

# PROGRAMA EJECUTIVO

## RETAIL DIGITAL COMMERCE

**FORMATO ON DEMAND**

Las mejores prácticas para integrar una tienda ecommerce de alto rendimiento a un retail tradicional.

eCommerce Institute



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



# ¿QUIÉNES SOMOS?

El **eCommerce Institute** es una organización sin fines de lucro de carácter regional que desarrolla y apoya la Economía Digital en los diferentes países de Latinoamérica con el objetivo de promover iniciativas que consoliden e impulsen el mundo de los negocios por Internet. Con una trayectoria de 15 años, posee una vasta experiencia en el dictado de capacitación a distancia ejecutiva en programas senior a nivel nacional e internacional, contando con herramientas tecnológicas y experiencias pedagógicas en la educación a distancia.



# PROGRAMA EJECUTIVO

RETAIL DIGITAL COMMERCE

FORMATO ON DEMAND

NIVEL

AVANZADO



## MODALIDAD

100% online  
autogestionable.



## CARGA HORARIA

2 hs semanales de  
contenido en formato  
de video + 1 sesión de  
apoyo semanal en vivo



## COACHING

Acompañamiento de  
un Coach durante las  
sesiones de duda en  
vivo

## Las mejores prácticas para integrar una tienda ecommerce de alto rendimiento a un retail tradicional.

El **Programa Ejecutivo Avanzado de Retail Digital Commerce** promueve las mejores prácticas estratégicas que integran un ecommerce de alto rendimiento para organizaciones de Comercio Minorista. La gestión exitosa de un canal online requiere un conocimiento sistémico de tecnologías, recursos de marketing, indicadores, procesos de fulfillment, entorno jurídico, experiencia del usuario y adaptación a entornos Mobile de una Tienda Online, entre otros elementos.

**El Programa Ejecutivo Retail Digital Commerce** tiene como objetivo principal ofrecer los conocimientos, competencias y capacidades que deben poseer el talento humano que tenga que liderar la integración y gestión estratégica de un retail o marca moderno de alto rendimiento en una organización que opera regularmente con el modelo de comercio minorista tradicional.



## Dirigido a

- Retailers y marcas implementando modelos D2C o B2B
- Gestores de Canales Digitales
- Directores & Gerentes de todas las áreas involucradas en estrategias Omnicanales
- Gerente de Digital Commerce
- Emprendedores & Startup & Pymes que quieran acelerar sus ventas por canales digitales
- Consultores y asesores en transformación digital

## Objetivos



Desarrollar y gestionar un plan de desarrollo e integración de canales digitales bajo la metodología CANVAS Digital Commerce analizando el journey completo de un consumidor.



Abarcar todas las áreas que están involucradas en la cadena de valor al consumidor final: Operación y Logística, Marketing 360, Atención al Cliente, Infraestructura y Plataforma, etc.




Saber analizar y gestionar los indicadores (KPI) inteligentes que reflejen el desempeño de su empresa o emprendimiento según los requisitos y tendencias actuales del mercado.





**ESTUDIA  
ONLINE  
DESDE  
DONDE  
QUIERAS**

# ./ Modalidad de Aprendizaje

-  **Contenido On Demand:** Se dará de alta al alumno al Módulo de inicio, donde encontrará un cronograma de seguimiento de los contenidos. Se plantearán por semana, por temática, los accesos al contenido pregrabado en formato de videos que podrá ver On Demand; y se le indicarán los días y horarios específicos que tendrá Sesiones de Dudas En Vivo.

El programa tendrá una duración de doce Módulos.

-  **Sesiones de Apoyo:** Se realizarán todos los Jueves sesiones de apoyo, donde los alumnos podrán inscribirse a encuentros de 15 minutos para poder tener asesoramiento personalizado con un coach de seguimiento, para poder hacer un repaso del contenido propuesto On Demand, y tener un espacio de resolución de dudas.
-  **Espacio Colaborativo:** Todos los alumnos/as tienen la posibilidad de participar de la Comunidad de Prácticas. Es un espacio donde se genera comunidad a partir de compartir y adquirir conocimiento. Reune alumnos/as y ex alumnos/as abarcando temáticas de interés. Los invitados a estos espacios son parte del ecosistema digital. Pueden ser profesores, colaboradores, alumnos, ex alumnos o expertos en digital commerce.

# ./ SÍNTESIS DE LOS CONTENIDOS

## Programa Ejecutivo Retail Digital Commerce Formato On Demand

### Plataformas, Infraestructura y Tecnologías para Comercio Unificado



- Plataformas de Digital Commerce (B2C, B2B), SaaS, On Premise, y tecnologías.
- Infraestructura (Cloud, VPS, CDNs, etc).
- Modelos de Negocio: B2C, Marketplace y sus variables, D2C, complementariedad entre modelos.
- Introducción al Sourcing & Marketplace.
- Introducción a Plataformas Social Selling & Live Shopping.
- Caso Práctico: Elegir mi plataforma eCommerce.

### Marketing Digital 360 Integrado y Servicios



- Introducción al Marketing Digital post COVID.
- SEO y Contenido para Comercio Unificado.
- Fuente de Tráfico I: Introducción y Redes sociales.
- Fuente de Tráfico II: Google y canales alternativos.
- Desarrollo de Plan de Marketing 360 integrado.

\* El presente Plan de estudios se encuentra sujeto a modificaciones

# ./ SÍNTESIS DE LOS CONTENIDOS

## Programa Ejecutivo Retail Digital Commerce Formato On Demand

### Operación Logística, Inventarios y Cadena de Suministro



- Gestión de Procesos y modelos logísticos.
- Métodos de almacenamiento y Picking.
- Medios de pago online.
- Fraude online.
- Gestión de Conversión end to end.

### Retail eCommerce y la Transformación Digital



- Funnels de Retail eCommerce en la práctica. Rentabilidad, sustentabilidad y escalabilidad en Comercio Unificado.
- Introducción a la Atención al Cliente en Comercio Unificado.
- Introducción a la WEB 3.0: Realidad Virtual, Realidad Aumentada, Metaverso y Experiencias Inmersivas y su impacto en el Comercio Unificado.
- Introducción a P&L.
- Hands On: P&L.

\* El presente Plan de estudios se encuentra sujeto a modificaciones



# ./ SÍNTESIS DE LOS CONTENIDOS

## Programa Ejecutivo Retail Digital Commerce Formato On Demand

### Gestion de Canales en Comercio Unificado



- Estrategias de precios considerando los diferentes canales de ventas/distribución.
- Omnicanalidad vs Multicanalidad y su evolución al Comercio Unificado.
- Omnichannel y comercio unificado.
- Interfaces móviles como canal primario de contacto.
- Introducción a los Aspectos Legales y regulatorios del Comercio Unificado.
- Hands On: Modelo Estratégico de Omnicanalidad.

### P&L & Finanzas del Comercio Unificado



- Implementación, desarrollo y análisis avanzado P&L
- Profit & Loss para Digital Commerce.
- Fundamentos de contabilidad y finanzas para comercio unificado.
- Definición de pricing, análisis de Gastos y cálculo de Rentabilidad por canal.
- DORO y Sustentabilidad.
- Definición, Análisis y Lectura de KPIs para Comercio Unificado.

\* El presente Plan de estudios se encuentra sujeto a modificaciones

# ./ SÍNTESIS DE LOS CONTENIDOS

## Programa Ejecutivo Retail Digital Commerce Formato On Demand

### Administración, Uso de Datos, BI & Marketing Predictivo en Comercio Unificado



- Fundamentos de gestión de datos.
- Business Intelligence para comercio unificado.
- Digital Analytics tracking tools.
- Data Science & Growth Hacker con foco en Comercio Unificado.
- GDPR & Comercio Unificado.

### Servicio al cliente & Customer Centric Mode



- NPS 3.0 y el Servicio al Cliente con foco en Comercio Unificado.
- Gestión de relacionamiento con cliente y canales de conflicto.
- Equipo, Herramientas y Plataformas.
- Contratos y acuerdos.
- Definición, implementación, desarrollo y análisis de Indicadores & KPIs.

\* El presente Plan de estudios se encuentra sujeto a modificaciones

# ./ SÍNTESIS DE LOS CONTENIDOS

## Programa Ejecutivo Retail Digital Commerce Formato On Demand

### UX y Optimización de Contenidos para Comercio Unificado



- User Experience para Digital Commerce & Comercio Unificado.
- Herramientas para análisis de optimización en UX.
- Optimización para motores de búsqueda (SEO).
- Herramientas SEO y generación de contenidos para Collaborative Commerce.
- Estrategias de A/B testing.
- Keywords Research y Auditoria SEO.

### Marketplace & Gestión de Canales Indirectos



- Modelos y definición de estrategias de Sourcing & Marketplace.
- Marketplace (3P, 1P, estrategia de mix de producto, etc).
- Evaluación de Cross-border y optimización.
- Trade Marketing, estructura de Merchandising y KPIs de crecimiento.
- Administración de canales indirectos: Social Selling, Live Shopping, modelos B2B2C / B2B2B híbridos y cerrados.
- Livestream Commerce: Hands On.

\* El presente Plan de estudios se encuentra sujeto a modificaciones

# ./ SÍNTESIS DE LOS CONTENIDOS

## Programa Ejecutivo Retail Digital Commerce Formato On Demand

### Estrategia & Planeación de Comercio Unificado



- Mapping de iniciativas y campañas con foco en aumento de conversión, mejora de operación y rentabilidad.
- Aplicación, medición y optimización de resultados.
- Flujos y procesos en Digital Commerce.
- Gestión Comercial.
- Conceptos de MVP / Prototype / POC and its usabilities.

### CANVAS de Digital Commerce en la Practica



- Etapas de las verticales CANVAS.
- Modelo CANVAS para el negocio digital.
- CANVAS de Digital Commerce en la Práctica.
- Gestión y desarrollo de Capital Humano.
- Trabajo de Conclusión de Curso.

\* El presente Plan de estudios se encuentra sujeto a modificaciones



## REQUISITOS DE APROBACIÓN

- A lo largo del Programa, el alumno obtiene una visión teórico-práctica para diseñar la estrategia de eCommerce para su organización o proyecto, con la asesoría de expertos en cada materia.
- Cómo requisito de aprobación, el alumno deberá presentar un Trabajo Práctico por Módulo (12 en total) a lo largo de la cursada con los cuales se aplicarán los conceptos llevados a cabo a lo largo del mismo.
- Al finalizar la cursada deberá presentar un Trabajo Práctico Integrador final para aprobar el programa.



## CERTIFICADO

eCommerce Institute otorga al participante que haya cumplido con los requisitos mínimos de calificación, el Certificado de aprobación del Programa Ejecutivo Avanzado Retail Digital Commerce.



**El eCommerce Institute** se reserva el derecho de realizar modificaciones en este programa, en caso de considerarlo necesario, con el fin de generar mejoras o actualizaciones al mismo.

**eCommerce Institute**



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

