

932 902 404

www.BESLaSalle.net

jornada@LaSalleOnline.net

FECHA: 18 de enero de 2010

BES

Business
Engineering
School

LA SALLE 
Universitat Ramon Llull

CAMPUS BARCELONA

Edificio Sant Josep (Sala Auditorio)
C/ Quatre Camins, 2
08022 Barcelona

Miembro acreditado:



Miembro titular:



Miembro fundador:



MASTER IN SERVICES MANAGEMENT LA SALLE

Barcelona / Madrid / Manila / Memphis / Mexico / New York / París / Philadelphia / San Francisco

Jornada profesional

Logística y servicio al cliente: claves para el éxito en el e-Commerce

Lunes, 18 de enero de 2010, 19.00h.

OBJETIVOS

La expansión del e-Commerce está generando numerosos cambios en los procesos habituales de las grandes empresas y las pymes.

Las empresas que comercializan sus productos y servicios en Internet han de satisfacer las demandas crecientes de los clientes asegurando unas excelentes operaciones de Logística y Servicios de Atención.

Este tipo de empresas deben poner su foco de atención no sólo en los procesos de marketing y ventas, sino también en Logística y Atención al Cliente como vía para ayudar a consolidar el crecimiento de este modelo de negocio a medio y largo plazo.

El objetivo de esta jornada, organizada por BES La Salle en colaboración con diversas empresas líderes en su sector, es el intercambio de experiencias y soluciones junto a la reflexión sobre el impacto que ambos aspectos, Logística y Servicio al Cliente, tienen en la aceptación del e-Commerce como canal comercial.

INFORMACIÓN

Lunes, 18 de enero de 2010

La asistencia es gratuita.

Los interesados deben confirmar su asistencia vía:

E-mail: jornada@LaSalleOnline.net

Teléfono: 932 902 404

LUGAR DE REALIZACIÓN

Edificio Sant Josep (Sala Auditori)

C/ Quatre Camins, 2 - 08022 Barcelona

AGENDA

Logística y servicio al cliente: claves para el éxito en el e-Commerce

19.00h a 19.10h

BES
Business
Engineering
School

Bienvenida

Miguel Cañas, BES La Salle. Director del Master in Services Management (MSM). Director del Master in Supply Chain Management and Technology (MSCMT)

19.10h a 19.30h

AECEM *fecemd*
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE COMERCIO
ELECTRÓNICO Y MARKETING RELACIONAL

Situación general y evolución actual del comercio electrónico en España

David Tomás, Vicepresidente AECEM y Director General de CyberClick

Antonio Alcántara, Director General de Ofertix.com

19.30h a 19.50h

IBM

Gestión de las relaciones con clientes y partners mediante soluciones B2B E-Commerce

Aritz Aranguren, Director WebSphere Commerce Solutions de IBM

19.50h a 20.10h

MRW
Generando confianza

Procesos logísticos y de distribución a través de la web

Enrique Sánchez, Director de la División Logística de MRW

20.10h a 20.30h

cuista.com

Cómo gestionar una tienda online de forma profesional

Alberto Caimi, Consejero Delegado de Acuísta

20.30h a 21.00h

BES
Business
Engineering
School

Debate

Logística y Servicio al Cliente: Claves para el éxito en e-Commerce

Moderador: **Miguel Cañas**, BES La Salle. Director del Master in Services Management (MSM). Director del Master in Supply Chain Management and Technology (MSCMT)