

# Educación Continua

TECNOLÓGICO DE MONTERREY



## Diplomado *e-Commerce*

---

## Objetivo

Analizar todos los elementos de la cadena de valor de un *e-commerce*, a fin de dirigir o desarrollar un comercio electrónico.

El enfoque tendrá una perspectiva práctica y emprendedora, proporcionando las herramientas y el conocimiento para construir una operación de comercio electrónico con éxito, de manera independiente o como parte de una empresa.

## Beneficios del programa:

- Distinguirás los elementos con mayor viabilidad para el levantamiento o dirección de un *e-commerce*.
- Aumentarás el volumen de ventas de un *e-commerce* a través del *marketing* digital enfocado.
- Elegirás las plataformas adecuadas a cada tipo de comercio electrónico.
- Seleccionarás las pasarelas de pago más adecuadas para cada *e-commerce*.
- Experimentarás los procesos de logística que utilizan en los grandes operadores de suministros en México.

## Dirigido a:

Personas que quieren trabajar en *e-commerce* y *marketing* digital; profesionales de la industria de *e-commerce* que quieren crecer en el sector; altos ejecutivos que necesitan entender el *e-commerce*, para desarrollar la operación en sus organizaciones y emprendedores.

## Contenido del programa

El Diplomado en *e-Commerce* consta de **siete módulos**, que suman **96 horas** de estudio en total.

### Módulo 1. Introducción al *e-Commerce*

(8 horas)

Conocer los principales conceptos de *retail* (comercio minorista), de *e-commerce* y modelos de negocio.

1. Introducción al programa
  2. Dinámica de integración para crear redes laborales
  3. Estado real del *e-commerce* en México (*guest speaker*)
- 

### Módulo 2. Estrategia Digital

(8 horas)

Identificar los diferentes modelos del *e-commerce*.

1. Diferencia entre el *e-business* y el *e-commerce*
  2. Modelos de *e-commerce*
  3. Las grandes empresas de Internet y su modelo de negocio
  4. El desarrollo de la estrategia digital de una empresa
  5. La integración del comercio digital al comercio tradicional
- 

### Módulo 3. *Marketing* y *Analytics*

(32 horas)

Crear e implementar un plan de *marketing* de acuerdo con la metodología LITS (*Awareness, Engagement and Conversion*) y desarrollar el *briefing* detallado para los diseñadores y creativos. Se aprenderá a crear sitios con gran usabilidad de usuario para aumentar ventas y conversión, así como a utilizar herramientas de *e-mail marketing*, Google Analytics y Adwords, Facebook Ads y Facebook *Insights*.

1. Introducción al *marketing* digital
  - Beneficios del *marketing* digital
  - Diferencia entre SEA y SEO
  - Diferencia entre *awareness*, *engagement* y conversión
2. Adwords
  - Qué es Google Adwords y cómo funciona
  - Definición de objetivos
  - Selección de palabras clave

### 3. *Display*

- Qué es la red de *display* y cómo funciona
- Formatos de anuncio
- Oportunidad estratégica del uso de *display marketing*

### 5. SEO

- Qué es SEO
- Cuáles son los factores clave del SEO
- Qué es *onsite* SEO (contenido, características del sitio, URL's, *metatags*, *sitemap*, *follow/no follow*)
- Qué es *off site* SEO (*linkbuilding*, *backlinks*, *social media links*)
- Cómo estudiar a tu competencia
- Las violaciones del SEO (*blackhat*)
- Cuáles son las penalizaciones de Google

### 7. Redes Sociales

- *Brand management*
- *Community management* y *social media administration*
- *Social media marketing*
- *Web crisis management*

### 4. *E-mail Marketing*

- Características del *mailing*
- Cómo desarrollar un email efectivo para obtener los mejores resultados
- Ventajas de *MailChimp* para la empresa

### 6. Analytics

- Qué es Google Analytics y cómo funciona
- Diferentes tipos de medición (cookies y adserver)
- Ventajas y desventajas de Google Analytics
- Principales estrategias de marketing digital

---

## Módulo 4. TI y Seguridad

(8 horas)

Entender cómo elegir la mejor tecnología para cada sitio y definir políticas de seguridad para operaciones de *e-commerce*.

1. Elementos de TI en *e-commerce*
2. Principales plataformas de *e-commerce*
3. Infraestructuras de servidores existentes
4. Soluciones *enterprise resource planning* (ERP)
5. Cómo organizar las operaciones de *back office*
6. Seguridad del sitio y de la información

## Módulo 5. Operaciones

(16 horas)

Aprender a desarrollar e implementar una estructura adecuada logística y de atención al cliente y entender cómo definir la mejor estrategia de pagos y gestión de fraude.

### 1. Pagos (4 horas)

- Tipos de pago (*offline* y *online*)
- Cuáles son los proveedores de pagos en México
- Diferencia entre banco y agregadores
- Procesos de pagos y estructuras
- Tipos de fraude y estrategias para combatirlos
- Maximización de ganancias
- Gestión de contra cargos

### 2. Logística (8 horas)

- Los principales conceptos de logística
- Cómo estructurar las operaciones
- La importancia de la gestión de inventarios
- Qué es el proceso de separación y empaque
- Principales políticas de envío devoluciones
- *Lastmile*, opciones para entregar los productos al cliente final, empresas y estrategias de costo
- Integraciones de sistemas
- Devoluciones y logística reversa
- Práctica: visita al almacén

### 3. Atención al cliente (4 horas)

- Elementos y procesos de atención a clientes
- Estrategia y costos de atención a clientes
- Mitos de servicio al cliente
- Atención al cliente como herramienta de ventas
- El costo de un mal servicio al cliente para la empresa
- Política de devoluciones, estrategia costos

---

## Módulo 6. Administración y Legalidad

(8 horas)

Entender los principales desafíos de una organización de *e-commerce* a nivel de recursos humanos, contabilidad y legales. Se aprenderá a desarrollar las respectivas estrategias.

## 1. Administración (4 horas)

- Crear una demostración de resultados y balance para *e-commerce*
- Hacer un presupuesto para *e-commerce*
- KPIS (Indicadores clave de desempeño)
- Gestión de caja

## 2. Marco legal (4 horas)

- *Copyright* y propiedad intelectual
- Políticas de privacidad y cuidado con las bases de datos
- Derechos del cliente en México

---

## Módulo 7. Tendencias y *Startups*

(12 horas)

Conocer las nuevas tendencias en México y aprender a crear un modelo de negocio, identificando los principales desafíos de empezar una empresa nueva y analizando cómo conseguir los fondos para empezar.

1. Revisión de los contenidos
2. Empezar y conseguir financiamiento
3. Cómo probar conceptos con pocos recursos
4. Los principales problemas de las *startups*
5. Tendencias
6. Presentación de proyecto final

**Permítenos asesorar tu trayectoria profesional, será un gusto atenderte personalmente.**