



E-commerce Práctico: Cómo Integrar la Tienda Física y Online

- Curso asincrónico, con apoyo docente
- 6 semanas
- Inicia: miércoles, 13 de agosto
- Requisitos: mayores de 18 años, conocimientos en PC
- Para afiliados y grupo familiar

Introducción

Las formas de comprar y vender han cambiado. Hoy, los clientes no solo compran en tiendas físicas, sino también a través de internet. Es fundamental saber cómo integrar la experiencia de compra física y digital para ofrecer un servicio completo, eficiente y de calidad. Este curso te brindará herramientas prácticas y actuales para desenvolverte en el entorno digital, aprender a gestionar ventas online, atender clientes a través de canales digitales y organizar la logística de entregas, todo sin necesidad de conocimientos previos.

¿Para qué sirve este curso?

Aprenderás a manejar herramientas digitales que te ayudarán en tu trabajo diario. Vas a conocer cómo atender clientes online, gestionar pedidos, manejar pagos digitales y organizar la entrega de productos.

¿Qué aprenderás en cada módulo?

Módulo 1: Introducción al E-Commerce

- ¿Qué es el e-commerce y cómo funciona?
- Diferencias entre vender en una tienda física y vender online.
- Diferentes plataformas de venta online. Marketplaces vs. tiendas online.
- Cómo se organiza un negocio que vende por Internet.



E-commerce Práctico: Cómo Integrar la Tienda Física y Online

Módulo 2: Atención al Cliente y Gestión de Pedidos

- Cómo atender clientes a través de WhatsApp, redes sociales y chat en la web.
- Cómo recibir y procesar pedidos online en nuestra tienda online.
- Cómo gestionar cambios y devoluciones en nuestra tienda online y en Marketplaces.
- Cómo recibir y procesar pedidos online en Marketplaces.

Módulo 3: Métodos de Pago y Seguridad

- Qué medios de pago digitales existen y cómo usarlos.
- Cómo evitar fraudes y garantizar compras seguras.
- Cómo manejar descuentos, promociones y reclamos.

Módulo 4: Logística y Entrega de Pedidos

- Cómo preparar un pedido para enviarlo.
- Las diferencias entre envíos en el día y envíos tradicionales.
- Diferentes formas de entrega: a domicilio y retiro en tienda.
- Cómo hacer el seguimiento de un pedido y comunicarse con el cliente.
- Cómo gestionar las devoluciones y la logística inversa.

Módulo 5: Comunicación y Ventas Online

- Cómo responder consultas y vender por redes sociales y WhatsApp.
- Cómo usar catálogos digitales y links de pago.
- Cómo manejar reclamos y mejorar la experiencia del cliente.
- Cómo manejar reclamos en Marketplaces.



E-commerce Práctico: Cómo Integrar la Tienda Física y Online

Módulo 6: Casos Reales y Buenas Prácticas

- Ejercicios prácticos de atención al cliente y gestión de pedidos.
- Cómo resolver problemas con clientes de manera efectiva.
- Consejos para mejorar el servicio en tiendas con venta online.
- Cómo prepararnos para una entrevista.

CRONOGRAMA

FECHA	TEMARIO	ACTIVIDAD	MODALIDAD
13/08/2025	Módulo 1: Introducción al E-Commerce	Carga del módulo 1 lecturas - Foro	Asincrónico Aula virtual
14/08/2025		Clase Módulo 1	20 h Online - Zoom
20/08/2025	Módulo 2: Atención al Cliente y Gestión de Pedidos	Carga del módulo 2 Video - lectura - Foro	Asincrónico Aula virtual
27/08/2025	Módulo 3: Métodos de Pago y Seguridad	Carga del módulo 3 Video - lectura - Foro	Asincrónico Aula virtual
3/09/2025	Módulo 4: Logística y Entrega de Pedidos	Carga del módulo 4 Video - lectura - Foro	Asincrónico Aula virtual
10/08/2025	Módulo 5: Comunicación y Ventas Online	Carga del módulo 5 Video - lectura - Foro	Asincrónico Aula virtual
17/08/2025	Módulo 6: Casos Reales y Buenas Prácticas	Carga del módulo 6 Video - lectura - Foro	Asincrónico Aula virtual



E-commerce Práctico: Cómo Integrar la Tienda Física y Online

METODOLOGÍA

Este curso de seis semanas se ofrece en modalidad asincrónica. Esto significa que pueden acceder a los materiales de estudio, que incluyen videos y lecturas, en cualquier momento y desde cualquier lugar, adaptándose a sus tiempos y necesidades. Cada semana se publicará nuevo contenido, incluyendo videos, lecturas obligatorias y materiales complementarios.

El curso arrancará con una clase en línea vía Zoom, que será la sesión inicial del primer módulo. Esta clase será grabada y estará disponible en el aula virtual para su consulta en cualquier momento. Después de esta sesión inicial, el curso continuará con videos y otros materiales bajo la modalidad asincrónica.

La interacción entre participantes se fomentará a través de foros de debate donde podrán compartir experiencias locales y aplicar prácticamente los conocimientos adquiridos. También tendrán la oportunidad de realizar consultas a tutores durante el curso.

CAPACITADORA



María Laura Troisi es una especialista en E-commerce y Marketplaces con más de 9 años de experiencia en el desarrollo de estrategias comerciales para impulsar el crecimiento y la rentabilidad de tiendas online.

Actualmente, se desempeña como profesora del curso de E-commerce en Coderhouse y como E-commerce Manager en Guala, donde lidera la estrategia digital y la gestión de plataformas. Ha trabajado en diversas empresas del sector, ocupando roles clave en la gestión de Marketplaces como Mercado Libre, Frávega y Megatone, además de coordinar equipos de trabajo en empresas como Distrinando, Bond Eyewear y Silicon Group. Su formación incluye certificaciones en Marketing Digital, Publicidad en Redes Sociales y Análisis de Datos, obtenidas en instituciones como Google, UTN y Educación IT. S