



/einstituto

Programa Senior en

# DIGITAL COMMERCE

CON ORIENTACIÓN EN

# TURISMO & HOTELERÍA

EDICIÓN 2019

✉ [elarning@einstituto.org](mailto:elarning@einstituto.org)

☎ (+54-11) 4878-0178 / 79

[www.ecapacitacion.org](http://www.ecapacitacion.org)

 **eCommerce  
Institute**  
de Latinoamérica al Mundo

## INTRODUCCIÓN

Los proyectos turísticos están en Internet; ello implica un sitio Web y ser visibles en el buscador Google u otros, el uso de herramientas sociales con las que se interactúan en la red, geolocalización y otros recursos que aportan muchos “beneficios sostenibles” y también “rentables” para asegurar que todos: hábitat y actores puedan seguir viviendo en ese entorno

El Programa acerca nuevas formas del turismo especializado con un enfoque hacia la aventura, la arqueología, las rutas históricas, los productos y regiones con Denominación de Origen e Indicación Geográfica; apoyados por las TIC e Internet para atender a clientes registrados, a potenciales interesados y en desarrollar el mercado; con la finalidad, de trabajar en la recuperación y valoración ambiental, se asume un compromiso ético y emocional impulsando el “concepto de valoración de lo cultural y tradicional”.

Se logran nuevas formas de servicios y de comunicación con los clientes y proveedores de la cadena del turismo que redundan en la mejora de los procesos y en “valor agregado”; gracias a estrategias de marketing online “per to per” entre otros recursos focalizados a las necesidades de cada cliente, que a su vez se encuentra con opciones diferentes y atrayentes

## OBJETIVOS

Desarrollar y gestionar un plan estratégico, enfocado al desarrollo de productos alineados al eje del negocio, a las capacidades que brinda Digital Commerce e Internet, a los nuevos roles de los e-operadores y sus propuestas diferentes adecuadas a clientes mas informados, exigentes y de este milenio.

## OBJETIVOS

- Asumir el reto de la transformación de los múltiples e-servicios en el Siglo XXI
- Analizar las formas posibles de adecuación y estandarización de la oferta de servicios profesionales, técnicos, de transporte, de eventos, capacitación, culturales, y todo servicio en general.
- Identificar y analizar aspectos comerciales y marco regulatorio de la compraventa de servicios a nivel local, regional y global.
- Generar confianza y experiencia positiva en los consumidores de e-servicios.
- Introducir lo que se denomina “una tecnología y estrategia disruptiva”.
- Lograr ventajas competitivas a través del servicio al cliente.
- Gestionar indicadores - métricas cualitativas y cuantitativas adecuadas al sector de los servicios.
- Reconocer oportunidades y detectar amenazas del mundo de Internet.
- Gestionar un Plan Estratégico, enfocado al desarrollo de los e-servicios.
- Buscar la eficiencia, productividad y rentabilidad de los productos y / o servicios.
- Desarrollar estrategias de promoción de servicios a través de videos o streaming online.

El participante finalizará el Programa Senior con las competencias necesarias para responder a los modelos de negocios a los que se enfrentan los e-servicios.

Pone en práctica la capacidad del análisis crítico en casos reales de servicios basados u ofrecidos en Internet y en la adquisición innovadora de nuevos conceptos y habilidades para lograr aptitudes de:

**Autogestión - Entrenamiento – Autoevaluación**

# 4

## ARANCELES

### INSCRIPCION

Abierta  
2019

### MATRICULA

1 pago  
US\$ 200

### CURSO

4 pagos  
de US\$ 600

### PROGRAMA REGIONAL DE BECAS

- **CONSULTE LA MODALIDAD Y LOS REQUISITOS DE ACCESO AL PROGRAMA REGIONAL DE BECAS \***
- Consulte valores bonificados en pesos para los residentes en Argentina.
- Las becas, descuentos y beneficios no aplican sobre la matricula. Idem no son acumulativos.
- Contáctenos >> [becas@einstituto.org](mailto:becas@einstituto.org)

MÁS INFORMACION



# 5

## PROGRAMA SENIOR TURISMO & HOTELERÍA

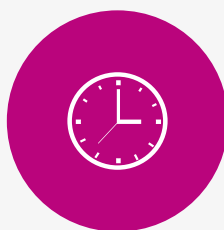
### DIRIGIDO

- A ejecutivos e integrantes de empresas, emprendedores, Pymes y operadores de turismo,
- A candidatos procedentes de Argentina, la región y a nivel global.
- A usuarios que desarrollen su actividad en el ámbito objeto del Programa
- A los interesados en desarrollar y trabajar en las nuevas propuestas que ofrece el turismo.



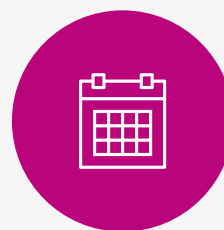
#### MODALIDAD:

Virtual con  
estructura modular



#### CARGA HORARIA

200 Horas



#### DURACIÓN

4 meses

- Módulo Inicial Introdutorio = 5 hs
- Ciclo básico online autogestionable = 40 hs
- 4 Módulos Básicos e-learning = 60 hs
- 2 Módulos Específicos según orientación elegida = 30 hs
- 6 Talleres virtuales = 9 hs
- 6 Clases magistrales = 9 hs
- Tutoría online = 30 hs
- Trabajo Final = 12 hs
- Evaluación = 5 hs

# 6

## PROGRAMA SENIOR TURISMO & HOTELERÍA

### MODALIDAD

**“APRENDIZAJE ONLINE” / “LIVE E-LEARNING” Virtual con estructura modular**

Clases sincrónicas + Clases Magistrales, Talleres y Foros Online con apoyo tutorial + otros recursos

### REQUERIMIENTOS

Uso de PC y/o dispositivos móviles con o sin practica en Comercio Electrónico

Con una titulación universitaria no excluyente y /o experiencia laboral relacionada con el sector vinculado al curso.

### REQUISITOS DE APROBACIÓN

- Contar con el 75% de asistencia a las clases virtuales y ejercitación online.
- Test de evaluación final, teórico-práctico, que incluye 60 preguntas (10 por módulo) que evalúan los conocimientos adquiridos; el test puede incluir preguntas propiamente dichas, frases incompletas, verdadero-falso, preguntas con múltiples opciones o solo una respuesta correcta.
- Presentación y defensa del Trabajo final integrador

### FRECUENCIA

- Un Módulo Central por mes desarrollado en tres clases sincrónicas Lunes- Miércoles y Viernes + las actividades previstas en cada mes + Clases Magistrales - Talleres - Foros - Tutoría Online

## CERTIFICADO

**eCommerce Institute** otorga al participante que haya cumplido con los requisitos mínimos de calificación, el Certificado de aprobación del **“Programa Senior Commerce Digital con orientación en Turismo & Hotelería”** que acredita 200 horas de carga horaria y que le permite acceder como invitado sin cargo a la **Certificación y Sello “eCommerce Specialist”**.

[ENTRA AQUÍ](#)

## DIRECTOR TUTORIA ONLINE

**Lic. Ada Isabel Vaquer**

*Director Formación y Certificación*  
ECOMMERCE INSTITUTE

## CLAUSTRO DOCENTE

Profesionales con trayectoria en el uso y la aplicación de herramientas TIC con experiencia en Modelos de Negocios por Internet en distintas temáticas:

- Marketing Digital
- Logística
- Medios de pagos
- Redes Sociales
- Seguridad y Aspectos Legales del Comercio Electrónico
- entre otras;
- o son ejecutivos destacados de empresas y/o proyectos digitales a nivel público o privado

+ info: [www.ecapacitacion.org/docentes](http://www.ecapacitacion.org/docentes)

# SINTESIS DE LOS CONTENIDOS

## CICLO INTRODUCTORIO ONLINE

### ESTRUCTURA - MODALIDAD - RECURSOS

- Programa y docentes online
- Entrenamiento y recursos del Aula Virtual
- Presentación de los asistentes virtuales
- Clases online sincrónicas a través de video-conferencia
- Clases auto-gestionadas con apoyo tutorial

### ABC DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LOS NEGOCIOS DIGITALES

Ciclo Virtual de cuatro módulos online auto-gestionables asincrónicos de aproximadamente 10 horas cada uno que el alumno programa de acuerdo con sus tiempos, aplicando técnicas de autogestión y autoevaluación.

**1-ABC DE LA ECONOMÍA DIGITAL:** Principios y tendencias. Teletrabajo. Comercio Electrónico. Negocios Electrónicos. Diferencias entre Comercio y Negocios Electrónicos. Gobierno Electrónico. Nuevos Modelos de Negocios (B2B, B2C, etc.).

**2-CLAVES DEL ÉXITO DE LOS NEGOCIOS POR INTERNET:** Tasa de Conversión. Desarrollo de Canales Alternativos. Decisión de Compra Online. Orientación al Cliente: Web 2.0.

**3-ELEMENTOS VITALES PARA TENER UN NEGOCIO ONLINE:** Tecnología, Marketing, Logística y Operaciones.

**4-INTRODUCCIÓN AL MARKETING EN BUSCADORES Y POSICIONAMIENTO WEB:** SEO (Search Engine Optimization) y SEM (Search Engine Marketing).



## SÍNTESIS

# MÓDULOS CENTRALES

Los módulos están dirigidos por especialistas; un docente dicta el marco teórico y un referente de una empresa líder expone casos de éxito para acortar caminos y reducir desajustes del plan que el alumno desarrollará en su Trabajo Final Integrador; de esta forma, el alumno obtiene una visión teórico-práctica para diseñar la estrategia de ecommerce para su organización en cada módulo de cursada.

### CICLO BÁSICO

#### **MÓDULO 1.- Introducción al Digital Commerce**

Hoja de Ruta del Programa. Introducción al Comercio y Negocios Electrónicos. Tendencias del Mercado Latinoamericano y Mundial. Modelos de Comercio Electrónico: B2C, B2B, Pure Players. Soluciones de Comercio Electrónico. Product Centric vs Customers Centric. Buenas prácticas en la Seguridad y Generación de Confianza Online.

#### **MÓDULO 2.- Logística, Operación y Medios de Pago en Digital Commerce**

Medios de pagos tradicionales y no tradicionales. Prevención de fraudes online de bienes y servicios. Circuitos y mecanismos de pago para venta online. Almacenamiento, Distribución y Logística del Digital Commerce. El ciclo fulfillment en Retail aplicado al Digital Commerce.

#### **MÓDULO 3.- Marketing Digital Commerce de Bienes y Servicios**

Retail Marketing aplicado al Digital Commerce. Experiencia del Cliente Offline y Online. Estrategias de marketing y políticas comerciales. Plan de marketing pre y post click centradas en conversión, engagement y branding. Redes sociales y comunidades online Mobile Marketing y formatos de Publicidad Móvil.

## CICLO BÁSICO

### **MÓDULO 4.- Plataformas y Modelos de Negocio para Digital Commerce**

Gestión Estratégica, Arquitectura técnica y elementos de una Tienda Online. Integración de Servicios y Aplicaciones. Principales Productos. Soluciones y Servicios del Mercado. Desarrollo a Medida. Open Source, Software as a Service SaaS. La Cadena de Valor del Mobile y el Multicanal. Principales Plataformas de Comercio Móvil. Buenas prácticas en la Seguridad y Generación de Confianza Online.

**NOTA:** \*Cada uno de estos módulos tiene 2 clases magistrales especializadas en el vertical Turismo con temas relacionados con el sector

## MÓDULOS ESPECÍFICOS

### **MÓDULO 5.- Digital Customer Experience y Omnicanalidad en el sector turístico**

- Evolución e Impacto de las TIC en el sector turístico
- Transformación Digital del Turismo
- Meta-buscadores e Inventario turístico
- Ecosistema del Turismo
- Geolocalización - Omnicanalidad- Big Data -SOLOMO-
- Digital Customer Experience
- Herramientas virtuales y medios digitales.
- Casos prácticos y de éxito

## MÓDULOS ESPECÍFICOS

### MÓDULO 6.- Turismo & Hotelería inteligente e innovadora

- Turismo innovador, sostenible y responsable
- Analítica Web – Big Data en Turismo y Hotelería
- Nuevos roles de los e-operadores turísticos
- Experiencias personalizadas: Turismo inteligente
- Marketing Predictivo & estrategias online “per to per”
- Realidad virtual, ocio y entretenimiento
- Trabajo Final Integrador

#### INFORMES E INSCRIPCIÓN

Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico

Luciano Acuña

[elearning@einstituto.org](mailto:elearning@einstituto.org)

Tel. (011) 4878-0178/79

## MATERIAL

Para acompañar el proceso de formación se cuenta con un sistema de apoyo y material, desarrollado en una variedad de formatos que pueden combinarse de manera efectiva junto con la selección y estudio de casos, listado de sitios recomendados en Internet, glosarios, guías para elaboración o selección de materiales, guías de lectura, guías de acompañamiento de videos, presentaciones (PowerPoint o Macromedia Flash). Páginas Web (FrontPage). Material ya elaborado: páginas Web de otros autores.

Este material de apoyo se ofrece a través del Aula Virtual, en donde también el alumno puede participar en forma activa: comunidad virtual, foros, blog, networking, webinars, etc.

Es decir el uso de medios múltiples para el logro de los objetivos propuestos.

## SEIS CLASES MAGISTRALES ONLINE

Relacionadas con los temas del curso coordinadas por el tutor online junto con los docentes de cada módulo a cargo de profesionales especializados en alguno de los siguientes temas:

- Cómo generar una Agencia de Turismo Online
- Impacto del Digital Commerce en el Turismo Rural
- Seguridad y Generación de Confianza/ Sellos de Confianza
- SO-LO-MO aplicado al turismo online
- Entre otras

## TRABAJO FINAL INTEGRADOR

Roadmap Omnichannel a 24 meses de un canal online definiendo las acciones y los procesos que va a soportar el canal online; y el equipo en sus distintas fases que se llevará a cabo a través del Método de Casos, que permite fijar el contenido que se adquiere de manera real.

### COMPRENDE:

- Dos Talleres Virtuales
- Guía y consignas para el Trabajo Final
- Formación de equipos
- Apoyo tutorial
- Presentación y Defensa
- Publicación de los TF

# 13

## EMPRESAS QUE NOS ELIGIERON





EDICIÓN 2019

Programa Senior en  
**DIGITAL  
COMMERCE**

CON  
ORIENTACIÓN EN  
**TURISMO &  
HOTELERÍA**

 [elearning@einstituto.org](mailto:elearning@einstituto.org) |  (+54-11) 4878-0178 / 79

[www.ecapacitacion.org](http://www.ecapacitacion.org)