



ECOMMERCE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Comprender los fundamentos del ecommerce y su relación con los principales procesos logísticos, considerando la gestión de pedidos, inventarios, preparación, despacho, distribución y atención al cliente.



Objetivos específicos

- Reconocer los conceptos básicos del ecommerce, sus principales canales y etapas relacionadas con la operación logística.
- Identificar los procesos fundamentales de gestión de inventarios, preparación, despacho y distribución de pedidos ecommerce.
- Aplicar buenas prácticas básicas para resolver situaciones habituales de entrega, devoluciones y servicio al cliente en operaciones ecommerce.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Fundamentos Del Ecommerce Y Su Relación Con La Logística

Aprendizaje Esperado: Comprender conceptos fundamentales del ecommerce y su relación con los procesos logísticos.

Contenidos:

Concepto de ecommerce, características principales y diferencias con el comercio tradicional.

Principales modelos de ecommerce y canales digitales utilizados actualmente.

Etapas básicas del proceso de compra desde pedido hasta entrega.

Importancia de la logística para cumplir expectativas y compromisos con clientes.

Actividad Práctica: Analizar en línea un proceso simple de compra ecommerce e identificar sus principales etapas logísticas, desde la generación del pedido hasta la entrega final al cliente.

Módulo 2

Gestión De Productos, Inventario Y Pedidos

Aprendizaje Esperado: Reconocer procesos básicos relacionados con productos, inventarios y pedidos dentro del ecommerce.

Contenidos:

Conceptos básicos de stock, disponibilidad y control de productos ecommerce.

Importancia de mantener información actualizada sobre productos y existencias disponibles.

Proceso de recepción, revisión y gestión de pedidos online.

Errores frecuentes de inventario y sus principales consecuencias operacionales.

Actividad Práctica: Revisar en línea un caso de pedidos ecommerce y simular la actualización de existencias, identificando diferencias entre productos solicitados y stock disponible.

Módulo 3

Preparación, Despacho Y Distribución De Pedidos

Aprendizaje Esperado: Identificar las principales etapas logísticas involucradas en preparación, despacho y distribución ecommerce.

Contenidos:

Conceptos básicos de picking y packing aplicados a pedidos ecommerce.

Preparación correcta de productos considerando cantidades, características y condiciones de despacho.

Alternativas de distribución y principales desafíos de la última milla.

Seguimiento de pedidos y comunicación de estados durante la entrega.

Actividad Práctica: Simular en línea la preparación de un pedido ecommerce, revisando productos, cantidades, embalaje y condiciones necesarias para realizar correctamente su despacho.

Módulo 4

Servicio Al Cliente, Devoluciones Y Mejora Logística

Aprendizaje Esperado: Reconocer buenas prácticas para mejorar servicio, devoluciones y eficiencia logística en ecommerce.

Contenidos:

Importancia del servicio al cliente durante el proceso de compra online.

Principales causas de devoluciones, cambios y entregas no concretadas.

Identificación de problemas frecuentes dentro del proceso logístico ecommerce.

Buenas prácticas para mejorar tiempos, precisión y satisfacción del cliente.

Actividad Práctica: Analizar en línea un caso sencillo de devolución o entrega fallida y proponer acciones básicas para resolver el problema, mejorar el proceso logístico y entregar una respuesta adecuada al cliente.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl