

# E-COMMERCE MANAGEMENT PROGRAM

POWERED BY



mercado  
libre



mercado  
shops

CON EL APOYO DE



GLOBAL RETAIL ALLIANCE  
www.gra.world



## > Liderá la estrategia omnicanal de tu organización

Desde la Universidad de San Andrés te invitamos a participar de la nueva edición del primer **Programa Ejecutivo en e-Commerce para toda América Latina, realizado en conjunto con Mercado Libre.**

**Tendrás la oportunidad de identificar los factores claves de una estrategia de e-Commerce, impulsando a los negocios a crecer de manera rentable y sustentable, a través del canal online.** El modelo propuesto reconoce las complejidades provocadas por la disrupción tecnológica y la transformación en la cultura de la organización, aplicando habilidades de gestión del cambio, aprendizaje y resiliencia para implementar la estrategia de e-Commerce definida.

Podrás conocer y aplicar herramientas clave de comercio electrónico, medir y optimizar la performance en la gestión de tus canales de venta online, y elaborar un plan estratégico preliminar de e-commerce, identificando barreras y cómo superarlas, todo ello, combinando el respaldo académico de la Universidad de San Andrés y la potencia práctica de Mercado Libre.

### COORDINACIÓN ACADÉMICA



#### Claudio Darín

MBA con especialización en Marketing, ESIC, Madrid. Licenciado en Administración de Empresas y Contador Público (Cum Laude), UBA. Profesor del MBA y la Maestría en Marketing y Comunicación de la Universidad de San Andrés, en temas de Marketing y Estrategia de Negocios. Coordinador Académico de los Programas Fintech, Agtech, Insurtech y el Senior Management Program de Educación Ejecutiva de la Universidad de San Andrés.



#### Gustavo Sambucetti

Posgrado en Marketing, Universidad de San Andrés y Dirección General, IAE. Licenciado en Administración de Empresas, UCA. Director de GoForEcommerce y Director Institucional de CACE. Fue Subdirector de e-Commerce de Walmart Argentina y Country Manager de Agrupate.com. Profesor de e-Commerce en la Maestría en Marketing y Comunicación de la Universidad de San Andrés.

### PROFESORES

- > **Hernán Litvac** | ICOMM & DMA
- > **Martina Rua** | PERIODISTA EN INNOVACIÓN
- > **Fernando Zerboni** | UdeSA
- > **Santiago Mora** | UDESA
- > **Damián Sztarkman** | UDESA
- > **Melania Zilic** | DIA ARGENTINA & CACE
- > **Agustín Otero** | GRA
- > **Nicolás Valenzuela** | CENCOSUD & DMA & CACE

### EL CASO MERCADO LIBRE CONTADO POR SUS PROTAGONISTAS

- > **Paula Arregui** | MERCADO PAGO
- > **Fernando Rubio** | MERCADO ADS
- > **Adrián Ecker** | MARKETPLACE
- > **Mariano Sirena** | MILBRANDS y otros speakers MELI

## CONTENIDOS DEL PROGRAMA

- > **Evolución y Tendencias del e-Commerce:** Tendencias globales. Evolución del e-Commerce en Argentina.
- > **Modelos de Negocio:** B2C, B2B, D2C, B2B2C. Marketplaces. Omnicanalidad. Integración On/Off. Cadena de Valor. La nueva cadena de distribución.
- > **Front-End:** Experiencia de Compra Gestión de clientes. Modelos de atención: diseño de Canales Directos. Ciclo de vida de clientes. Fidelización y retención de clientes. CRM. User Experience / User Interface. Desarrollo Comercial. Estrategia de surtido. Catalogación. Pricing. Dinámicas comerciales. Gestión de proveedores. Marketing integral On/Off. Gestión de campañas online. SEO. Marketing automation. Estrategia de redes sociales. Content Marketing. Métricas. Embudo de conversión. Modelos de atribución.
- > **Back-End:** Equipos de Trabajo y Procesos Logística y Supply Chain / Fulfillment. Gestión de Almacenes. Equipos y Talento. Mapeo y diseño de Procesos. Planificación operativa de campañas. Business Intelligence. Arquitectura de la información. Herramientas. Uso de la información aplicada al negocio. Análisis de inversiones (Capex) e ingresos y Gastos (Opex). Palancas financieras y operativas.
- > **Tecnología** Ecosistema de soluciones. Plataformas (SAS/On premise). Marketplaces. Arquitectura. Infraestructura. Integraciones/APIs.
- > **Medios de Pago:** Entorno regulatorio. Métodos de pago. Procesamiento de pagos. Gerenciamiento del riesgo. Pagos móviles y pagos virtuales. Pagos offshore.
- > **Gestión de eventos masivos:** Objetivos, planificación de recursos, ejecución.
- > **Aspectos Legales:** Regulaciones aplicables al Comercio Electrónico. Términos y Condiciones. Protección de datos. Propiedad intelectual. Autorregulación.
- > **Transformación de la Organización:** Disrupción y transformación cultural. Mindset digital y mentalidad innovadora. Amplificadores y bloqueantes de la innovación. Bienestar y cultura digital.
- > **Escenarios futuros de desarrollo.**
- > **Implementación:** Caso Mercado Libre. Ecosistema ML. Sellers de Mercado Libre. Integración MercadoPago. Integración MercadoShops. MercadoAds.

## MODALIDAD ONLINE INTENSIVA

Miércoles de 9 a 13 h, 12 webinars sincrónicos+ action points y cápsulas inspiradoras en video y roadmap en Campus virtual. Total 64 h.

## DIRIGIDO A

Directores y Gerentes de áreas Comerciales, Marketing y Ventas, e-Commerce, Producto, Desarrollo Comercial, Investigación, Experiencia del Cliente, de organizaciones medianas y grandes, BtoC y BtoB.

Educación Ejecutiva de la Universidad de San Andrés diseña y desarrolla soluciones de aprendizaje para personas provenientes de las principales organizaciones de Argentina y América Latina.

La Universidad de San Andrés es miembro de UNICON (University Consortium for Executive Education), la entidad más importante del mundo en Educación Ejecutiva. Dentro de sus miembros se encuentran Harvard, MIT, IMD, INSEAD, Stanford, LBS, ESADE, IE, Columbia, Fundación Dom Cabral, ITAM, TEC Monterrey, Adolfo Ibáñez, Universidad de Los Andes, entre otras.



BGA Business School  
Impact Award 2021

**#1** de Argentina

Mejor Escuela  
de Negocios

**#4** LATAM

Mejores Escuelas  
de Negocios

RANKING DE ESCUELAS DE NEGOCIOS 2023  
AMÉRICA ECONOMÍA



- 📍 **Campus Victoria:** Vito Dumas 284, Victoria, Prov. de Bs. As.
- 📍 **Sede Riobamba:** Riobamba 1276, CABA
- 📍 **Sede Callao:** Av. Callao 1055, CABA