

apd [●] LIVE

Seminario Online

LOGÍSTICA EN EL ECOMMERCE

apd

#LogísticaEcommerce

21, 22 y 23 de junio de 2021



#LogísticaEcommerce

LOGÍSTICA EN EL ECOMMERCE

INTRODUCCIÓN

Ante un mercado en auge como es el de ecommerce y que sigue creciendo de manera exponencial, el sector del ecommerce necesita una visión práctica de las dificultades que supone poner en marcha proyectos digitales desde el punto de vista de la logística.

Debemos pararnos a pensar en los tres pilares fundamentales para poner en marcha la llamada logística de ecommerce, estos pilares que son:

- Logística o Fulfillment
- Distribución o Delivery
- Customer Care o Atención al cliente

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Programa especialmente dirigido a responsables de logística, responsables de operaciones o de producción de start up, o pequeñas y medianas empresas que se enfrentan al reto del ecommerce y de la digitalización de sus negocios.

OBJETIVOS

- ✓ Entender cuáles son los procesos claves que lleva asociados la logística y la distribución en la última milla.
- ✓ Formar y dar a conocer una visión muy práctica de las operaciones de almacén relacionadas con el comercio electrónico.
- ✓ Familiarizar con los conceptos clave a la hora de afrontar las operaciones para dar el salto al mundo on line.
- ✓ Entender que la logística inversa constituye un valor diferencial y estratégico.
- ✓ Entender la importancia de la atención al cliente en el ecommerce.



#LogísticaEcommerce
LOGÍSTICA EN EL
ECOMMERCE

COMPOSICIÓN DEL CURSO

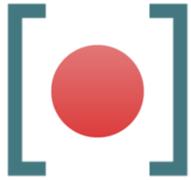
Tres sesiones de trabajo

DURACIÓN

Tres días, tres horas cada sesión, un total de nueve horas.

HORARIO

21, 22 y 23 de Junio de 2021 en horario de 17:00 a 20:00



SESIÓN 1

Logística en el Ecommerce

CONTENIDOS

- Definiciones de logística
- Modelos de negocio . B2B B2C C2C C2B
- Cifras y entorno
- Definiciones de logística
- Conceptos y diferencias B2B y B2C
- Procesos logísticos
- Los driver de la logística
- Gestión de stock
- Drop shipping
- Lay out de almacén
- Casos Prácticos



SESIÓN 2

Delivery en el Ecommerce

CONTENIDOS

- La entrega B2C
- Modalidades de entrega B2C
- Sistemas de Información
- La entrega en Punto de Conveniencia
- Sistemas de Información
- Datos sobre entregas
- Los drivers en la entrega
- Peso y Peso Volumétrico
- Plazo de entrega
- Zona Geográfica de Entrega
- La propuesta Comercial para las diferentes soluciones de delivery
- Casos prácticos



SESIÓN 3

Atención al Cliente en el Ecommerce

CONTENIDOS

- ¿Qué entendemos como Atención al Cliente?
- Fases de Atención al cliente
- La importancia de la comunicación y las formas
- El cliente del comercio electrónico.
- Los diferentes canales de ATC
- El ciclo de ATC en logística e-commerce
- Los drivers y los KPIs de la Atención al cliente
- El dimensionamiento de ATC en logística e-commerce
- El modelo de N. Kano & J. Sandes
- Casos prácticos sobre dimensionamiento



#LogísticaEcommerce
LOGÍSTICA EN EL
ECOMMERCE

PONENTES Y EXPERTOS DE PRIMER NIVEL

Procedentes de Multinacionales y Compañías Líderes en España



PONENTES Y EXPERTOS



JUAN SANDES

*Director General de Operaciones y Desarrollo
GLS Spain*

<https://www.linkedin.com/in/juansandes/>

- Ingeniero Industrial ICAI
- Master en Dirección y Administración de empresas
- MBA por Universidad San Pablo CEU

Cuenta con más de 20 años de experiencia profesional en los ámbitos de producción, ingeniería de procesos, logística y distribución.

Desde Enero del 2017 es el Director General de Operaciones y Desarrollo en GLS Spain.



#LogísticaEcommerce LOGÍSTICA EN EL ECOMMERCE



JORNADAS
VIRTUALES EN
DIRECTO



SÍGUELAS
DESDE
CUALQUIER
DISPOSITIVO



PONENTES Y
EXPERTOS
DE PRIMER
NIVEL



PREGUNTA
DIRECTAMENTE
A LOS
EXPERTOS

INFORMACIÓN PRÁCTICA

- **Fecha:** 21, 22 y 23 de Junio de 2021
- **Horario:** de 17:00 h. a 20:00 h.
- **Teléfono:** 91 954 293 668
- **Correo electrónico:** sur@apd.es

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

- Los Socios Protectores de APD: 220€ + IVA
- Los Socios Globales de APD: 275€ + IVA
- Los Socios Individuales de APD: 275€ + IVA
- No socios: SER SOCIO DE APD TIENE IMPORTANTES VENTAJAS, consulte en lolid@apd.es o en el 954 293 668

CANCELACIONES

En caso de no cancelar la inscripción o realizarla con menos de 48 horas deberá abonar el 100% del importe.

FORMA DE PAGO

El pago de las cuotas se hará efectivo antes de iniciarse la actividad por medio de los siguientes procedimientos:

- Cheque nominativo
- Domiciliación
- Transferencia Banco Santander
ES42 0049 1182 3721 1003 3641

Nota: Rogamos adjunten justificante de pago.

Los gastos de formación de personal tienen la consideración de gastos deducibles para la determinación del rendimiento de las actividades económicas, tanto en el Impuesto sobre Sociedades como en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Aquellos gastos e inversiones destinados a habitar a los empleados en la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información dan derecho a practicar una deducción en la cuota íntegra de ambos impuestos en el porcentaje previsto legalmente.

Si no pudiera asistir a este acto, le rogamos haga llegar esta información a otra persona a quien Ud. estime que pueda serle de utilidad. Si recibiera más de un programa de esta convocatoria, le rogamos lo comuniqué a nuestro departamento de base de datos, e-mail: basededatos@apd.es

apd



APD Congressos
**“Estás en
tu Elemento”**

DESCÚBRELO



14 y 15 de julio de 2021 | Valencia

4 Congreso Nacional de CFOs



6 y 7 de octubre de 2021 | Santiago de Compostela

4 Congreso Internacional de RRHH



23 y 24 de noviembre de 2021 | Barcelona

4 Congreso Internacional de CIOs

apd

LA COMUNIDAD GLOBAL DE DIRECTIVOS

APD Zona Sur

Paseo de las Delicias 5, 4ª dcha
41001 Sevilla
sur@apd.es
954 293 668

Síguenos en



www.apd.es