 <b>U DE COLOMBIA</b> Corporación Universitaria	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>Fecha: 06/2018</b>
	<b>CÓDIGO: F-VAI 005</b>
	Página 1 de 6
<b>FORMATO PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN</b>	

## **DIPLOMADO CÓMO GERENCIAR UN PROYECTO DE E-COMMERCE**


### **Justificación.**

La pandemia del COVID-19 es un problema global, pero se enfrenta de manera local, ocasiona parálisis de la economía impactando negativamente los indicadores de ciudad. A ello se suman, las malas perspectivas económicas del país para 2020 producto de la desaceleración económica regional y la realidad de una desigualdad estructural que puede hacer que la pandemia tenga un impacto desproporcionado en algunos sectores sociales y de la economía perjudicando enormemente el ingreso per cápita y sus predecibles consecuencias de pobreza.

Esta afectación financiera, la sufren todas las empresas de la ciudad sin importar su tamaño o tiempo en el mercado, siendo las pequeñas y medianas las más afectadas en su economía por culpa del confinamiento obligatorio originado el COVID-19. Actualmente, estas empresas están atravesando un momento crítico en su economía por falta de ventas, se han visto en la necesidad de cerrar sus puertas, despedir sus empleados, entregar los locales comerciales donde operaban y tener hoy deudas impagables porque su principal fuente de ingresos (las ventas) no son las esperadas o ya no existen; lo peor, no se avizora en el horizonte cercano una solución viable debido al impacto negativo en las finanzas de los empresarios. El miedo que aún se encuentra presente en nuestra sociedad por temor al contagio, lleva a una gruesa cantidad de personas a no comprar de manera presencial pero pueden hacerlo virtualmente por medio de plataformas digitales.

Sumado al panorama anterior, se evidencia un desborde importante en el desempleo de las ciudades, aumentando negativamente los índices de desocupación generando un problema de cuidado en varios sectores vulnerables de la población originados por la falta de dinero, provocando desabastecimiento en los hogares, crecimiento de la violencia intrafamiliar, aumento en la delincuencia y aumento en los niveles de intolerancia entre otros problemas producto de la falta de empleo y escasas de dinero.

Este diplomado llega para aportar las bases necesarias en las personas y empresas que desean emprender un proyecto por la web o que ya lo tienen y no saben cómo hacerlo rentable o por dónde empezar la gestión este tipo de herramientas digitales. El diplomado aporta una solución de muchas que puedan existir, entregando los saberes suficientes para aprender a gerenciar un proyecto de e-commerce (*tienda en línea con carrito de compras y pasarela de pago o Marketplace*) desde su concepción, puesta en producción, control y fidelización de clientes, debido a que una de sus mayores falencias es la falta de conocimiento para gerenciar este tipo de proyectos y no tener la preparación básica aceptable para dirigirlo, razón por la cual, tienden a cometer errores que pueden costarles dinero y la insatisfacción de no obtener los resultados esperados llevándolos al abandono

 <b>U DE COLOMBIA</b> Corporación Universitaria	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>Fecha: 06/2018</b>
	<b>CÓDIGO: F-VAI 005</b>
	Página 2 de 6
<b>FORMATO PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN</b>	

del mismo y aumentar su incredulidad en este tipo de alternativas que son el presente y futuro comercial de la economía empresarial.


**Objetivo General.** Entregar a las personas y empresas de la región, los conocimientos necesarios para el gerenciamiento, puesta en marcha y control de un proyecto de Comercio Electrónico desde su concepción hasta la fidelización de clientes por la web contribuyendo al logro de sus resultados y objetivos comerciales propuestos.

**Objetivos Específicos.**

- ✓ Educar y capacitar a los empresarios y emprendedores en el gerenciamiento de un proyecto de e-commerce.
- ✓ Fomentar el uso constante del e-commerce como una herramienta comercial en la empresa.
- ✓ Determinar la importancia que tiene el e-commerce dentro de la estructura de la empresa y como su implementación contribuye a su organización y al logro de los resultados comerciales.
- ✓ Definir las relaciones de confianza que existen entre cliente y proveedor en línea.
- ✓ Entender el e-commerce dependiendo de los requerimientos y de los intereses de las organizaciones.
- ✓ Eliminar los tabúes y temores que existen y se escuchan sobre el comercio electrónico.
- ✓ Mostrar la seguridad cibernética que hoy existe en los negocios digitales.
- ✓ Fomentar la bancarización y disminuir la informalidad empresarial.
- ✓ Incentivar el recaudo de dineros por Internet disminuyendo los riesgos de los recaudos presenciales.

**Resultados de Aprendizaje.**

- ✓ Conocer cómo gerenciar, controlar y auditar un proyecto de e-commerce.
- ✓ Conocer y profundizar los conceptos de funcionamiento de un proyecto de comercio electrónico.
- ✓ Capacidad de discernir entre los comentarios negativos y los reales de su entorno en materia de e-commerce
- ✓ Aprende cómo fidelizar sus clientes por la Web.
- ✓ Aprende a distinguir entre una estrategia de posicionamiento SEO y SEM.
- ✓ Conoce la legislación vigente que aplica para el **e-commerce** en Colombia.
- ✓ Aprende a conocer cómo medir los resultados de su e-commerce.
- ✓ Conoce y profundiza los beneficios de tener un negocio rentable por Internet.
- ✓ Vence el miedo a comercializar por Internet.

 <b>U DE COLOMBIA</b> Corporación Universitaria	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>Fecha: 06/2018</b>
	<b>CÓDIGO: F-VAI 005</b>
	Página <b>3</b> de 6
<b>FORMATO PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN</b>	

### Conocimientos previos.

- ✓ Manejo de computadores.
- ✓ Conocimiento de navegación por Internet.
- ✓ Manejo de correo electrónico.
- ✓ Conocimiento de redes sociales.

### Contenido académico:

N°	Módulo	Temáticas	Intensidad horaria	Fechas
1	<b>Por dónde empezar mi proyecto de e-commerce</b>	1.1 Legislación regulatoria colombiana en e-commerce 1.3 Plan de negocio y viabilidad de un ECommerce 1.4 Definir el catálogo de productos o servicios vamos a vender. 1.5 Definir cuál es nuestro mercado objetivo...quien es mi cliente 1.6 Identificar qué tipo de e-commerce tengo o voy a tener (B2B, B2C, B2G, C2C) 1.7 Buscar un proveedor especializado en e-commerce que ofrezca un servicio integral. 1.8 Escoger la plataforma sobre la cual se construirá el e-commerce. 1.9 En qué tipo de plataforma está o estará desarrollado mi e-commerce 1.10 Cuidar el Diseño, trabajar en equipo con el proveedor especializado 1.11 Asegurar la existencia del inventario a vender. 1.12 Planear la logística (interna, entrega, devoluciones) 1.13 Medios de cobro en línea escoger la pasarela de pagos. 1.14 Políticas generales del sitio web (términos y condiciones, habeas data, políticas de ventas etc).	8 hrs. Virtuales 7 hrs. Trabajo Independiente	Fechas <b>03/12/2020</b> <b>05 / 12 /2020</b>
2	<b>Un diseño web atractivo para mi e-commerce</b>	2.1 Una página de inicio impecable (limpieza) 2.2 La importancia del logo (imagen corporativa) 2.3 Los colores una elección importante 2.4 Enamorar a los usuarios y ganarse su confianza	8 hrs. Virtuales 7 hrs. Trabajo Independiente	Fechas <b>10 / 12 /2020</b> <b>12 / 12 /2020</b>




**FORMATO PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN**

		<p>2.5 Imágenes de calidad internacional (fotografía de productos)</p> <p>2.6 Destacar que hacemos bien y que nos hace diferente</p> <p>2.7 Potenciar los eventos existentes (fechas comerciales, black Friday, navidades)</p> <p>2.8 Links de ofertas (por temporadas, outlet)</p> <p>2.9 Blog de interés general (contenido de valor, afinidad con los clientes)</p> <p>2.10 Botones de llamados a la acción desde el querer (lo quiero, lo necesito, lo deseo) (no cotizar)</p>		
3	<b>Puesta en producción del e-commerce</b>	<p>3.1 No apresure el lanzamiento (revise, vuelva a revisar todo)</p> <p>3.2 Pruebe absolutamente todas las funcionalidades</p> <p>3.3 Trabaje estrechamente con sus redes sociales (Ej. Metro y alimentadores, estrategia de SMM)</p> <p>3.4 Enfoque su armamento comercial y energía en el Usuario, no lo pierda de vista</p> <p>3.5 Evolucione permanentemente su e-commerce (nuevos productos, servicios, experiencia de compra)</p> <p>3.6 Vinculación de redes sociales al modelo de producción (estrategia metro)</p> <p>3.7 Atraer clientes con estrategias puntuales.</p> <p>3.8 Medir funcionalidad del e-commerce (trimestral, distintas áreas)</p> <p>3.9 Cambios de look (no paisaje)</p> <p>3.10 Bonos de compra.</p> <p>3.11 Estrategia de Marketing Digital (redes sociales)</p>	<p>12 hrs. Virtuales</p> <p>8 hrs. Trabajo Independiente</p>	<p>Fechas</p> <p><b>14 / 12 /2020</b></p> <p><b>17 / 12 /2020</b></p> <p><b>19 / 12 /2020</b></p>
4	<b>Como reducir los carritos abandonados en el e-commerce</b>	<p>4.1 Deja clara la información sobre las condiciones de venta</p> <p>4.2 Evita las sorpresas de tus clientes.</p> <p>4.3 Seduce y acelera la decisión de compra con (obsequios, descuentos, bonos de compra)</p> <p>4.4 Plantea varias alternativas de envío.</p>	<p>12 hrs. Virtuales</p> <p>8 hrs. Trabajo Independiente</p>	<p>Fechas</p> <p><b>14 / 01 /2021</b></p> <p><b>16 / 01 /2021</b></p> <p><b>18 / 01 /2021</b></p>



**FORMATO PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN**

		<p>4.5 Pago sin registro.          4.6 Simplifica los formularios y dispón de proceso de pago sencillo, claro y rápido.          4.7 Diferentes opciones de pago.          4.8 Da seguridad con sellos de calidad y confianza.          4.9 Productos relacionados (quienes han comprado esto, les ha gustado esto otro)          4.10 Procura que el envío sea gratis</p>		
5	<p><b>Indicadores clave para medir el éxito de tu e-commerce KPI's</b></p>	<p>5.1 Que son lo KPI's o Indicadores Clave de Desempeño          5.2 Calidad de tráfico web          5.3 Beneficios del negocio On line          5.4 ROI: retorno de la inversión          5.5 Clientes recurrentes          5.6 Productos más vendidos          5.7 Valor promedio de los pedidos          5.8 Redes Sociales (seguidores naturales como aumentarlos)          5.9 Medición métodos de pago (más usado)          5.10 Embudos de conversión.          5.11 Estrategia de Posicionamiento SEO y SEM</p>	<p>12 hrs. Virtuales          8 hrs. Trabajo Independiente</p>	<p>Fechas  <b>21 / 01 /2021</b>  <b>23 / 01 /2021</b>  <b>25 / 01 /2021</b></p>
6	<p><b>Cómo fidelizar los clientes en e-commerce</b></p>	<p>6.1 Definir las expectativas del cliente          6.2 Cumplir la promesa de ventas          6.3 Cumplir con la promesa de entrega          6.4 Comunicación clara y posventa          6.5 Capacidad de cambio e innovación          6.6 Regalos (bonos x compra, e-books, descuentos por recompra, aniversario, cumpleaños)          6.7 Incentivar las visitas de nuevos vínculos con premios          6.8 Fomentar las compras repetitivas (BD de clientes de hace 3, 6, 12 meses y ofrecer atractivo)          6.9 E-mail marketing (tips, contenido de valor)          6.10 Resolver las inquietudes en tiempo record          6.11 Enamora a su cliente con los pequeños detalles (obsequios, tips, bonos, descuentos, puntos).</p>	<p>8 hrs. Virtuales          7 hrs. Trabajo Independiente</p>	<p>Fechas  <b>28 / 01 /2021</b>  <b>30 / 01 /2021</b></p>

 <b>U DE COLOMBIA</b> Corporación Universitaria	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>Fecha: 06/2018</b>
	<b>CÓDIGO: F-VAI 005</b>
	Página 6 de 6
<b>FORMATO PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN</b>	

**METODOLOGÍA:** Exposición magistral con intervención de los participantes, mediante el uso de herramientas tecnológicas. Virtual – Plataforma Zoom

**FECHA DE INICIO:** 03 de diciembre 2020  
**FECHA FINAL:** 30 de enero 2021  
**DÍAS PROGRAMADOS:** 15 Días  
**HORARIO:** lunes y jueves: 6PM – 10 PM; sábados 10:00 AM – 2.00 PM

**DIRIGIDO A:** Emprendedores, empresarios, estudiantes, comunidad académica y a cualquier perfil profesional que desee emprender un proyecto empresarial basado en comercio electrónico.

**CERTIFICACIÓN:** Con asistencia mínima del 80% de los encuentros virtuales

<b>EXPERTO</b>	
<b>Belisario Azuero Portacio</b>	<p>Administrador de Empresas, especialista en Gerencia de Mercadeo, Neuroentrenador Comercial método NecUp, Docente Universitario de E-commerce y Mercadeo, Consultor Empresarial en E-commerce, Mentor en el Consultorio de Comercio Electrónico de la Universidad EAN, Candidato a Maestría en Comercio Electrónico, Mercadeo Web, PNL y Coaching.</p> <p>Emprendedor por naturaleza, socio fundador, gerente nacional de ventas y mercadeo de la empresa WeBussines SAS una organización especializada en la transformación digital empresarial entregando soluciones web, de ecommerce, marketing digital, Inteligencia Artificial (asistente Virtual “ChatBot”), y desarrollos web y móvil (App), he ocupado distintos cargos directivos trabajando para diferentes empresas liderando procesos comerciales, toda esa experiencia adquirida a nivel empresarial la pongo al servicio de mis estudiantes creando una simbiosis de experiencia y cátedra capaz de inquietarlos a tal punto que se les puede mostrar que si es posible ser profesionales ejemplares que ponen su conocimiento al servicio de la comunidad y que emprender y crear sus propias empresas es totalmente factible.</p>

**RECURSOS TÉCNICOS REQUERIDOS:** Computador y conexión a internet.

Fecha de elaboración: **03 / 10 / 2020**