 <small>Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico www.einstituto.org</small>	resumen_programa_operador_Ventasxinternet_2011.doc	FORMACION-ILCE-01	REV. 1.1
	PROGRAMA DE FORMACION EN OPERADOR EN VENTAS POR INTERNET	Página 1 de 7	
		FORMACION Y CERTIFICACION ILCE	






PROGRAMA DE FORMACION EN OPERADOR EN VENTAS POR INTERNET

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?.....	1
METODOLOGÍA, DURACIÓN Y PLAN DE ESTUDIOS	1
CRONOGRAMA DE CLASES	5
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS PARTICULARES	6
REQUERIMIENTOS	6
APROBACIÓN	7
CUERPO DOCENTE DEL PROGRAMA	7
DIRECTOR DEL PROGRAMA	7

El programa ofrecido está diseñado para formar **operadores en ventas por internet** con los conocimientos y competencias necesarias que le permitan la implementación, administración y gestión de un canal de ventas online de una empresa o emprendimiento.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Está dirigido a personas y empresas interesadas en:

-  **Generar nuevas oportunidades:** Captar y ampliar mercados y realizar nuevos negocios.
-  **Reducir costos:** Implementar nuevas formas de atención y comunicación con clientes y proveedores, entre otros beneficios relacionados con el aumento de productividad, fidelización, servicio al cliente.
-  **Mejorar la calidad de los Servicios**
-  **Innovar la imagen y el posicionamiento:** Adquirir una imagen seria, dinámica y flexible agiornada a las nuevas tecnologías y necesidades de sus clientes.
-  **Liderar:** Ser pioneros en la utilización de las nuevas tecnologías en su empresa o sector.


METODOLOGÍA, DURACIÓN Y PLAN DE ESTUDIOS

El Programa está conformado por módulos individuales que tienen una duración total de 80 hs. dividido en talleres con clases presenciales/virtuales. Cada taller práctico consiste en: 3 clases presenciales, 1 taller práctico presencial y 1 clase magistral virtual y ejercitación virtual con el apoyo de una plataforma de "Aula Virtual".

El primer modulo está conformado por 4 cursos online, de 10 horas cátedra cada uno (duración total: 40 horas cátedra), a realizarse a través de la Plataforma Online de Aula Virtual y Trabajo Colaborativo, a saber:

- **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.).
- **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.

Elaborado por:	IV	Revisado por:	SP	Aprobado por:	MCP
Fecha de última Elaboración:	16/12/10	Fecha de última Revisión:	11/01/11	Fecha de última Aprobación:	25/01/11
Firma:		Firma:		Firma:	

 Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico www.einstituto.org	resumen_programa_operador_Ventasxinternet_2011.doc	FORMACION-ILCE-01	REV. 1.1
	PROGRAMA DE FORMACION EN OPERADOR EN VENTAS POR INTERNET	Página 2 de 7	
		FORMACION Y CERTIFICACION ILCE	

- **Elementos Vitales para tener un Negocio Online:** Tecnología, Marketing, Logística y Operaciones.
- **Introducción al Marketing en Buscadores y Posicionamiento Web:** SEO (Search Engine Optimization) y SEM (Search Engine Marketing).

El objetivo de esta actividad es que los alumnos alcancen la siguiente instancia, que se desarrolla en formato presencial, compartiendo un nivel básico de conocimientos sobre la temática.

Por consiguiente, todos los inscriptos tienen que cumplir con la totalidad de los cursos online y con las actividades contempladas en ellos, como condición para comenzar el **Programa de Operador en Ventas por Internet**


El cumplimiento de este requisito será supervisado a través del panel de control de la Plataforma.

Desde que se otorga el acceso a la Plataforma, los alumnos tienen un plazo de 30 días corridos para realizar la totalidad de los cursos online y las actividades incluidas en ellos.

Se incluye a continuación el cuadro con la síntesis de contenidos:

PROGRAMA OPERADOR EN VENTAS POR INTERNET CICLO DE CAPACITACIÓN ONLINE: CÓMO HACER NEGOCIOS POR INTERNET				
Tipo/Nombre de Actividad	Curso #1	Curso #2	Curso #3	Curso #4
	ABC de la Economía Digital y las Nuevas Tecnologías	Claves de Éxito de un Negocio por Internet	Elementos Clave para tener un Negocio Online	Marketing en Buscadores & Posicionamiento Web
Contenidos	Principios y tendencias. Teletrabajo. Comercio Electrónico. Negocios Electrónicos. Diferencias. Gobierno Electrónico. Nuevos Modelos de Negocios.	Tasa de Conversión. Desarrollo de Canales Alternativos. Decisión de Compra Online. Orientación al Cliente: Web 2.0.	Tecnología, Marketing, Logística y Operaciones	SEO (Search Engine Optimization) y SEM (Search Engine Marketing).
Duración	10 horas cátedra	10 horas cátedra	10 horas cátedra	10 horas cátedra
Método	Online	Online	Online	Online
Lugar	Plataforma Online de Aula Virtual y Trabajo Colaborativo	Plataforma Online de Aula Virtual y Trabajo Colaborativo	Plataforma Online de Aula Virtual y Trabajo Colaborativo	Plataforma Online de Aula Virtual y Trabajo Colaborativo

Elaborado por:	IV	Revisado por:	SP	Aprobado por:	MCP
Fecha de última Elaboración:	16/12/10	Fecha de última Revisión:	11/01/11	Fecha de última Aprobación:	25/01/11
Firma:		Firma:		Firma:	

	resumen_programa_operador_Ventasxinternet_2011.doc	FORMACION-ILCE-01	REV. 1.1
	PROGRAMA DE FORMACION EN OPERADOR EN VENTAS POR INTERNET	Página 3 de 7	
		FORMACION Y CERTIFICACION ILCE	

Talleres Prácticos

Está conformado por 3 Talleres de 10 horas cátedra cada uno (duración total: 30 horas cátedra), a realizarse en un período de 60 días, a saber:

- **Taller Práctico #1: Cómo vender por Internet: Circuitos, logística y mecanismos de pago en el comercio electrónico.** Distribución y Logística: Particularidades y requisitos. Precios y plazos de entrega. Proveedores de Servicios Logísticos. Componentes de un sistema de comercio electrónico. Soluciones, servicios y plataformas. Medios de pago online, offline e híbridos. Implementación. Seguridad en las transacciones.
- **Taller Práctico #2: Plataformas y Recursos de Venta Online:** Nociones básicas sobre plataforma tecnológicas y su funcionamiento. Herramientas y recursos de vender online. Buenas Prácticas. Capacidades Multicanales centradas en Clientes.
- **Taller Práctico #3: Armado de un Canal de Ventas Online e Implementación práctica.** Administración y gestión de un canal de ventas online, modelos de Negocios. Análisis y definición de mercado. Estructura Organizacional.

Durante el desarrollo de los talleres prácticos, cada docente presenta ejercicios en clase, relacionados con las temáticas específicas.


Trabajo Práctico: Armado de un plan de implementación de un Canal de Ventas por Internet

Los alumnos deben armar un plan de implementación de un Canal de Ventas por Internet donde puedan aplicar efectivamente los conocimientos adquiridos. Las características del trabajo práctico son:

- Es una actividad de carácter grupal.
- Su presentación es requisito para recibir el certificado de fin de curso (ver Metodología).
- El plazo de entrega del trabajo práctico son 30 días corridos, a partir de la fecha de finalización de los Talleres Prácticos.
- Durante los 30 días de plazo con que cuentan para hacer el trabajo práctico, los alumnos podrán consultar al docente asignado al Taller Práctico #3, vía e-mail a través de la Plataforma Online de Aula Virtual y Trabajo Colaborativo
- Vencido el plazo de entrega, los alumnos deberán remitir el trabajo práctico al docente asignado al Taller Práctico #3 para que sea sometido a evaluación y calificación.

Este trabajo practico le llevara al alumno y docente a cargo 10 horas cátedra, distribuidas a lo largo 30 días.

Elaborado por:	IV	Revisado por:	SP	Aprobado por:	MCP
Fecha de última Elaboración:	16/12/10	Fecha de última Revisión:	11/01/11	Fecha de última Aprobación:	25/01/11
Firma:		Firma:		Firma:	

 Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico www.einstituto.org	resumen_programa_operador_Ventasxinternet_2011.doc	FORMACION-ILCE-01	REV. 1.1
	PROGRAMA DE FORMACION EN OPERADOR EN VENTAS POR INTERNET	Página 4 de 7	
		FORMACION Y CERTIFICACION ILCE	

Síntesis de los Talleres Prácticos del Programa Operador de Ventas por Internet

PROGRAMA OPERADOR EN VENTAS POR INTERNET				TRABAJO PRÁCTICO
Tipo/Nombre de Actividad	Taller Práctico #1	Taller Práctico #2	Taller Práctico #3	
	Cómo Vender por Internet: Circuitos, Logística, Medios de Pago en el Comercio Electrónico	Plataformas y Recursos de Venta	Armado de un Canal de Ventas	Armado de un plan de implementación
Contenidos	Logística y Operaciones. Soluciones de comercio electrónico. Sistemas de pago. Seguridad en las transacciones.	Nociones básicas de Marketing. Estrategias. Herramientas y recursos. Buenas prácticas.	Armado del plan de negocios. FODA. Análisis y Definición de Mercado. Estructura Organizacional.	Trabajo Práctico: Armado de un plan de implementación de un Canal de Ventas por Internet.
Duración	10 horas cátedra	10 horas cátedra	10 horas cátedra	10 horas (aprox.)
Método	Presencial	Presencial	Presencial	Grupal (alumnos con apoyo a distancia del docente)
Horario	A definir	A definir	A definir	N/A
Lugar	A confirmar	A confirmar	A confirmar	N/A

Incluye clases por videoconferencia sobre IP en la sala online de videoconferencia, la utilización intensiva de PC e Internet y otras herramientas propias de internet y de teletrabajo como instrumento mismo de formación, videos digitales multimediales y tutoría online.

Cada alumno recibirá previo al inicio un completo material teórico/práctico de lectura y ejercitación preparatoria. Durante el curso los participantes recibirán capacitación sobre el uso de las herramientas y técnicas de Comercio Electrónico y practicarán su aplicación en casos reales a través de ejercicios que les permitan identificar su utilidad, detectar los obstáculos y cómo superarlos.


El seguimiento del Programa se realiza **vía Internet** sin necesidad de tener conocimiento previos el alumno

Al alumno se le facilita el uso del aula virtual con las siguientes finalidades:

- Acceso a los contenidos interactivos y a los casos prácticos
- comunicarse con los demás alumnos y compañeros mediante la lista de distribución
- comunicarse con sus tutores en forma virtual
- seguimiento del desempeño del alumno mediante estadísticas de su trabajo

La estructura del Programa se organiza en unidades didácticas con aplicación práctica y presentación de casos de éxito local y regional. Cada unidad didáctica está formada, a su vez, por unidades menores de conocimiento adecuadamente estructuradas: videos, ejercicios prácticos, bibliografía complementaria, actividades de autoevaluación, conceptos clave, etc.

Elaborado por:	IV	Revisado por:	SP	Aprobado por:	MCP
Fecha de última Elaboración:	16/12/10	Fecha de última Revisión:	11/01/11	Fecha de última Aprobación:	25/01/11
Firma:		Firma:		Firma:	

 Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico www.einstituto.org	resumen_programa_operador_Ventasxinternet_2011.doc	FORMACION-ILCE-01	REV. 1.1
	PROGRAMA DE FORMACION EN OPERADOR EN VENTAS POR INTERNET	Página 5 de 7	
		FORMACION Y CERTIFICACION ILCE	

CRONOGRAMA DE CLASES

Cantidad de cursos: 4 (Cuatro)

Curso Uno Operador de Ventas por Internet

Sede: Polo Tecnológico de Buenos Aires – Avda de Mayo 1370 Piso 5 "90" - CABA

Fecha de inicio: 3/11/2011

Fecha de finalización: 22/12/11

Martes y Jueves

14:00 a 17:00

Curso Dos Operador de Ventas por Internet

Sede: Universidad Tecnológica Nacional UTN Regional Buenos Aires – Medrano 951 Ciudad CABA

Fecha de inicio: 2/11/2011

Fecha de finalización: 19/12/11

Lunes y Miércoles

9:00 a 12:00

Curso Tres Operador de Ventas por Internet

Sede: Universidad Tecnológica Nacional UTN Regional Buenos Aires – Medrano 951 Ciudad CABA

Fecha de inicio: 2/11/2011

Fecha de finalización: 19/12/11

Lunes y Miércoles

14:00 a 17:00

Curso Cuatro Operador de Ventas por Internet

Sede: Universidad Tecnológica Nacional UTN Regional Buenos Aires – Medrano 951 Ciudad CABA

Fecha de inicio: 2/11/2011

Fecha de finalización: 21/12/11

Miércoles y Viernes


18:00 a 21:00

Total clases: 14 encuentros cada curso

CRONOGRAMA DE CLASES / LUNES Y MIÉRCOLES

MES	MODULO I	MODULO II	MODULO III	MODULO IV
NOVIEMBRE	2-7-9-14	16-21-23-28	30	
DICIEMBRE			5-7-12	14-19

Elaborado por:	IV	Revisado por:	SP	Aprobado por:	MCP
Fecha de última Elaboración:	16/12/10	Fecha de última Revisión:	11/01/11	Fecha de última Aprobación:	25/01/11
Firma:		Firma:		Firma:	

 Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico www.einstituto.org	resumen_programa_operador_Ventasxinternet_2011.doc	FORMACION-ILCE-01	REV. 1.1
	PROGRAMA DE FORMACION EN OPERADOR EN VENTAS POR INTERNET	Página 6 de 7	
		FORMACION Y CERTIFICACION ILCE	

CRONOGRAMA DE CLASES / MARTES Y JUEVES

MES	MODULO I	MODULO II	MODULO III	MODULO IV
NOVIEMBRE	3-8-10-15	17-22-24-29		
DICIEMBRE			1-6-13-15	20-22

CRONOGRAMA DE CLASES / MIERCOLES Y VIERNES

MES	MODULO I	MODULO II	MODULO III	MODULO IV
NOVIEMBRE	2-4-8-11	16-18-23-25	30	
DICIEMBRE			2-7-14	16 - 21

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Capacitar sobre los recursos que ofrece Internet para la creación, desarrollo y optimización de un negocio o emprendimiento.
- ✓ Facilitar los conocimientos para utilizar el comercio y negocios electrónicos como una herramienta competitiva
- ✓ Capacitar en cómo utilizar internet como la fábrica y local virtual para la producción, prestación y comercialización de productos y servicios
- ✓ Capacitar en la adecuada utilización de las nuevas tecnologías en beneficio de su actividad o negocio

OBJETIVOS PARTICULARES


Una vez finalizado el programa el alumno será capaz de:

- ✓ Poseer los conocimientos necesarios para poder identificar y aplicar los beneficios de internet y las nuevas tecnologías para hacer realidad un emprendimiento o negocio.
- ✓ Efectuar un análisis de las ventajas y desventajas que internet y el Comercio Electrónico ofrecen a un negocio o emprendimiento.
- ✓ Poder confeccionar un plan de acción para implementar políticas de e-business en un negocio o emprendimiento.

REQUERIMIENTOS

Conocimientos básicos de uso PC e Internet a nivel usuario. Acceso a un PC y conectividad mínima de cuatro horas por semana durante la cursada.

Elaborado por:	IV	Revisado por:	SP	Aprobado por:	MCP
Fecha de última Elaboración:	16/12/10	Fecha de última Revisión:	11/01/11	Fecha de última Aprobación:	25/01/11
Firma:		Firma:		Firma:	

 Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico www.einstituto.org	resumen_programa_operador_Ventasxinternet_2011.doc	FORMACION-ILCE-01	REV. 1.1
	PROGRAMA DE FORMACION EN OPERADOR EN VENTAS POR INTERNET	Página 7 de 7	
		FORMACION Y CERTIFICACION ILCE	

APROBACIÓN

Para aprobar el diplomado se requiere entrega del 75 % de los trabajos prácticos grupales planteados en la instancia virtual, el 75% de asistencia las clases presenciales/virtuales.

Una vez aprobados los trabajos prácticos y la evaluación final, el alumno recibirá un certificado de aprobación como Operador de Ventas por Internet emitido por el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico ILCE.

CUERPO DOCENTE DEL PROGRAMA

- Marcos Pueyrredon - Resumen CV:** *Especialista en nuevas tecnologías aplicadas al trabajo y los negocios, con estudios en Administración y Marketing. Desarrolló e implementó algunos de los principales proyectos de Negocios por Internet en América Latina.*

Destacado empresario de las TICs Presidente del Instituto Latinoamericano de Comercio Electronico ILCE, fue en dos oportunidades presidente de la Cámara Argentina de Comercio Electronico y es invitado como speaker o moderador en los principales eventos del sector por su vasta trayectoria y experiencia sobre Negocios por Internet y sus Modelos de Negocios aplicados en América Latina

- Omar Vigetti - Resumen CV:** *Consultor en Internet, especialista en Starts up, emprendedorismo y empresas en Internet con estudios en Economía en la Universidad Católica de Santa Fe, Postgrados en Capital Markets y Desarrollo y Comportamiento Organizacional, Universidad Diego Portales (Chile) y Entrepreneurship Training, Babson College (Boston-USA).*

A nivel institucional es miembro del Comité de Proyectos de FinantIC (www.finantic.com.ar), de la Cámara de Software & Servicios Informáticos (CESSI – www.cessi.org.ar), Coordinador del Centro de Emprendedores de CESSI (EmpreTic), Miembro del Directorio de Calificadores PRE (www.sepyme.gov.ar), Miembro del Consejo Asesor SECYT y Miembro de la Comisión de Entrepreneur de la Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE – www.cace.org.ar)

- Entre otros**

DIRECTOR DEL PROGRAMA

Isabel Vaquer - Resumen CV: *Licenciada en Comercio Exterior (Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales - Facultad de Ciencias Empresariales) UCES / Buenos Aires. Postgrado en E-Business Management (Universidad del Salvador -Georgetown University of Washington). Director de la Comisión de Capacitación de la Cámara Argentina de Comercio Electrónico. Organizador de Seminarios, Cursos y Talleres del Programa Educommerce. Consultora en e-business BID / Programa de Cooperación Técnica e-business para PyMES: Coordinador/ Talleres intensivos para el armado de un Plan de e-Negocios para Pequeñas y Medianas Empresas / PyMES / Fundación INNOVA / CANE / BID*

Elaborado por:	IV	Revisado por:	SP	Aprobado por:	MCP
Fecha de última Elaboración:	16/12/10	Fecha de última Revisión:	11/01/11	Fecha de última Aprobación:	25/01/11
Firma:		Firma:		Firma:	