

# Taller de Comercio Electrónico



## Temario del taller

- ¿Cuáles son los motivos correctos para hacer ecommerce?
- ¿Cómo funciona el ecommerce y cómo empezar?  
Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.
- ¿Cómo crear un ecommerce para comercios y emprendedores?
- Ecommerce y Marketing Digital - Buenas prácticas.

**¿Cuáles son los motivos  
correctos para hacer  
ecommerce?**

## ¿Cuáles son los motivos correctos para hacer ecommerce?

**Cuando queremos hacer crecer nuestra empresa**, ya sea, territorialmente, en volúmen de clientes, facturación, productos por ticket, etc. el ecommerce es una opción que aumenta exponencialmente nuestras posibilidades de lograrlo.

### ¿Por qué?

- Crece el uso del ecommerce en todos los rubros, ya sean productos y servicios.
- Cambio de hábitos de consumo (noticias, educación, entretenimientos, productos, servicios, etc.)

Durante el primer semestre de 2021 se registró una facturación de 631.788 millones de pesos, representando un **crecimiento del 101%** en comparación a MID 2020.

Facturación



# 631.788

MID 2021 | Millones de pesos

\$152.619   \$403.278   \$314.602   \$905.143

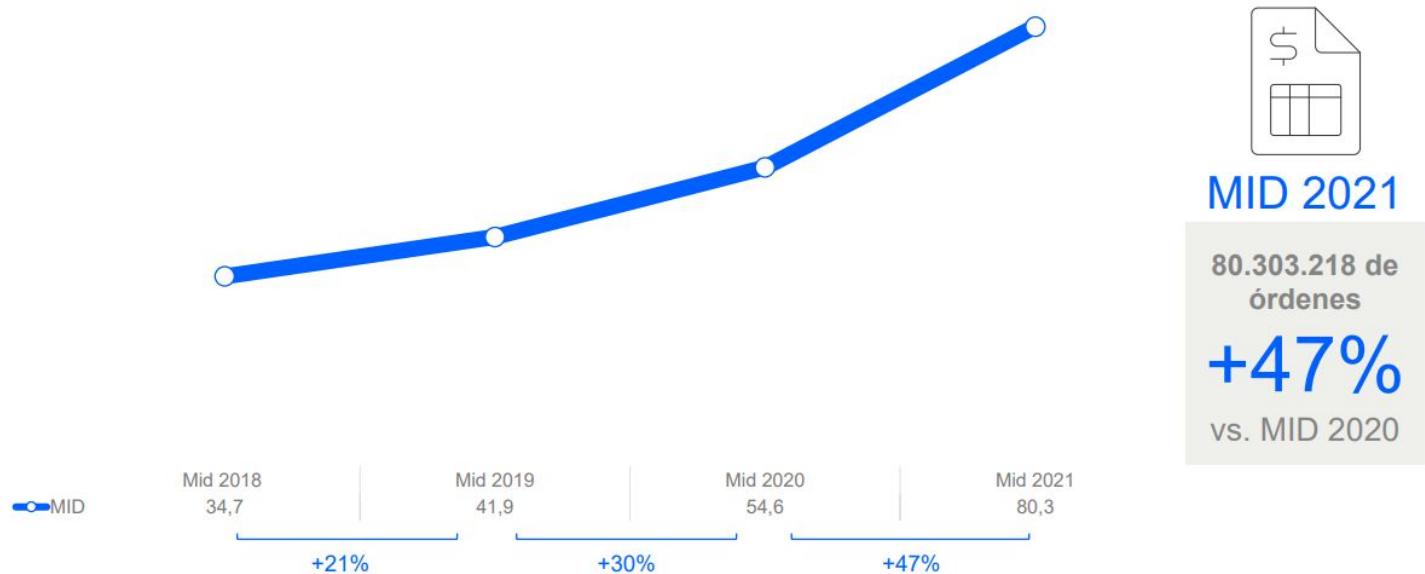
MID 2019   Anual 2019   MID 2020   Anual 2020

Inflación acumulada Enero-Junio'21: 25,3%

Base: 200 respuestas

## En términos de órdenes de compra, el ecommerce dio el mayor salto de crecimiento en el primer semestre de 2021

Reportado en millones de órdenes de compras





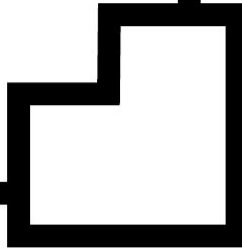
**Descargar informe completo**  
[bit.ly/informe-2021-ecommerce](https://bit.ly/informe-2021-ecommerce)

**Las 5 claves que garantizan  
el éxito del ecommerce.**



# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

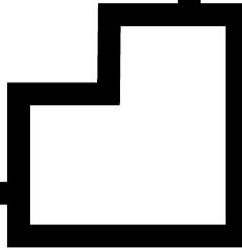
#1 - Adaptar la estrategia del negocio incorporando nuevos mercados y posicionamiento de la empresa



# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

#1 - Adaptar la estrategia del negocio incorporando nuevos mercados y posicionamiento de la empresa

#2 - Adaptar o Crear los procesos actuales de la empresa

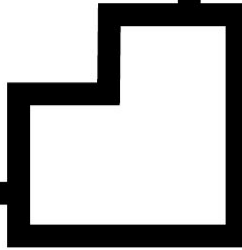


# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

**#1 - Adaptar la estrategia del negocio incorporando nuevos mercados y posicionamiento de la empresa**

**#2 - Adaptar o Crear los procesos actuales de la empresa**

**#3 - Tener la tecnología necesaria para operar correctamente**



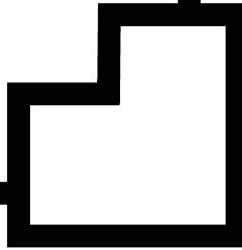
# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

#1 - Adaptar la estrategia del negocio incorporando nuevos mercados y posicionamiento de la empresa

#2 - Adaptar o Crear los procesos actuales de la empresa

#3 - Tener la tecnología necesaria para operar correctamente

#4 - Revisar y modificar las dinámicas de trabajo, cambios de líderes de equipo, nuevos puestos, nuevas jerarquías, etc.



# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

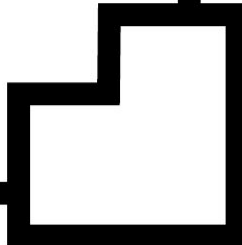
#1 - Adaptar la estrategia del negocio incorporando nuevos mercados y posicionamiento de la empresa

#2 - Adaptar o Crear los procesos actuales de la empresa

#3 - Tener la tecnología necesaria para operar correctamente

#4 - Revisar y modificar las dinámicas de trabajo, cambios de líderes de equipo, nuevos puestos, nuevas jerarquías, etc.

#5 - Cultura de la empresa

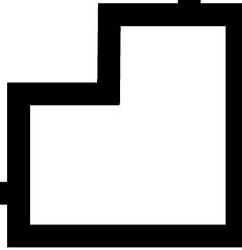


# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

## #1 - Adaptar la estrategia del negocio incorporando nuevos mercados y posicionamiento de la empresa.

Vamos a dirigir el negocio a lugares y clientes que todavía no trabajamos, por lo que definiremos ¿a **quién** vamos a venderle? ¿**qué** vamos a ofrecerles? ¿**qué** vamos a solucionar? ¿**qué beneficios** les ofrecemos? ¿**por qué** deberían elegirnos y no a la competencia?

**Respecto del posicionamiento**, ¿cómo queremos que nos vean? ¿con qué van a compararnos? ¿cómo nos vamos a diferenciar?



# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

**#1 - Ejemplo - Adaptar la estrategia del negocio incorporando nuevos mercados y posicionamiento de la empresa.**

**¿A quién vamos a venderle?** (mantenemos el perfil de cliente, aumentamos la zona geográfica)

Misiones, Corrientes, Chaco, Formosa, Entre Ríos, Santiago del Estero, Salta, Jujuy, Tucumán. (NEA y NOA)

**¿Qué vamos a ofrecerles?** (selección de productos, puede variar respecto a lo que vendemos actualmente)

Hilos y Lanás. - Artículos de mercadería en general.

Herramientas de confección. Libros y revistas especializadas.

Marketplace para clientes VIP

# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

**#1 - Ejemplo - Adaptar la estrategia del negocio incorporando nuevos mercados y posicionamiento de la empresa.**

**¿Qué vamos a solucionar?**

Disponibilidad de productos. Atención especializada.

Marketplace especializado en artesanías, objetos de moda y decoración elaborados a mano.

**¿Qué beneficios les ofrecemos?**

Vamos a **ahorrarle tiempo y dinero** brindando conocimiento, consejos, tips, recomendaciones para elegir materiales.

Vamos a **impulsar sus emprendimientos** con asesoramiento técnico y apoyo logístico.



# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

**#1 - Ejemplo - Adaptar la estrategia del negocio incorporando nuevos mercados y posicionamiento de la empresa.**

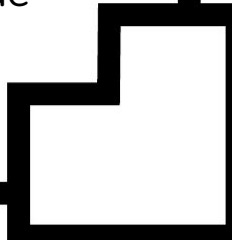
**¿Por qué deberían elegirnos y no a la competencia?**

Porque buscaremos mejorar permanentemente la experiencia de compra. Los indicadores que usaremos, serán la recurrencia y el NPS.

Respecto del posicionamiento, **¿Cómo queremos que nos vean?**

Como una empresa ágil y eficiente que pone en primer lugar la satisfacción del cliente.

Que somos una empresa enfocada en crecer, mediante la recomendación de los clientes.



# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

**#1 - Ejemplo - Adaptar la estrategia del negocio incorporando nuevos mercados y posicionamiento de la empresa.**

**¿Con qué van a compararnos?**

Con las tiendas físicas locales (que ya conocen), con Mercado Libre y Facebook Marketplace.

**¿Cómo nos vamos a diferenciar?**

Ideas e inspiración

Pricing táctico con ofertas relámpago.

Eventos con especialistas, referentes y feria de los productos del marketplace.

# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

## #2 - Ejemplo - Adaptar o crear los procesos de la empresa

- 2.1 Selección de productos y servicios para la venta (google: buscador, mi negocio, trends, mercado libre, etc)
- 2.2 Picking y packing (recepción, procesamiento y envío de pedidos)
- 2.3 Estrategia de precios (pricing)
- 2.4 Logística y distribución
- 2.5 Atención al cliente (online/digital)
- 2.6 Benchmarking (reconocer y adaptar las mejores prácticas a la empresa)
- 2.7 Marketing y Publicidad (comunicación interna y externa)

# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

## #2 - Ejemplo - Adaptar o crear los procesos de la empresa

### 2.1 Selección de productos y servicios para la venta

- Necesidades del cliente
- Generar propuestas para los clientes (combos, sets, cursos y talleres, etc)
- Identificar y comunicar **los beneficios** (productos, marcas, categorías, servicios, etc.)
- Identificar competidores (locales, nacionales, plataformas, etc.)
- Identificar productos competidores
- Definir la estructura de costos

# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

## #2 - Ejemplo - Adaptar o crear los procesos de la empresa

### 2.2 Picking y packing (recepción, procesamiento y envío de pedidos)

- ¿Cómo recibimos los pedidos de tienda física, teléfono, web, whatsapp y redes?
- ¿Cómo coordinamos el stock si tenemos mercadería en diferentes lugares?
- ¿Cómo preparamos el pedido para enviarlo al cliente?

### 2.3 Estrategia de precios (pricing)

- ¿Qué valor estamos agregando a la compra y cómo percibe el cliente ese valor?
- ¿A qué precio puede conseguir el cliente el mismo producto y/o un sustituto?
- ¿Cómo comunicamos el valor agregado para argumentar el precio de venta?

# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

## #2 - Ejemplo - Adaptar o crear los procesos de la empresa

### 2.4 Logística y distribución

- ¿Cómo vamos a hacer los envíos: transporte propio, tercerizado, mixto?
- ¿Quién va a pagar por el envío? (¿puedo hacer envíos sin cargo?)
- ¿Cómo gestionamos la trazabilidad de los envíos?
- ¿Cómo trabajamos las devoluciones?

# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

## #2 - Ejemplo - Adaptar o crear los procesos de la empresa

### 2.5 Atención al cliente (online/digital)

- ¿Cómo gestionamos los RRHH para la atención online? ¿exclusiva o compartida?
- ¿Qué herramientas necesitamos y cuales disponemos para lograr la calidad de atención que requiere nuestro cliente?
- ¿Vamos a usar software nuevo? ¿Cómo será el entrenamiento y el acople a lo que estamos usando actualmente?
- ¿Qué conocimiento y/o entrenamiento son necesarios para esta función?
- ¿Cómo capacitamos a las personas de atención al cliente?
- Manual de estilo y atención al cliente, para potenciar los conocimientos previos y prevenir reclamos o conflictos. Este manual incluye la **gestión de crisis**.

# Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

## #2 - Ejemplo - Adaptar o crear los procesos de la empresa

### 2.6 Benchmarking (reconocer y adaptar las mejores prácticas a la empresa)

- Identificar a los referentes de nuestro sector y similares, para observar sus procesos de selección de productos, logística, atención al cliente, estrategia de precios y marketing.
- Hacer seguimientos a estos procesos y ver la viabilidad de adaptar las mejores prácticas a nuestros procesos.

### 2.7 Marketing y Publicidad (comunicación interna y externa)

- Definir el flujo de información dentro de la empresa (entre todas las personas que la conforman)
- Identificar las herramientas más convenientes para los mensajes que queremos dar (audio, video, imagen o texto)
- Definir un presupuesto de comunicación relacionado con los ingresos que pueden generar.



## Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

### #3 - Ejemplo - Tecnología necesaria para operar correctamente

Los cambios que necesitan los procesos actuales, probablemente requieran la implementación de nuevos equipos y sistemas para funcionar correctamente.

Debemos asesorarnos, investigar, comparar y decidir NOSOTROS MISMOS cuáles serán las herramientas tecnológicas que usaremos para hacer comercio electrónico y marketing digital.

***“Cada empresa es única y cada proceso que ejecuta también lo es, por lo que no es recomendable elegir una herramienta porque a muchos les funciona. Debemos adaptar las herramientas a las necesidades del negocio y no al revés.”***

## Las 5 claves que garantizan el éxito del ecommerce.

**#4 - Revisar y modificar las dinámicas de trabajo, cambios de líderes de equipo, nuevos puestos, nuevas jerarquías, etc.**

En todos los casos quienes lideran las empresas deberán esforzarse para capacitarse, entender y llevar adelante la implementación del comercio electrónico en la empresa, de no ser así deberán delegar estas tareas y garantizar el apoyo (de autoridad y recursos) a quienes lideren este proyecto.

**#5 - Cultura de la empresa.** Probablemente se requieran cambios en reglamentos internos, nuevos procesos de comunicación interna y hábitos que deben ser legitimados por la empresa y acoplado a los mecanismos actuales.

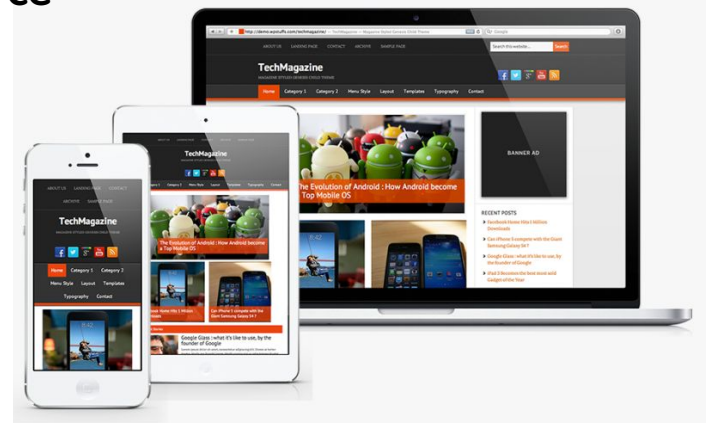
**¿Cómo crear un ecommerce para  
comercios y emprendedores?**

# ¿Cómo crear un ecommerce para comercios y emprendedores?

#1 ¿Qué función cumple la web?

#2 Cuestiones técnicas de un ecommerce

#3 Gestión del ecommerce cotidiano



## Funciones básicas e imprescindibles del ecommerce

**A**traer: a quienes están buscando y/o comparten intereses.

**A**tender: informar, facilitar el acceso, el contacto y la interacción.

**V**ender: generar confianza, persuadir, cerrar la venta.

**C**obrar: dar seguridad, garantías, disponibilidad de medios de pago.

**E**nvíar (y recibir) productos: llegar rápido y hacer seguimiento del envío.

## **Sitio web para ecommerce**

- Domino y Hosting
- Plataforma, CMS o diseño a medida (ej: woocommerce, vtex, tienda nube, etc.)
- Sistema de pago (ej: mercado pago, todo pago, etc.)
- Sistema de envío (ej: andreani, mercado envios, etc.)
- Analitica (Google Analitycs)

## **Marketing Digital**

- Integraciones a Google Ads y Facebook Ads.
- Integración a todos los perfiles sociales y marketplaces.

## **Gestión inicial del ecommerce**

- Catalogación (carga de productos)
- Carga de métodos de pago y envíos con sus respectivos costos
- Información sobre la empresa, formas de trabajo en general

## **Marketing Digital**

- Integraciones a Google Ads y Facebook Ads.
- Integración a todos los perfiles sociales y marketplaces.

## **Gestión cotidiana del ecommerce**

- Atención al cliente (disponibilidad en los canales)
- Gestión de pedidos
- Gestión de stock y precios
- Marketing (publicidad y redes sociales)



# Buenas prácticas en ecommerce y marketing digital

## **Aprendizaje continuo**

- Foco en corregir y anticipar los problemas, e implementar mejoras
- Benchmarking permanente
- Integrar a los clientes como principal fuente de conocimiento
- Observar las tendencias del mercado

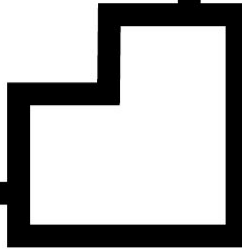
## Equipo interno

- Dar soporte a todas las personas dentro de la empresa.
- Integrar los procesos nuevos a los actuales, tenerlos por escrito y actualizarlo todas las veces que sean necesarios.
- Comunicación interna fluida y clara.
- Plantear objetivos a corto, mediano y largo plazo, exclusivos para el canal digital.

## Gestión de Crisis

- Simular situación de conflicto técnico y preparar soluciones.
- Definir los procesos para resolución de conflictos con clientes.
- Definir qué tipo de problemas estamos dispuestos a resolver, quiénes serán los responsables y cuáles sus prioridades.

- Planificar
- Implementar
- Medir
- Corregir / optimizar
- Aprender de cada experiencia
- Volver a empezar



# ¡Muchas Gracias!



[josemariagomez.com](http://josemariagomez.com)



[agenciawebmarketing.com.ar](http://agenciawebmarketing.com.ar)