA RETIRO, RESERVA DE CUPO Y APLAZAMIENTO DE MÓDULOS

RESERVA DE CUPO

Los participantes inscritos que hayan efectuado el pago del programa, y no puedan iniciar ni cursarlo en las fechas establecidas, podrán reservar el cupo para participar cuando se vuelva a ofertar, siempre y cuando éste sea programado en el mismo año en el que se efectuó el pago.

La solicitud para reserva de cupo debe realizarse por escrito al correo electrónico 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, quien autorizará o no, sea el caso, el procedimiento.

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

- La decisión de reserva de cupo debe notificarse por escrito antes del inicio del programa. En caso contrario, será un hecho que lo cursará y no habrá reembolso alguno de dinero.
- No se podrán hacer traslados de valores pagados de un año al otro.
- En caso de que el mismo programa no se vaya a realizar nuevamente durante el año en curso, el participante podrá abonar el monto pagado para inscribirse en otro programa abierto del mismo año. Si el valor del nuevo programa es menor al inicialmente cancelado, no se efectuarán devoluciones parciales de dinero; si se trata de un programa de mayor valor, el participante deberá cancelar el saldo correspondiente.

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, logísticas y económicas del mismo.

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, 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 pagado.

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

- La decisión de retiro debe notificarse por escrito antes del inicio del programa. En caso contrario, será un hecho que lo cursará y no habrá reembolso alguno de dinero.
- Se devolverá el 80% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 60 días calendario posteriores a la solicitud.
- En caso de que el participante desee abonar el monto pagado para inscribirse en otro programa abierto, debe cursarlo el mismo año en que realizó el pago. Si el valor del nuevo programa es menor al inicialmente cancelado, no se efectuarán devoluciones parciales de dinero; si se trata de un programa de mayor valor, el participante deberá cancelar el saldo correspondiente.

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

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, 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 pagado.



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

- El participante debe notificar por escrito su decisión de retiro antes de haber transcurrido el 15% de las horas del programa. En caso contrario, no habrá reembolso alguno de dinero.
- Se devolverá el 50% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 60 días calendario posteriores a la solicitud.

APLAZAMIENTO DE MÓDULOS (aplica solo para diplomados con una intensidad superior a 80 horas)

Transcurrido no 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 a los correos info.formacionejecutiva@cesa.edu.co e indira.reyes@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del aplazamiento, con el fin de ser evaluada por la Dirección.

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

- El aplazamiento de módulo(s) no garantiza las mismas condiciones académicas ni logísticas (intensidad, horario, docentes, temario, metodología, entre otros.). En este sentido, al solicitarse el reintegro, el participante acepta, de ser el caso, dichas condiciones.
- 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 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 Y EXPEDICIÓN DE DIPLOMAS

de las encuestas de satisfacción, constituyen los requisitos indispensables para otorgar el diploma. Éste se expedirá cuando se verifique la presencia activa del participante en el 85% de las horas totales del programa.

Las excusas de cualquier tipo no eliminarán las fallas, y en ningún caso la asistencia al programa podrá ser sustituida por presentación de trabajos o por clases supletorias dictadas por el docente a los participantes que hayan presentado ausencias.