

Cómo me lanzo a la **Venta Digital**

Álvaro Fernández, Product Owner Soluciones Digitales
Noviembre 2023

1. 2023年10月1日起，凡在“e digital”平台注册并完成实名认证的用户，均可享受平台提供的各项数字服务。2. 本平台的数字服务包括但不限于：在线阅读、在线课程、数字藏品等。3. 用户在使用过程中，应遵守相关法律法规及平台规则，不得进行任何违法违规活动。4. 平台保留对服务内容进行调整的权利，恕不另行通知。5. 如有疑问，请随时联系客服。



Agenda

1. Introducción
2. Página web – Tienda virtual
3. Paso a paso de la venta digital
 - El producto
 - Crea una tienda virtual
 - Promociona tu tienda virtual
 - Calidad de servicio
4. Resumen y conclusiones

Introducción

- Las ventas digitales han experimentado un **crecimiento significativo** en los últimos años.
- Cada vez más personas prefieren realizar compras en línea debido a:
 - ✓ conveniencia
 - ✓ variedad de productos y ofertas
 - ✓ comparar precios
 - ✓ reseñas.
- Los consumidores ahora pueden realizar compras en línea desde cualquier lugar y en cualquier momento
- El acceso a Internet se ha vuelto más amplio y accesible en todo el mundo.
- Las redes sociales y el marketing digital desempeñan un papel importante en el crecimiento de las ventas digitales.
- Se espera que el comercio electrónico continúe creciendo





VS



Página web

Tienda virtual

Página web

- **Dominio.** La elección del dominio es un paso esencial, email corporativo. Aún muchas empresas con web propia usan un correo del tipo yahoo, gmail.
- **Hosting de calidad.** lo usuarios son impacientes y una página lenta hace que se cansen de esperar y abandonen
- **Usabilidad.** que los usuarios naveguen por la web de manera sencilla, rápida y eficaz.
- **Redes sociales.** Si las tienes, inclúyelas en tu web. El 87% de los internautas usa Redes Sociales y tienen entre 16 a 65 años.
- **Marca.** Habla de su historia, muestra tu equipo, a los usuarios les gusta saber con quién están tratando, explicar lo que ofreces y diferenciate, es fundamental
- **Catálogo de productos.** el contenido es informativo y permite contactar con el vendedor



Tienda virtual

- **Catálogo de productos.** Es un requisito fundamental, debe contener la información detallada sobre los productos, beneficios, precios, etc.
- **Carrito de compra.** Los usuarios están acostumbrados a ver el carrito que sea fácil de acceder
- **Boton de Pago.** Trata de poner todos los métodos de pago posibles para dar facilidad al usuario. Es muy importante dar seguridad
- **Despachos.** Configura las opciones de envío y entrega que ofrecerás a tus clientes.
- **Sincronización.** Si trabajas con un CRM o ERP puedes sincronizar tu tienda virtual con tu sistema para que toda la información esté en un mismo sitio.
- **Registro de usuarios.** Permite a los usuarios que se registren y guarden sus datos para futuras compras, y tener su información
- **Términos legales.** Los términos legales que debes incluir son: aviso legal, política de privacidad, cookies, términos y condiciones.



¿Cómo me lanzo a la venta digital?



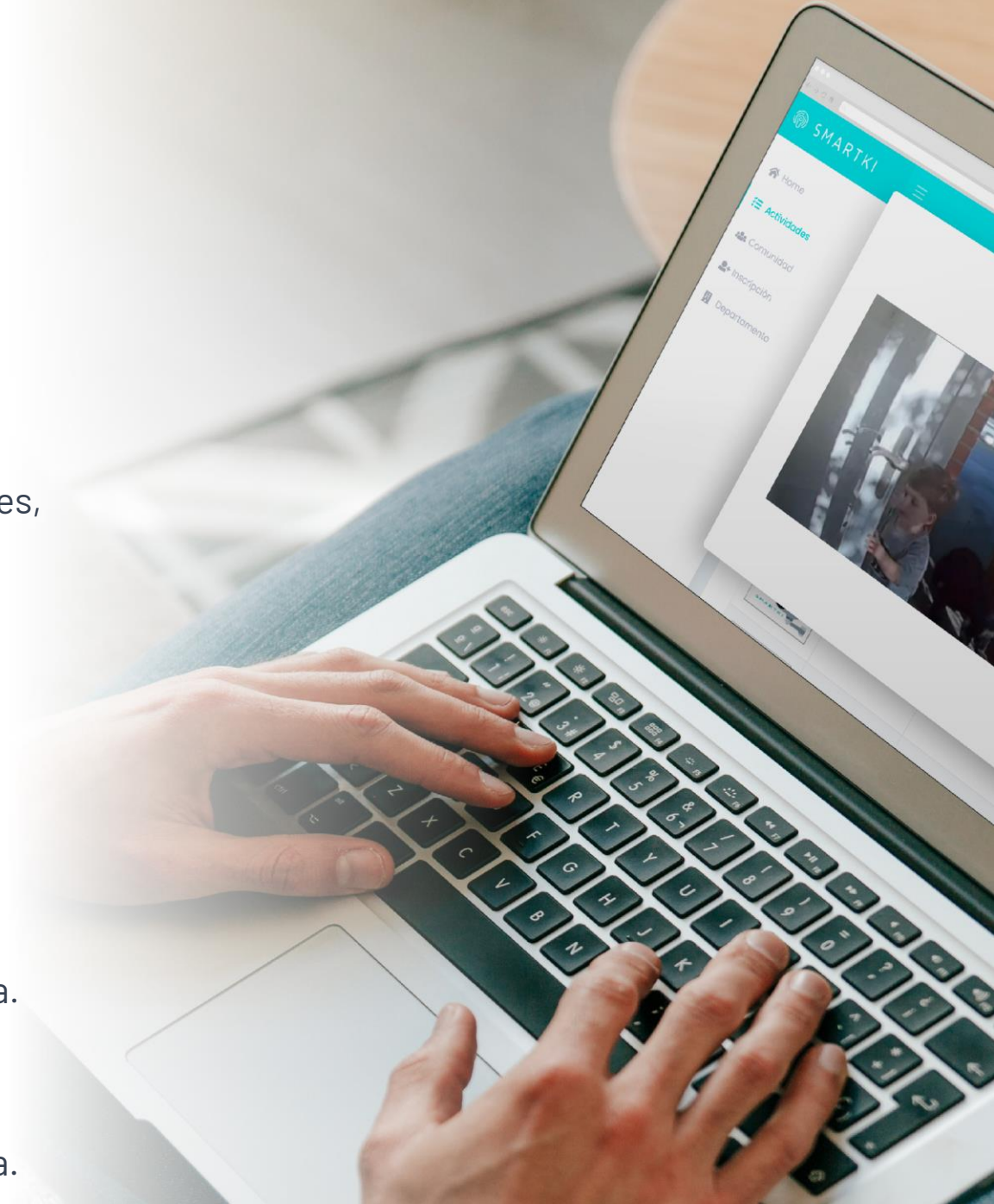
Define tu producto

1. ¿Qué vas a vender? ¿Quién es tu público objetivo? ¿Cuál será tu estrategia de precios? ¿Cómo vas a generar ingresos? ¿cuáles son los costos?
2. Es importante analizar el mercado para identificar necesidades o problemas que resuelve el producto
3. Definir las características del producto o servicio: el diseño, la funcionalidad, la calidad, el precio, entre otros aspectos
4. ¿Cuál es el mercado de tu producto? ¿competidores?
5. Definir cómo se va a promocionar y comercializar.
6. Testear el producto o servicio: es importante hacer pruebas para identificar posibles fallos o mejoras
7. Una vez que se ha validado el producto o servicio, se puede lanzar al mercado. El trabajo no termina aquí, se debe hacer un seguimiento para evaluar su desempeño y realizar mejoras continuas



Crea tu tienda

- Hay muchas plataformas de comercio electrónico disponibles, selecciona la que más se adapta a tus necesidades y presupuesto
- Asegúrate que la plataforma cuente con las medidas de ciberseguridad para proteger tu información y la de tus clientes
- Escoge una plantilla y personalízala con tu marca, colores, imágenes, logotipos, etc.
- Posteriormente, agrega tus productos o servicios. Asegúrate de incluir descripciones detalladas, imágenes y precios claros.
- Configura los pagos y envíos
- Una vez que la tienda está en línea define una estrategia de marketing que incluya publicidad en redes sociales, email, otros
- Finalmente, haz seguimiento y análisis del desempeño de tu tienda. Revisa las estadísticas de ventas, la tasa de conversión, el comportamiento del usuario
- Identifica oportunidades de mejora y hacer ajustes en la estrategia.



Marketing, promoción de tu tienda



1. Crea **contenido relevante y de calidad** para tu público objetivo. Esto puede incluir publicaciones en redes sociales, blogs, videos, imágenes, entre otros.
2. Utiliza las **redes sociales**, son una herramienta efectiva para promocionar tu tienda en línea, publica contenido regularmente.
3. Optimiza tu sitio web: asegúrate de que tu sitio web sea **fácil de navegar** y que esté optimizado para los motores de búsqueda.
4. Las **promociones y descuentos** son una buena manera de atraer a los clientes y aumentar las ventas. Ofrece promociones especiales para fechas importantes como Navidad, Día de la Madre, etc.
5. Envía **correos electrónicos promocionales** a tus clientes y suscriptores de forma regular. Utiliza el email marketing para anunciar promociones, nuevos productos o servicios, o para enviar contenido relevante y útil.
6. Es importante medir y analizar los **resultados de tu estrategia de marketing** para poder identificar qué está funcionando y qué no.
7. Utiliza **herramientas de Analytics** para medir el tráfico y las conversiones en tu sitio web, y ajusta tu estrategia en consecuencia.

Calidad de servicio

1. **Responde rápidamente:** los clientes valoran mucho la rapidez en las respuestas
2. **Ofrece múltiples canales de atención al cliente:** correo electrónico, chat en vivo, RRSS, otros
3. **Sé amable y cordial:** hazles sentir que son importantes y que estás dispuesto a ayudarlos
4. **Personaliza la atención al cliente:** usa el nombre del cliente y ofréceles soluciones para sus necesidades
5. **Sé transparente y honesto:** si hay un problema, comunícalo claramente y ofréceles una solución.
6. **Proporciona información detallada:** asegúrate de incluir imágenes claras y descripciones detalladas
7. **Realiza seguimiento después de la compra:** asegúrate de que el cliente recibió su pedido y que está satisfecho con su compra.



Resumen y conclusiones



1. La venta digital permite **ampliar tu mercado**, ya que elimina las barreras geográficas
2. Los clientes pueden realizar **compras desde la comodidad de sus hogares** o incluso mientras están en movimiento. La venta digital les brinda la conveniencia de comparar productos, leer reseñas, hacer compras y recibir los productos en su puerta.
3. La venta digital ha dado lugar a un **aumento significativo en la competencia en línea**. Las empresas deben destacarse y diferenciarse a través de una estrategia de marketing sólida y una excelente atención al cliente
4. La venta digital permite **recopilar datos sobre los clientes y personalizar la experiencia de compra**. Las empresas pueden ofrecer recomendaciones personalizadas y promociones adaptadas a los intereses y necesidades de cada cliente.
5. Las empresas deben asegurarse de brindar una navegación fácil, un **proceso de compra intuitivo y seguro**, una atención al cliente eficiente y una entrega rápida y confiable.
6. La venta digital ofrece la **posibilidad de medir y analizar** de manera más precisa los resultados de las estrategias de marketing y ventas. Se puede rastrear y analizar datos como el tráfico del sitio web, las conversiones, las tasas de abandono del carrito de compra, entre otros.
7. En resumen, la venta digital ha **transformado la forma en que las empresas interactúan con los clientes** y comercializan sus productos y servicios. A través de una estrategia sólida, una excelente atención al cliente y un enfoque en la experiencia del cliente, las empresas pueden aprovechar las oportunidades que brinda la venta digital y alcanzar el éxito en el entorno digital

¡Muchas gracias!

Estudio de Digitalización Empresarial en Chile

<https://landing.enteldigital.cl/estudio-digitalizacion-de-las-empresas-en-chile>

