



# Cursos Clic

de entel empresas



CURSO 01\_

“Cómo hacer que tus clientes te encuentren en internet”

Profesor: Gustavo Montero.  
gmontero@imaginex.cl



Lo primero que me gustaría es cambiar el título de esta clase.

“Cómo hacer que tus clientes te encuentre en internet” yo lo  
cambiaría por

“La Imperiosa necesidad de insertarse en el mundo online”

Esto es, la imperiosa necesidad de transformarse en lo que en  
Bsale hemos llamado como  
e-company



Mi intención hoy es poder convencerlos que insertarse en el mundo online, más que beneficios, es una necesidad para poder sobrevivir en los próximos años.

Créanme que esto no es tan sencillo como sólo tener un sitio web.

(les suena Uber!!)



Que les parece si antes de partir, vemos el caso de un emprendedor Endeavor y su empresa NIU Shushi

Video.....

# CON TENI DO\_

1. La necesidad de tener presencia online
2. Entendamos que existen múltiples canales.
3. Posicionamiento de mi contenido en línea
4. Recomendaciones para un sitio de e-commerce
5. Organiza tu empresa para operar en el mundo online.



Bueno partamos e intentemos desenredar este entuerto en el que se mezclan tantas cosas, muchas de ellas técnicas  
¡Que pueden ser una lata!

Veamos, hoy voy a dividir el análisis en dos, la implicancia que tiene el mundo online de la puerta de mi empresa para afuera y después hablaremos un poco de la puerta de mi empresa hacia adentro.



Cuántos de ustedes ya tienen una página web de su empresa.

Cuántos ya tienen un sitio que les permite vender en línea.

¿Mmm... y cuánto tiempo le dedican a mantenerla?



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.



La cosa es peor aún, porque la gente que los visita en la web tiene todo el tiempo del mundo, quiere informarse, busca detalles, quiere saber quién más ha comprado, cuáles fueron las experiencias, etc..

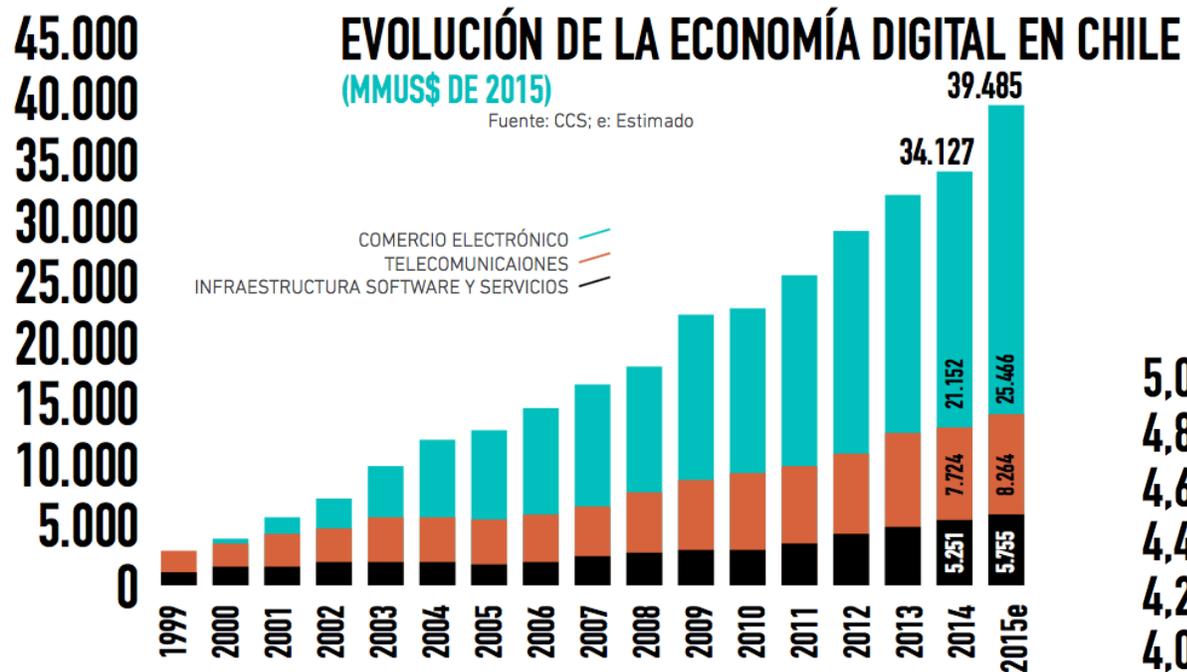
¡ Esto es una locura, ya me agoté!

Pero esperen un momento, yo no vendo por internet ¡Estoy salvado!

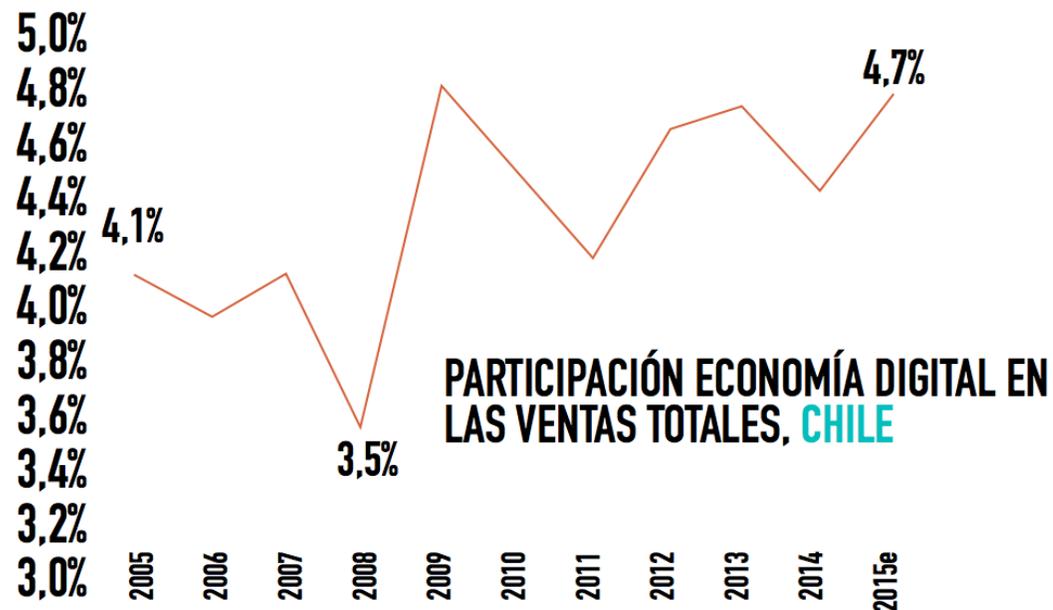


Malas noticias nuevamente, los números dicen que estás dejando una gran oportunidad de lado.

- \* En Chile, el crecimiento del comercio electrónico es de un 15% anual promedio, ¡independiente de las crisis!
- \* El comercio electrónico representó USD \$25 mil millones el 2015, un 4,7% de las ventas totales .
- \* Uno de cada dos chilenos, tiene acceso a internet.
- \* Uno de cada dos chilenos tiene Facebook.



Fuente: Estudio CCS 2016





¿Sigo?

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

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

¡Navegamos más que lo que vemos televisión!

¿Preocupados?



Aun no están convencidos, miren a sus hijos, observen cómo buscan, cómo compran o cómo se comunican.

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



Bueno pero basta de malas noticias, lo importante es o-cuparse y no pre-ocuparse, veamos como podemos insertarnos en la nueva

“plaza del pueblo”.

# CON TENI DO\_

1. La necesidad de tener presencia online
2. Definir los servicios en línea que requieren nuestros clientes
3. Posicionamiento de mi contenido en línea
4. Recomendaciones para un sitio de e-commerce
5. Organiza tu empresa para operar en el mundo online



Lo primero que debemos entender es que tener presencia online es mucho más que tener una página web, existen muchas plataformas, las cuales nosotros denominamos canales

A su vez, nosotros clasificamos estos canales en:

- \* Ecommerce, tiendas virtuales (Bsale, Bootic, Prestashop..)
- \* Marketplace (Mercado Libre, Lineo, Amazon, ebay etc..)
- \* Redes sociales (Facebook, Twitter, Pinterest..)
- \* Blog de contenidos



¡Uf pero ya me agoté!

Vamos de a poco, lo primero es poder clarificar quiénes son mis clientes, y qué tipos de servicios son los que requieren.

Debo ser capaz de entender cómo puedo proyectar los servicios o los productos que ofrezco, al mundo digital.



Además de permitir extender nuestros productos o servicios en la web, el tener presencia online nos permite generar contenido que complementa lo que yo vendo.

Esto es muy importante y ha pasado a ser crítico para aumentar mis ventas físicas también.



“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.”

<https://www.youtube.com/watch?v=9offOJHJOtc>

Google



Bueno, ya tenemos claro la importancia de conocer a nuestros clientes, de generar contenido, de extender nuestros servicios y de generar audiencia.

Pero, ¿cómo lo hacemos?

La selección del medio no es simple, debemos trabajar mucho con la idea de prueba y error.



No existen balas de plata, una adecuada estrategia normalmente depende de varios canales a la vez.

Ahora para que nuestro proceso de aprendizaje sea efectivo debemos medir!!

Es decir debemos identificar cómo reacciona nuestra audiencia frente a cambios de contenido, promociones, noticias etc..

Pero como mido → Google!!

# CON TENI DO\_

1. La necesidad de tener presencia online
2. Definir los servicios en línea que requieren nuestros clientes.
3. Posicionamiento de mi contenido en línea.
4. Recomendaciones para un sitio de e-commerce
5. Organiza tu empresa para operar en el mundo online.



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.



Bueno en el mundo digital pasa lo mismo, por ello es tan importante Google. Optimizar tu sitio para que aparezcas primero genera una real diferencia, como explicaba Paul en el video.

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



Uhhhh.. Pero esto ya se nos complicó, tratemos de entender cual es la diferencia y como funciona cada uno.

Ahora la única recomendación posible en estos casos es

**Trabajen con profesionales que entiendan ya que es complejo!!**



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”

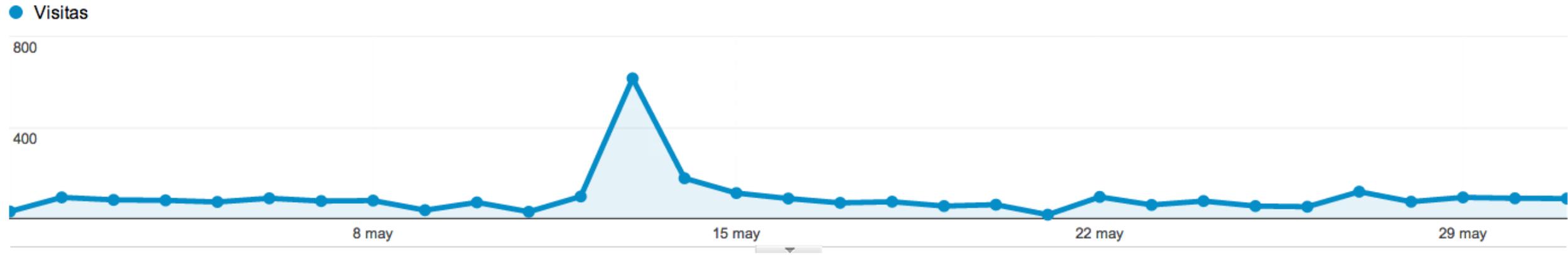
Esta nos permitirá administrar nuestras campañas, palabras cables y medir.



## Caso real, los comienzos de Bsale

Visitas frente a [Seleccione una métrica](#)

Cada hora  Día  Semana  Mes





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

Pero seamos más prácticos, concentrémonos en el canal de e-commerce y qué cosas son las recomendadas a la hora de implementarlo.

# CON TENI DO\_

1. La necesidad de tener presencia online
2. Definir los servicios en linea que requieren nuestros clientes.
3. Posicionamiento de mi contenido en linea.
4. Recomendaciones para un sitio de e-commerce
5. Organiza tu empresa para operar en el mundo online.

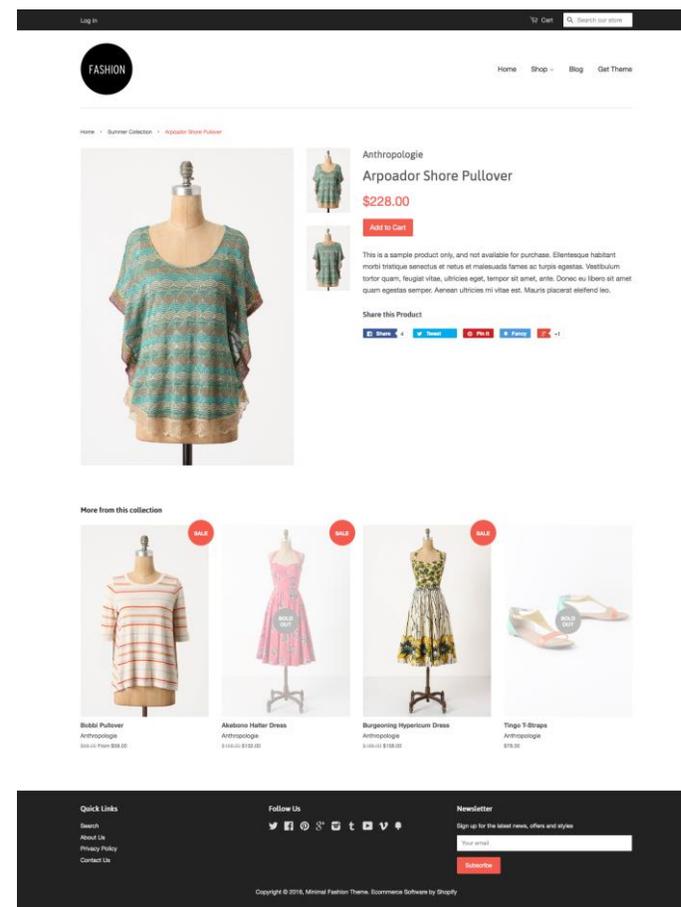
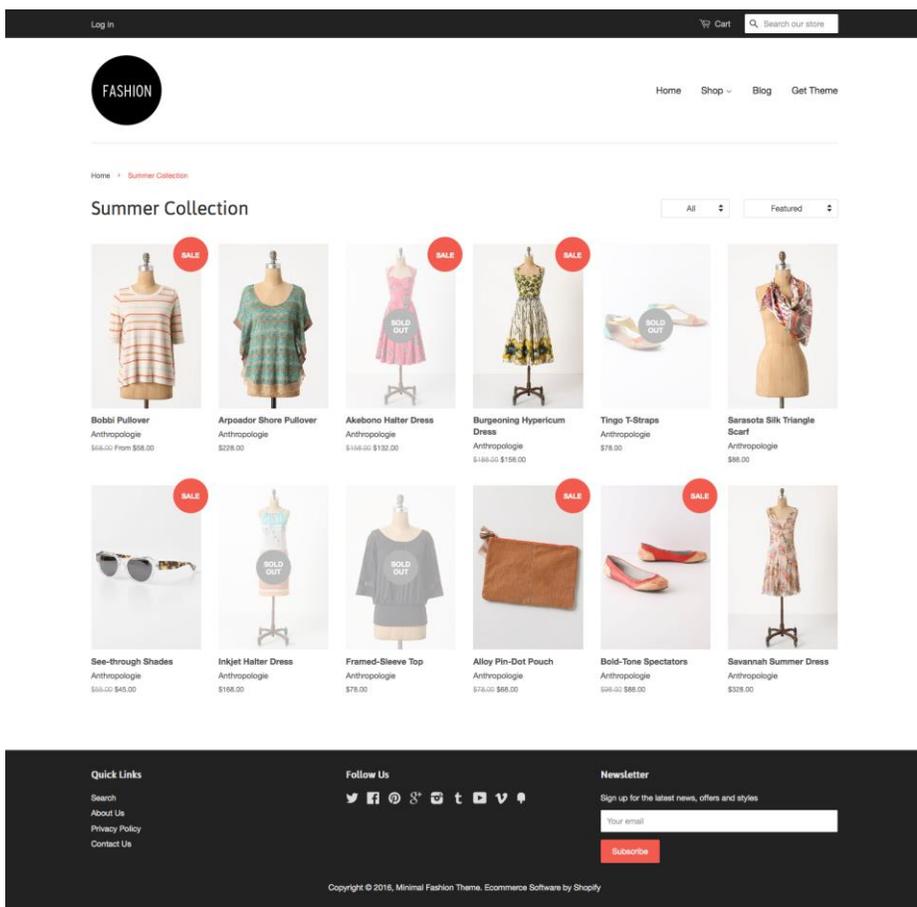


Tener un sitio de e-commerce, tiene complejidades como posicionarlo, pero además debemos preocuparnos de elementos que son de sentido común y que no requerimos de los “Expertos”.

Las características que debería cumplir un sitio de e-commerce, en nuestra opinión son :



# Limpio de navegar, tienen 20 seg. para captar la atención del usuario



\* Simple de Navegar, esto es menús claros y asociados a colecciones.

The screenshot shows the website for Sacaleches.cl, which specializes in breastfeeding. The header includes the logo, a search bar, and a shopping cart showing \$0 (0). A navigation menu lists categories like SACALECHES, ALMACENAMIENTO, MAMADERAS, LIMPIEZA, CUIDADO DE LOS PECHOS, LENCERÍA, and CHUPETES. A main banner features a woman and a baby with the text 'tú eliges, comprar online o en nuestra tienda. SIEMPRE CON LA MEJOR ATENCIÓN ESPECIALIZADA'. Below the banner are three service highlights: 'DESPACHO ULTRA RÁPIDO' (Ultra Fast Dispatch), 'TIENDA FÍSICA Y ONLINE' (Physical and Online Store), and 'ATENCIÓN EXPERTA' (Expert Attention). At the bottom, there are two sections: 'Temas de Lactancia' (Breastfeeding Topics) and 'Sacaleches Eléctricos' (Electric Breast Pumps). The 'Temas de Lactancia' section includes links for '¿Por qué preferir la lactancia?' (Why prefer breastfeeding?), 'Beneficios para la madre' (Benefits for the mother), 'Beneficios para el bebé' (Benefits for the baby), and 'Beneficios para la familia' (Benefits for the family). The 'Sacaleches Eléctricos' section features three images of different electric breast pump models.

**Sacaleches.cl**  
ESPECIALISTAS EN LACTANCIA MATERNA

Despacho Ultra Rápido: Elige entrega el mismo día o al día hábil siguiente

Buscar... Carro \$0 (0)

SACALECHES - ALMACENAMIENTO - MAMADERAS - LIMPIEZA - CUIDADO DE LOS PECHOS - LENCERÍA - CHUPETES

**tú eliges,**  
comprar online o  
en nuestra tienda.  
SIEMPRE CON LA MEJOR ATENCIÓN ESPECIALIZADA

**DESPACHO ULTRA RÁPIDO**  
Tu eliges, en tu casa el día hábil siguiente o el mismo día

**TIENDA FÍSICA Y ONLINE**  
Compra online o en nuestra sala de ventas en Las Condes.

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

Temas de Lactancia

Sacaleches Eléctricos

**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



- \*Rápidos para navegar, deben cargar los contenidos de manera fluida.
- \* Faciliten el proceso de “Checkout” **no pidan clave.**
- \* Agreguen la mayor cantidad de medios de pago.
- \* No distraigan al cliente con información que no es importante para la venta.



Order before 1pm PST for **FREE Next Business Day** shipping on all **Clothing**. [Learn More](#)

24/7 Customer Service (800) 927-7671 Help Live Help Log In or Register My Account My Favorites

**Zappos.com** POWERED BY SERVICE®  [SEARCH](#)

NEW FALL STYLES [SHOP NOW »](#) **FREE SHIPPING & RETURNS** [MY CART](#)

SEARCH BY: [Size](#), [Narrow Shoes](#), [Wide Shoes](#), [Popular Searches](#)

SHOES CLOTHING BAGS & HANDBAGS AT HOME BEAUTY ACCESSORIES SHOP BY... WOMEN'S MEN'S KIDS' ALL DEPARTMENTS

ALPHABETICAL BRAND INDEX # · A · B · C · D · E · F · G · H · I · J · K · L · M · N · O · P · Q · R · S · T · U · V · W · X · Y · Z

**SHOP WOMEN'S**  
Clothing  
Shoes  
Boots  
Sneakers & Athletic Shoes  
Dresses

**SHOP MEN'S**  
Clothing  
Shoes  
Sneakers & Athletic Shoes  
Boots  
Jeans

**SHOP KIDS'**  
Girls' Clothing  
Boys' Clothing  
Girls' Shoes  
Boys' Shoes

**FRYE**  
WE CARRY BOOTS FROM THEIR MOST POPULAR COLLECTIONS!  
[SHOP NOW »](#)

**free people**  
[SHOP NOW »](#)

**HEELS**  
[SHOP NOW »](#)

**WIN**  
A FREE PAIR OF SHOES  
[ENTER NOW](#)



## TRANSPORTES IVALEN

Hugo Iturriaga · 9445 8960



Retiro de escombros con mini-cargador · Arriendo de maquinaria · Venta de materiales de construcción  
Limpieza de sitios, rebaje de terrenos, excavación de piscinas y demoliciones.

[Inicio](#) · [Quienes Somos](#) · [Servicios](#) · [Maquinaria](#) · [Contacto](#)



Bueno hemos hablado bastante de mi empresa hacia fuera, pero qué pasa puertas adentro.

# CON TENI DO\_

1. La necesidad de tener presencia online
2. Definir los servicios en linea que requieren nuestros clientes.
3. Posicionamiento de mi contenido en linea.
4. Recomendaciones para un sitio de e-commerce
5. Organiza tu empresa para operar en el mundo online.



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”



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.

Por ejemplo, NIU Shushi ha desarrollado un tremendo sistema de información que permite controlar los pedidos, su fabricación y el posterior despacho.



Amazon dispone de una plataforma robotizada que le ha permitido, en ciudades como Tokio, que los pedidos que llegan antes de las 12 del día, 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.



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 cliente!!**



Espero haberlos convencido

**¡Gracias!**





Algunas lecturas y videos de interés

\* **La Economía digital en Chile 2016 CCS.**

\* ZMOT <https://www.youtube.com/watch?v=9offOJHJOtc>

\* <http://blog.imaginex.cl/2013/10/beneficios-del-mundo-online.html>

\* <http://www.google.cl/adwords/?channel=ha&subid=cl-es-ha-aw-brh-dl1~64492983415>

\*