



/einstituto

Programa Senior en

DIGITAL COMMERCE

CON ORIENTACIÓN EN

VENTA DE SERVICIOS POR INTERNET

EDICIÓN 2019



elarning@einstituto.org



Tel. (+54-11) 4878-0178 / 79



Cel. (+54-9-11) 5906-5540

 **Commerce
Institute**
de Latinoamérica al Mundo

www.ecapacitacion.org

INTRODUCCIÓN

La diferencia entre un servicio y un producto es que no hay dos servicios iguales; al consumidor le resulta más difícil comprarlos, porque no hay servicios estándares, la mayoría de los sitios de venta de servicios por Internet no los tienen estandarizados o transformados en productos, es decir costumizados

La densificación de las ciudades y la necesidad de atender las crecientes demandas de múltiples servicios públicos y privados como la problemática del transporte masivo, la gestión de los residuos, la asistencia hospitalaria, los servicios informáticos, los servicios “día a día” de electricistas, cerrajeros, eventos, limpieza, etcetera; es decir la participación mayoritaria del sector como un todo en la economía, conduce a que se adopten tecnologías inteligentes, procesos digitales, robotica, digital commerce, entre otros para enfrentar dichos retos.

El Programa Senior en Digital Commerce con orientación en la “Venta de Servicios por Internet” es el primero en América Latina que vincula las herramientas tecnológicas y las estrategias omnicanales 360 del Digital Commerce con los puntos de contacto necesarios para la venta de e-servicios

“e-Commerce Institute considera importante entender lo que significa para los jóvenes y la sociedad el cambio tecnológico y el crecimiento vertiginoso del digital commerce, con la finalidad que todos puedan participar de una economía cada vez más digital y un mundo más interconectado. Comprender mejor cómo se puede ayudar a los estudiantes, profesionales, trabajadores y emprendedores; y además contribuir, a generar ideas, empresas, proyectos, servicios e industrias nuevas para impulsar la economía digital y crear los empleos del futuro”.

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

MÁS INFORMACION



5

PROGRAMA SENIOR EN DIGITAL COMMERCE EN VENTA DE SERVICIOS POR INTERNET

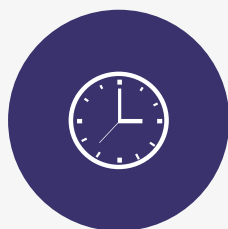
PERFIL DE LOS POTENCIALES INTERESADOS

- Ejecutivos e integrantes de empresas, emprendedores, Pymes y usuarios en general que desarrollen su actividad en el sector de los servicios procedentes de Argentina, Bolivia, Paraguay o sea la región y a nivel global.
- Público en general, y a todos aquellos que se encuentran trabajando en el sector de los servicios.
- Con una titulación universitaria no excluyente y /o experiencia, al menos de tres años relacionada con el sector offline o tradicional.



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

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 práctica en Comercio Electrónico.

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.

Se usan herramientas como **SLACK**: una plataforma de trabajo colaborativo que permite a los participantes interactuar al estilo whatsapp pero en forma cerrada y privada con sus compañeros, docentes y tutores.

ZOOM: Plataforma de Videoconferencias para clases sincrónicas, clases magistrales, webinar y tutorías online con acceso e intervención proactiva entre el docente y los alumnos.

En todo el **Programa Senior** el participante aprende, a través del uso intensivo y del funcionamiento de las principales herramientas y recursos que se utilizan en la gestión de canales online, el conocimiento y práctica que le permitirá identificar cuál de ellas puede y/o debe utilizar en función de los fines que quiera obtener.

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 la Venta de Servicios por Internet**” 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](#)

7

PROGRAMA SENIOR EN DIGITAL COMMERCE EN VENTA DE SERVICIOS POR INTERNET

DIRECCIÓN

Director Programa Senior
en Digital Commerce con orientación
en Venta de Servicios por Internet

Sebastián Siseles

*Vicepresidente del Ámbito Internacional
Freelancer.com*

JD (University of Buenos Aires) / MBA (University of Pittsburgh)
/ Marketing Diploma (FAECC, Argentina)



DIRECTOR TUTORIA ONLINE

Lic. Ada Isabel Vaquer

Director Formación y Certificación
ECOMMERCE INSTITUTE

TUTORIA ONLINE

Equipo de tutores con experiencia en educación a distancia Integrado por:

Delfina de la Rúa

Coordinador Tecno-pedagogo

Emiliano Bardin - Luciano Acuña

Jóvenes universitarios entrenados en recursos y herramientas Digital Commerce - Aula Virtual & Plataforma de Trabajo Colaborativo de eCommerce Institute - Uso de Wordholme - Zoom- Slack - Video Conferencias - Reportes y Estadísticas de Campañas eMail Marketing - Asistencia técnica operativa - Relación directa con alumnos - docentes y expertos online y offline - Difusión y promoción de la oferta académica - Acciones de visibilidad en eCommerce Day y otros eventos.

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.ecapactacion.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 desaciertos 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.

MODULOS CENTRALES COMUNES MCC

MÓDULO - Introducción al Digital Commerce:

- Economía Digital
- Impacto de Internet a nivel regional
- eCommerce & eBusiness
- Ecosistema del Digital Commerce
- Pilares y puntos clave
- Customer centric versus products centric

CLASE MAGISTRAL:

Cómo han evolucionado los servicios básicos en la era de Internet.

MÓDULO - Logística, Operación y Medios de Pago en Digital Commerce

- Almacenaje, logística y distribución
- Importancia del fulfillment
- Barreras y retos de la logística online
- Medios de pago online, offline e híbridos.
- Prevención del fraude.
- Atención y exigencias del Cliente Multicanal.

CLASE MAGISTRAL:

Servicios logísticos con valor agregado.

MODULOS CENTRALES COMUNES MCC

MÓDULO - Marketing Digital Commerce de Bienes y Servicios

- Fundamentos del Marketing online.
- Conceptos y definiciones.
- Nuevos puntos de venta.
- SO-LO-MO- Objetivos estratégicos.
- Plan previo de Marketing online.
- Campañas efectivas.

CLASE MAGISTRAL:

Qué es Mobile First y cómo mejora el posicionamiento SEO en los servicios? ¿Qué beneficios trae consigo trabajar el posicionamiento orgánico?

MÓDULO - Plataformas y Modelos de Negocios para Digital Commerce

- Arquitectura técnica de una Tienda Online.
- Desarrollo a medida vs Open Source
- Integración de Canales: Omnicanalidad
- Plataformas colaborativas de e-commerce.
- La transformación digital en los Modelos de Negocios
- Análisis y estrategias de casos prácticos y de éxito.

CLASE MAGISTRAL:

Modelos de Negocios Disruptivos que impactan en la Compraventa de Bienes de Servicio.

INFORMES E INSCRIPCIÓN

Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico

Luciano Acuña

elearning@einstituto.org

Tel. (+54-11) 4878-0178/79 / Cel. (+54-9-11) 5906-5540

MÓDULOS CENTRALES ESPECÍFICOS

MÓDULO - Evolución del Comercio Electrónico de Servicios

- Qué son los servicios? Tipologías y evolución del Comercio Electrónico de Servicios
- OMC: Organización Mundial del Comercio: Estadísticas de Corto Plazo sobre el Comercio de Servicios.
- Panorama de los datos sobre el comercio de servicios publicados por las Organizaciones Internacionales.
- El indicador e-Readiness en los servicios
- Funnel de Conversion de los Servicios
- Participación mayoritaria del sector como un todo en la economía.
- Problemática legal y tributaria generada por Internet y la globalización.

CLASE MAGISTRAL:

Pequeños servicios del “día a día” como los electricista o los cerrajeros; entre otros que también se adaptaron a Internet.

MÓDULO - Oportunidades del “Sector de Venta de Servicios por Internet”

Plan de marketing de servicios integrados.

- Expectativas de ventas en un entorno global y cambiante.
- Oportunidades del “Sector de Venta de Servicios por Internet”
- Modelos de negocios disruptivos en el sector de los servicios.
- Visión y comprensión global de la empresa digital de servicios .
- Talentos y RRHH claves en las Organizaciones de Servicios.
- Trabajo Final Integrador: Consignas y Modalidad.

CLASE MAGISTRAL:

El sector servicios: ¿vamos por buen camino? Oportunidades que se deben afrontar en el futuro próximo.

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:

- El sector servicios: ¿vamos por buen camino? Oportunidades que se deben afrontar en el futuro próximo.
- Pequeños servicios del “día a día” como los electricista o los cerrajeros; entre otros que también se adaptaron a Internet.
- Cómo han evolucionado los servicios básicos en la era de Internet
- Servicios logísticos con valor agregado.
- ¿Qué es Mobile First y cómo mejora tu posicionamiento SEO en los servicios? ¿Qué beneficios trae consigo trabajar el posicionamiento orgánico?
- Modelos de negocios disruptivos que impactan en la compraventa de bienes de servicio.

TRABAJO FINAL INTEGRADOR

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

COMPRENDE:

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

14

EMPRESAS QUE NOS ELIGIERON



EDICIÓN 2019

Programa Senior en
**DIGITAL
COMMERCE**

CON
ORIENTACIÓN EN
**VENTA DE SERVICIOS
POR INTERNET**



elearning@einstituto.org



Tel. (+54-11) 4878-0178 / 79



Cel. (+54-9-11) 5906-5540

www.ecapacitacion.org