

**Cursos
Clic** | 2017

El que se capacita, **sabe**

CURSO CLIC_01

“Aprende a vender a través de Internet”

Profesor: Gustavo Montero
gmontero@imaginex.cl



¿Por qué quieres vender en línea?



Hoy quiero convencerlos que el verbo que deberían usar no es **querer**, sino **deber**.

CON TENI DO

1. Introducción y caso emprendedor Endeavor
2. Cómo vender en Internet
3. Cómo me promociono para vender por Internet
4. Cómo organizo los procesos internos de mi empresa

* Introducción

¿Cuántos de ustedes ya tienen una página web de su empresa?

¿Cuántos ya tienen un sitio que les permite vender en línea?

¿Y cuánto tiempo dedican a mantener ese sitio?

* Introducción

Me lo temía, la respuesta es poco poco.

... “No tengo tiempo”.

... “Eso es para empresas grandes”.

... “Yo no vendo en línea”.

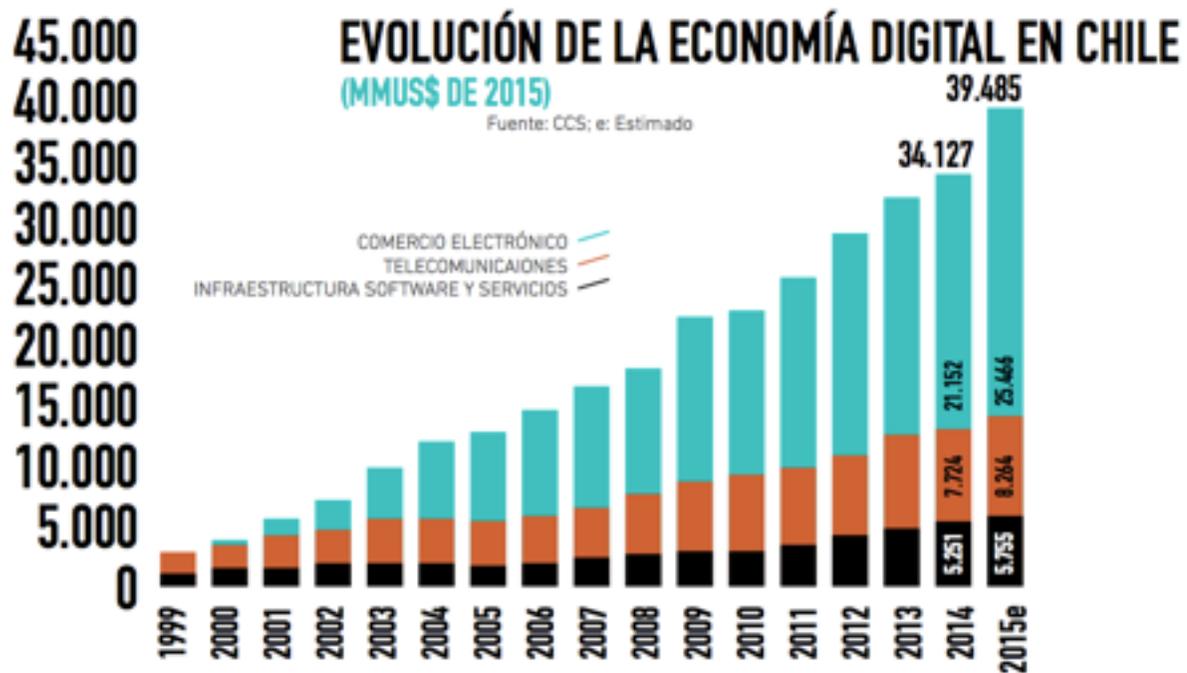
Lo lamento, pero no les tengo buenas noticias:
les aseguro que podrían tener mucha más gente
pasando por su tienda virtual que por su tienda física.

* Introducción

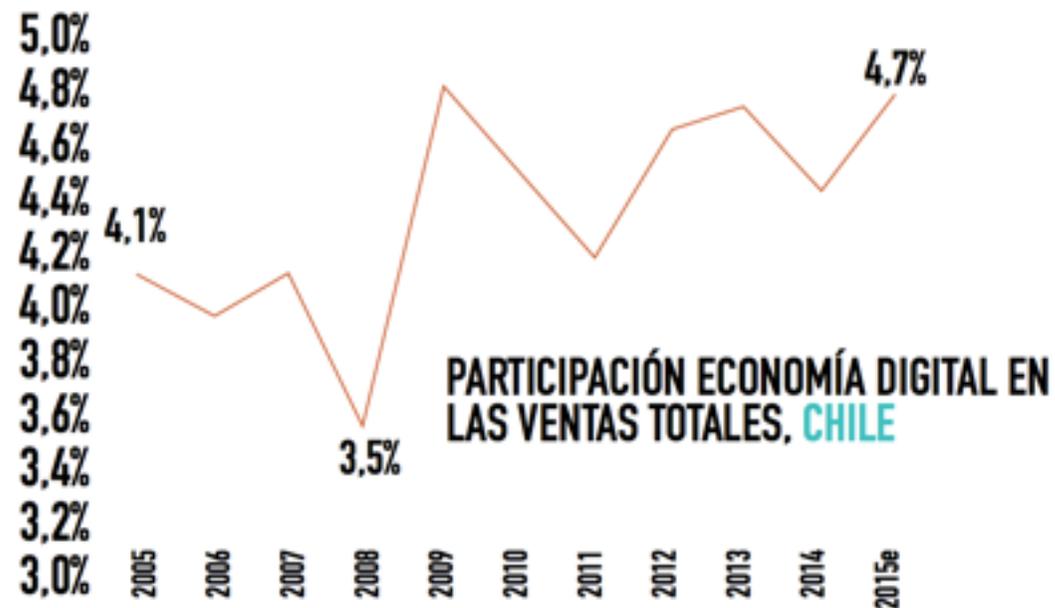
Veamos que tan malas son las noticias y qué oportunidades están dejando pasar:

- En Chile, el crecimiento del comercio electrónico es de un 21% anual promedio, ¡independiente de las crisis!
- El comercio electrónico representó USD\$ 25 mil millones en 2015, un 4,7% de las ventas totales.
 - Uno de cada dos chilenos tiene acceso a Internet.
 - Uno de cada dos chilenos tiene Facebook.

* Introducción

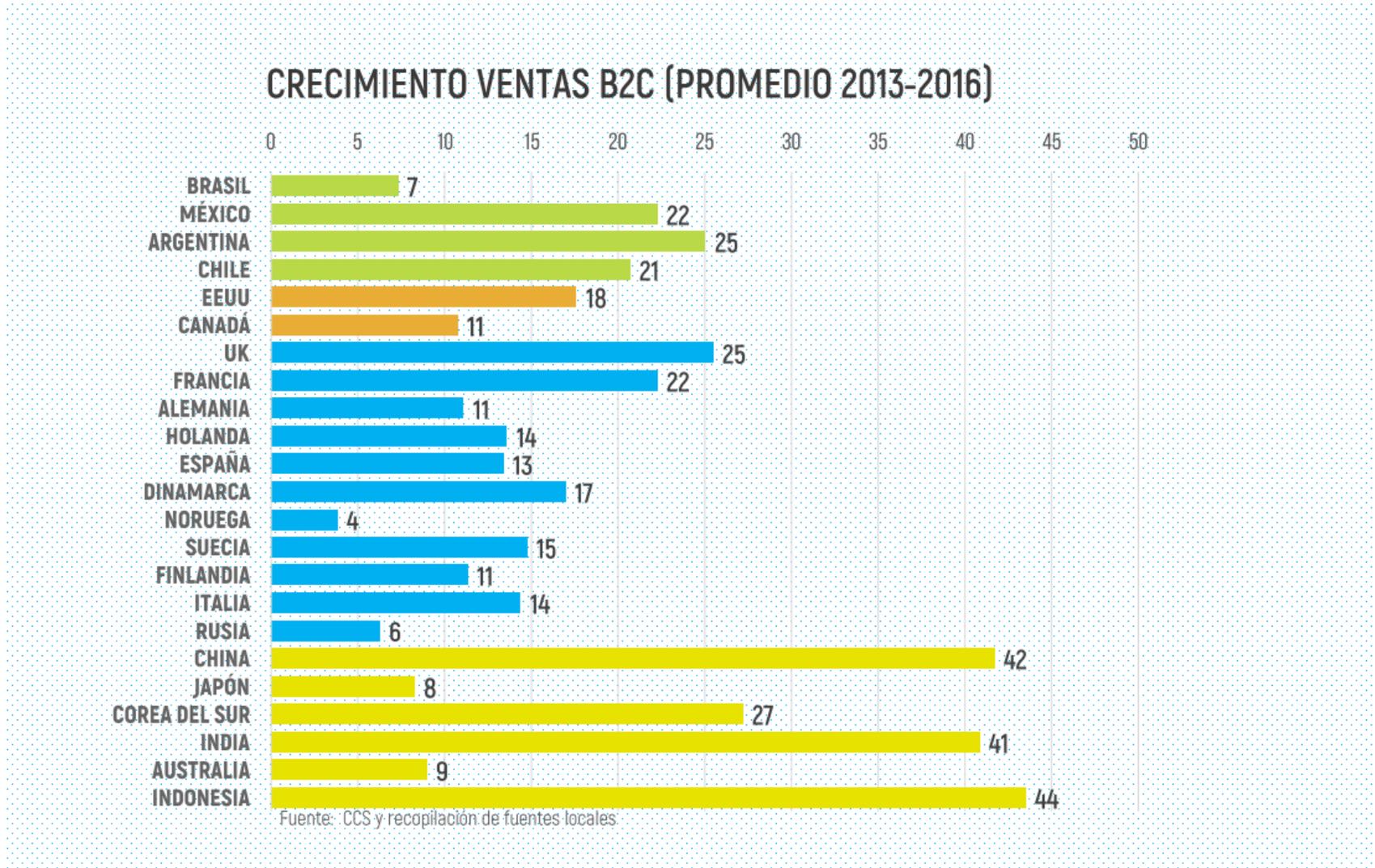


Fuente: Estudio CCS 2016



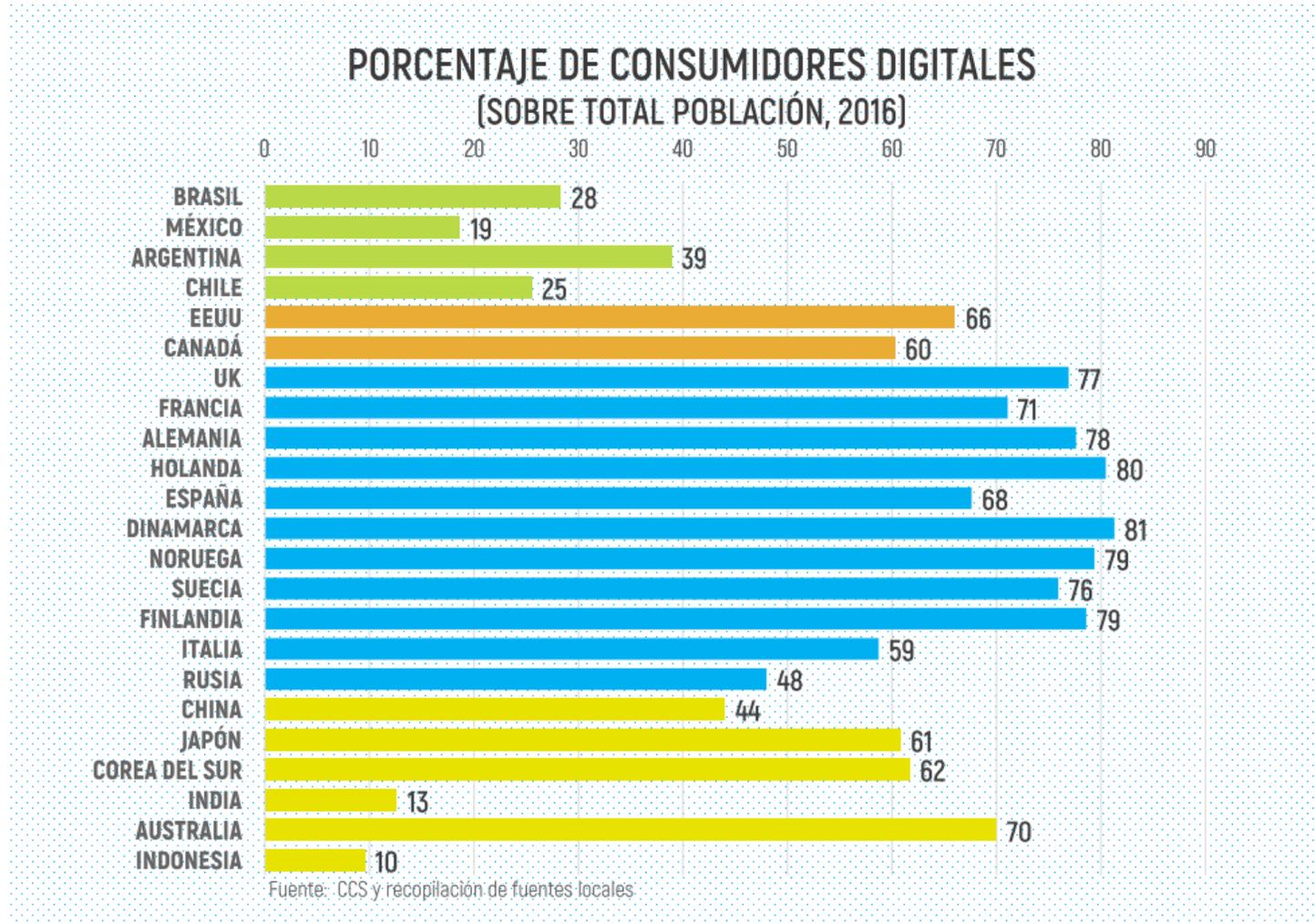


Introducción



Fuente: Índices e-commerce CCS 2016

* Introducción



* Introducción

¿Sigo?

El 90% de las personas que tiene acceso a Internet declara haber realizado alguna compra.

En Chile, se navega en promedio de 42 minutos a 4 horas diarias.

¡Navegamos más que lo que vemos televisión!

¿Preocupados?

* Introducción

Aún no están convencidos: miren a sus hijos, observen cómo buscan, cómo compran y cómo se comunican.

¡Lo que no aparece en Google, NO existe para ellos!

Sigamos al módulo siguiente...

CON TENI DO

1. Introducción y caso emprendedor Endeavor
2. **Cómo vender en Internet**
3. Cómo me promociono para vender por Internet
4. Cómo organizo los procesos internos de mi empresa

* Cómo vender en Internet

Lo primero que debemos entender es que vender online es mucho más que tener una página web o un carro de compra.

Existen muchas plataformas, denominadas canales, que clasificamos en:

- * Ecommerce, tienda virtual
- * Marketplace (Mercado Libre, Lineo, Amazon, Mercado Ripley, etc...)
- * Redes sociales (Facebook, Twitter, Pinterest..)

* Cómo vender en Internet

¡Lo sé, lo sé, ya están agotados!

Vamos de a poco, lo primero es poder clarificar quiénes son mis clientes, y qué tipo de “canal” será el más eficiente.

En la mayoría de las ocasiones la respuesta es ¡en todos!

Pero siempre hay uno mejor que los demás, dependiendo del tipo de cliente que tengo.

* Cómo vender en Internet

Además, deben tener presente que sus clientes no sólo están efectuando “transacciones” de compra online, sino que también...

¡¡Están vitrineando!!

No pierdan de vista esto.

* Cómo vender en Internet

“La manera de comprar está cambiando y las estrategias de marketing ya no pueden seguir el ritmo. Buscamos constantemente informaciones y calificaciones en línea, comentarios y críticas de especialistas, videos y detalles de los productos antes de realizar y/o concluir nuestras compras. En Google, llamamos al momento de tomar decisiones en línea el Momento Cero de la Verdad o ZMOT.”

Google

* Cómo vender en Internet

Bueno, pero vamos a lo concreto, ¿cuál es el primer paso para vender por Internet?

Lo primero es elegir una buena plataforma de e-commerce. Yo no aconsejo desarrollar nada propio, a menos que ya tengan mucha experiencia en e-commerce.

* Cómo vender en Internet

...pero, ¿cómo elegimos?

Algunos consejos:

Contraten una plataforma donde la infraestructura sea administrada y monitoreada por quien presta el servicio, no asuman ustedes esa tarea.

¡¡La velocidad es clave!!

¡No trabajen con el amigo que es informático y les subirá el sitio!

* Cómo vender en Internet

Trabajen con empresas que les puedan enseñar más sobre el e-commerce, que los apoyen en este proceso de aprendizaje.

Utilicen plataformas que administren procesos, como el manejo de su inventario, la emisión de las boletas electrónicas, seguimiento de los pagos, seguimiento de sus pedidos, despachos, etc..

No olviden: ¡esto no es sólo tener un carro de compra!

* Cómo vender en Internet

Contraten una plataforma que tenga soporte, es decir, que puedan llamar a alguien para que los ayude. Esto es muy importante cuando uno está partiendo.

* Cómo vender en Internet

Existen varias plataformas de e-commerce que cumplen estos requisitos:

Bsale (<https://www.bsale.cl>)

Bootic (<http://www.bootic.net>)

Shopify (<https://es.shopify.com/>)

JumpSeller (<https://jumpseller.com>)

Además de múltiples empresas que administran e implementan e-commerce con herramientas como Prestashop, Woocommerce, etc.

* Cómo vender en Internet

Excelente, ya tenemos clara nuestra plataforma, ¿cómo seguimos?

El siguiente paso es contratar lo que llamamos “pasarelas de pago”, es decir, un proveedor que permita que nuestros clientes nos paguen en línea.

Para ello, existen alternativas:

Transbank (<https://www.transbank.cl>)

Khipu (<http://www.khipu.com>)

Paypal (<https://www.paypal.com>)

* Cómo vender en Internet

Mi recomendación es que agreguen la mayor cantidad de pasarelas de pago que puedan.

Veremos más adelante que es muy importante simplificar el proceso de “checkout” a nuestros clientes.

* Cómo vender en Internet

Bueno, pero seguramente esto ya lo sabían, nada nuevo...

Hablamos un poco más sobre cómo debería ser nuestro e-commerce, en qué cosas fijarnos.

Lo primero es que los quiero invitar a pensar su tienda de e-commerce como una tienda física, con un vendedor que, les aseguro, será nuestro vendedor estrella.

Veamos en qué nos debemos fijar...

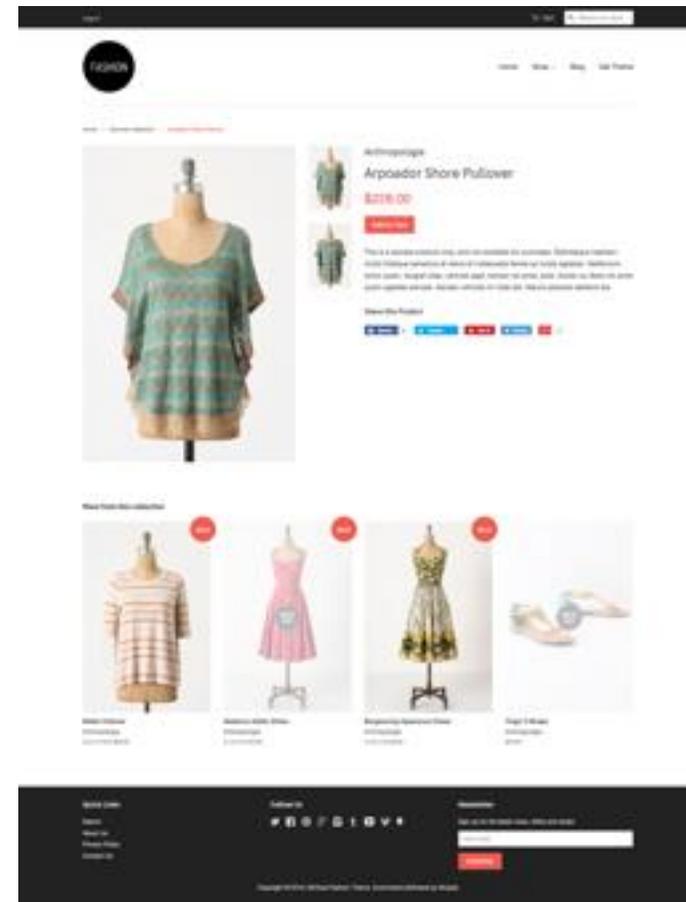
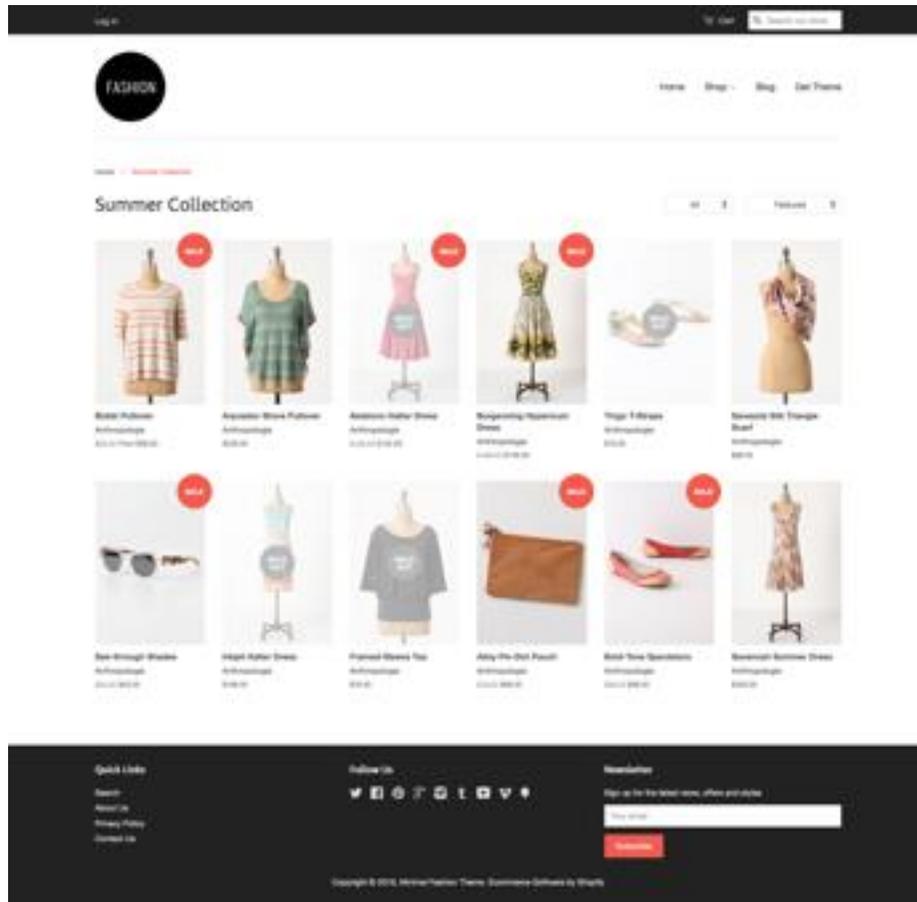
* Cómo vender en Internet

En una tienda física queremos que todo esté ordenado, que se vea bien, que los productos se luzcan, que nuestros clientes tengan una sensación agradable al ingresar, y que los vendedores sean rápidos, eficientes y sepan lo que están vendiendo.

Bueno, lo mismo pasa con una tienda en línea...

* Cómo vender en Internet

Mostrar de inmediato información relevante,
tienen 20 segundos para captar la atención del usuario:





Cómo vender en Internet



DESPACHO ULTRA RÁPIDO
Chilexpress o Bluex, en tus manos al día hábil siguiente.



TIENDA FÍSICA Y ONLINE
Compra online o en nuestra sala de ventas en Vitacura.



ATENCIÓN EXPERTA
Somos especialistas en soluciones para la lactancia. ¡Aseórate!

Temas de Lactancia

Acerca de la lactancia

- ¿Por qué preferir la lactancia?
- Beneficios para la madre
- Beneficios para el bebé
- Beneficios para la familia

Ventajas de la leche materna

- La leche materna es lo mejor
- Bebés más saludables
- Leche materna e inteligencia

Cómo amamantar

- ¿Cuánto tiempo amamantar?
- Fisiología de la lactancia
- Técnica básica de amamantar
- Posiciones para amamantar
- El eructo del bebé
- ¿Cómo producir más leche?

Amamantar en el día a día

- Lactancia en el día a día
- Problemas en la lactancia
- Trabajo y lactancia

Sacaleches, por qué y cómo

- ¿Qué es un sacaleche?
- ¿Por qué usar un sacaleche?
- Tipos de sacaleches
- ¿Cómo elegir un sacaleche?
- Conservación de la leche
- Descongelar y calentar leche
- Otros productos

Productos destacados



Twistshake Contenedor 100ml
2 un
\$ 5.990



Twistshake Mamadera anti-cólico 180 ml
\$ 6.990



Twistshake Mamadera Anti-Cólico 330ml
\$ 8.990



Unimom Mezzo Sacaleche manual
\$ 17.990
Normal \$ 19.990



Ardo Amaryll Sacaleche manual
\$ 29.990
Normal \$ 39.990



Unimom K Pop Sacaleche eléctrico
\$ 44.990
Normal \$ 49.990



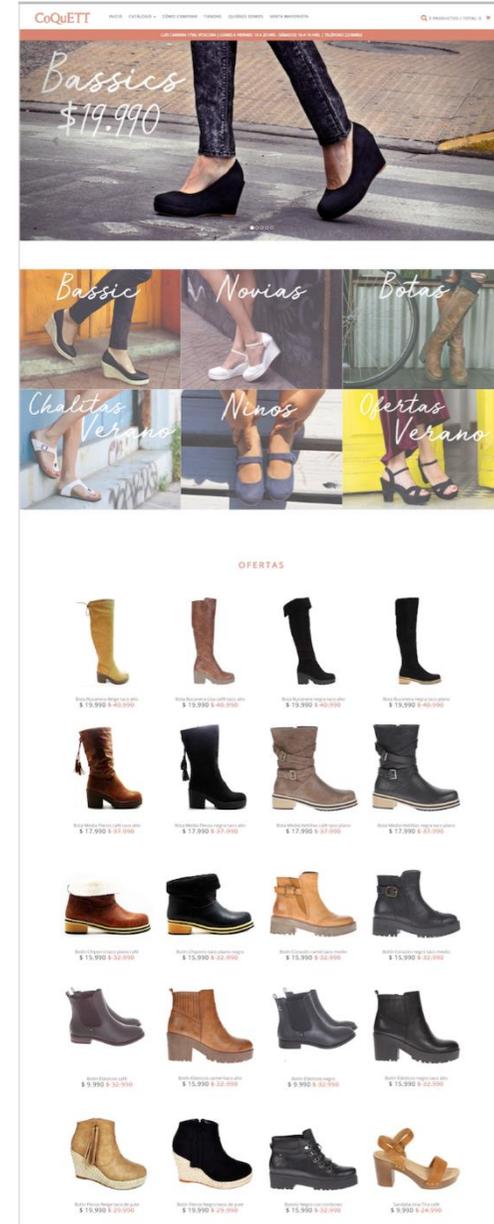
Ardo Calypso Sacaleche



Medela Swing Sacaleche



Ardo Calypso Double Plus





Cómo vender en Internet



- Distribuidora de pañales de adultos y niños
- Nutrición infantil y adulto
- Artículos de higiene, desechables y perfumería
- Venta al detalle, mayorista y online



LOGIN

BUSCAR ...

OFERTAS EN TIENDA...AHORRE!!

PAÑALES PARA ADULTOS

ARTÍCULOS PARA BEBÉS Y MAMÁ

ARTICULOS DE HIGIENE Y DESECHABLES

CONTACTO

Suscripción de promociones

Ingresar tu Email



SanitoAhorro
Red de Tiendas de Ahorro y Conveniencia

Oferta Sabanilla Médica Elite



Pack x 2 Unidades de 48 Mts c/u

Pack
2 Unidades
x
\$ 5.350

Populares Nuevos Los más vendidos Promociones especiales



- 10%

PAÑAL NIÑO BABYSEC PREMIUM
\$ 2.960 ~~\$ 3.300~~



APOSITO FEMENINO COTIDIAN
\$ 3.390



- 10%

PAÑAL HUGGIES PRINCESAS
\$ 3.992 ~~\$ 4.450~~



- 10%

PAÑAL NIÑO PAMPERS JUEGOS Y SUEÑOS
\$ 3.992 ~~\$ 4.450~~



- 10%

PAÑAL HUGGIES CAMPEONES
\$ 3.993 ~~\$ 4.451~~



LECHE NIDO INSTANTANEA
\$ 7.980

* Cómo vender en Internet

Es vital que el sitio cargue rápido, para lo cual el manejo que hagan sobre las imágenes es muy importante.

En este sentido, cuando contraten el servicio o la plataforma de e-commerce, pregunten si éste maneja las imágenes en “servidores de caché”.

... si sé, esto es chino...

Básicamente es si estas imágenes se guardan en memoria.

* Cómo vender en Internet

¡Su sitio debe verse bien en celulares!

El 50% del tráfico llegará desde dispositivos móviles.

Ahora, muchas plataformas gastan tiempo y recursos en optimizar el proceso de “checkout” para dispositivos móviles.
..pero no es lo importante.

La gente no compra desde el celular pero sí “vitrianea”
Sólo el 21% de las sesiones iniciadas desde un celular termina con una venta exitosa.

* Cómo vender en Internet

Muestren todos los costos asociados a la compra de su producto, no hay nada más frustrante que tener que navegar todo el proceso de checkout para saber sólo al final cuál es el precio.

No obliguen a que el cliente tenga que estar registrado para comprar en su sitio..

¡¡por favor!!

Perderán 1/3 de sus clientes.

* Cómo vender en Internet

El 70% de las sesiones que se “caen” en el proceso de checkout se debe a las trabas que les ponen para concretar la venta.

No obliguen a registrar datos que sean sensibles.

Es impresionante como hay sitios que obligan a registro del Rut, el cumpleaños etc..

NO, ¡se los suplico!

* Cómo vender en Internet

Deben ofrecer algo a cambio para obtener datos que son personales.

Por ejemplo, invitarlos a un programa de “afiliados” con un % de descuento o programa de puntos, cupones etc...

Pedir la dirección es algo complicado, pero lamentablemente se requiere, por lo que deben informar cuál es la Política de Privacidad de los datos.

* Cómo vender en Internet

Ahorren tiempo a sus clientes, “one page checkout”.

Eviten a toda costa los interminables pasos para terminar la compra, ideal un “click” y una página de checkout.

Mantengan el foco siempre en intentar llevar al cliente de la manera más rápida al checkout.

* Cómo vender en Internet

Utilicen **textos claro y explícitos**, para que los entienda hasta un niño.

No es broma, hagan un ejercicio a ver si su hijo menor, sobrino o quién sea, puede comprar sin necesitar una explicación.

Mantengan las cosas simples...

* Cómo vender en Internet

Excelente, ya tenemos sitio, medios de pago, pero...

¿Cómo hacemos ahora que la gente encuentre lo que vendemos?

Hablemos un poco de Google.

Esto lo estudiaremos en la siguiente sección.

CON TENI DO

1. Introducción y caso emprendedor Endeavor
2. Cómo vender en Internet
3. **Cómo me promociono para vender por Internet**
4. Cómo organizo los procesos internos de mi empresa

* Cómo promocionarnos

Si uno quiere arrendar un local y quiere que sea exitoso, los expertos te dicen, debes preocuparte de tres cosas:

1. Ubicación
2. Ubicación
3. Ubicación

Estar en el lugar adecuado lo es todo.

* Cómo promocionarnos

En el mundo digital pasa lo mismo. Por ello es tan importante Google:
optimizar tu sitio para que aparezcas primero
genera una real diferencia.

Esto es lo que técnicamente se conoce como **posicionamiento SEO**,
para el cual existen dos tipos:

- * Posicionamiento orgánico.
- * Posicionamiento de pago Google Adwords,
Yahoo search marketing.

* Cómo promocionarnos

Uhhhh.. Pero esto ya se nos complicó.
Tratemos de entender cuál es la diferencia y cómo funciona cada uno.

Ahora la única recomendación posible en estos casos es:

¡¡Trabajen con profesionales que entiendan, ya que es complejo!!

* Cómo promocionarnos

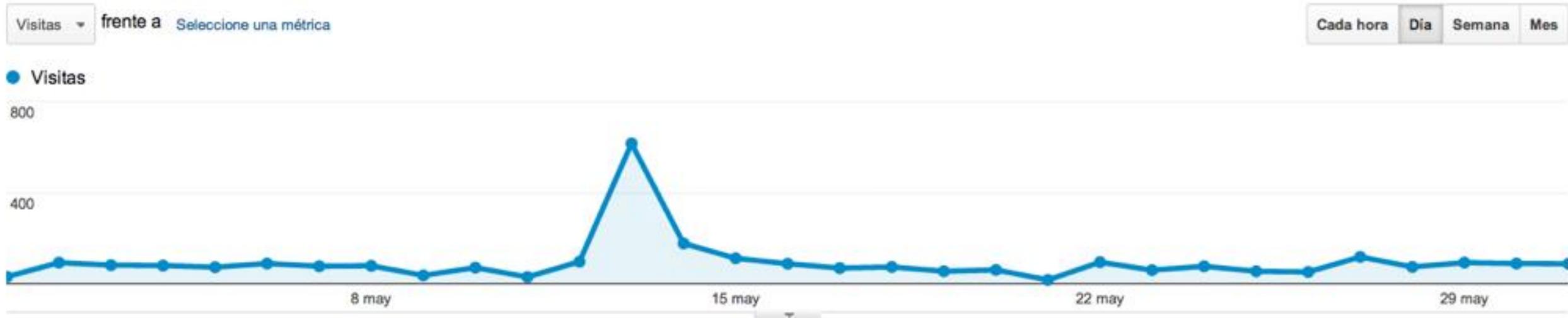
Para optimizar mi contenido y mis diferentes canales tampoco hay balas de plata, nuevamente debo probar y medir.

Pero Google aparece nuevamente al rescate, con una herramienta que es espectacular.

“Analytics”

Esta nos permitirá administrar nuestras campañas, palabras claves, y medir.

* Cómo promocionarnos



* Cómo promocionarnos

Dentro de Analytics, Google ha liberado además herramientas enfocadas específicamente al e-commerce como “Ecommerce Tracking”, y módulos como los “Tag Manager.

* Cómo promocionarnos

Un poco cansados...

No es tan simple verdad...

Bueno nos queda la última patita, que para mí es uno de los elementos que genera las ventajas competitivas en e-commerce.

¿Cómo nos organizamos internamente para entregar un servicio de clase mundial?

Lo estudiaremos en el siguiente módulo.

CON TENI DO

1. Introducción y caso emprendedor Endeavor
2. Cómo vender en Internet
3. Cómo me promociono para vender por Internet
4. **Cómo organizo los procesos internos de mi empresa**

* Cómo me organizo

Me gustaría compartir con ustedes la respuesta que nos dio el gerente de e-commerce de Amazon cuando le preguntamos cuál había sido la clave de su éxito.

“Cumplan lo que prometen”

Veamos un video de esto....

(Video Amazon)

* Cómo me organizo

Cumplir esta simple oración no es tan sencillo como parece, los que han tenido éxito han tenido que trabajar mucho y han organizado sus empresas en torno a la lógica del mundo online.

Las empresas exitosas han elaborado complejos sistemas de control y administración.

Se dan cuenta, no sólo hay que contratar un carro de compra...

* Cómo me organizo

Amazon dispone de una plataforma robotizada que le ha permitido, en ciudades como Tokio, que los pedidos que llegan antes de las 12 de la tarde son entregados el mismo día.

Deben re-pensar cómo tienen organizados los procesos internos de sus empresas o emprendimientos.

No basta con vender, hay que cumplir.

* Cómo me organizo

Para trabajar en el mundo digital debemos imprimir velocidad a nuestros procesos internos.

- * Sistematiza y automatiza.

- * Entrena a la gente que te ayuda.

- * Atiende tus canales.

- * ¡¡Implementa canales de comunicación con tus clientes!!

* Cómo me organizo

Mantengan inventarios al día, no hay nada peor que frustrar a sus clientes.

Informen a sus clientes de cada uno de los procesos que se están efectuando y del tiempo estimado de llegada de su compra.

No olviden implementar retiro en tienda.

* Cómo me organizo

Espero haberlos convencido



¡Gracias!