



## ESTRATEGIA PARA MONTAR TU TIENDA ONLINE

## Algo sobre mí

Apasionada del eCommerce, el Marketing Online y el mundo de las tecnologías en general.



**Alicia Macías Hernández**  
Effective eCommerce and Marketing Online  
Málaga y alrededores, España | Servicios y tecnologías de la información

Actual	Effective eCommerce en eCommerce Efectivo eCommerce and Marketing 2.0 CEO en dWappo.com (Empresa individual) Associate Consultant en BIZImagine <a href="#">ver todo</a>
Anterior	Proveedor Cursos en Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza Manager en Accenture Project Lead en Accenture <a href="#">ver todo</a>
Educación	Instituto Europeo de Posgrado - CEU San Pablo Forman Universidad de Málaga <a href="#">ver todo</a>
Contactos	261 contactos
Sitios web	Sitio web de la empresa



# Contenido del Curso



Horario	Contenido
• 10.30 – 11.00	Introducción al eCommerce
• 11.00 – 12.00	Elementos claves
• 12.00 – 12.30	Descanso
• 12,30 – 13.00	Elementos claves
• 13.00 – 14.00	Proceso de venta online

# Contenido del Curso



Horario	Contenido
• 10.30 – 11.00	Introducción al eCommerce
• 11.00 – 12.00	Elementos claves
• 12.00 – 12.30	Descanso
• 12,30 – 13.00	Elementos claves
• 13.00 – 14.00	Proceso de venta online

## Introducción al Comercio Electrónico

### Cuestiones esenciales para nuestra estrategia



- ¿Por qué Internet para nuestro negocio?
- ¿Cómo se va a complementar con mis actividades actuales?
- ¿Será rentable? ¿En qué medida?
- ¿Qué tipo de presencia en Internet tiene el sector?
- ¿Con qué recursos vamos a estar en Internet?
- ¿Hay algún riesgo de conflicto con nuestras actividades actuales?
- ¿Cómo estamos dispuestos a competir?

## Introducción al Comercio Electrónico

### Características Estratégicas de Internet



- La presencia en Internet debe contemplarse como la **apertura de una oficina comercial**.
- Es un **mercado global**.
- Es un entorno donde se pueden llevar a cabo **ventas directas**.
- Es una red comercial que se basa en la **colaboración integral**.
- Es un mercado **altamente segmentado**.
- Es una clara **ventaja competitiva**.



# Introducción al Comercio Electrónico

eCommerce  
10 Razones para comprar online

Ventajas del eCommerce



¿Cuáles son los Inconvenientes?

## Introducción al Comercio Electrónico

### Cuestiones a tener en cuenta

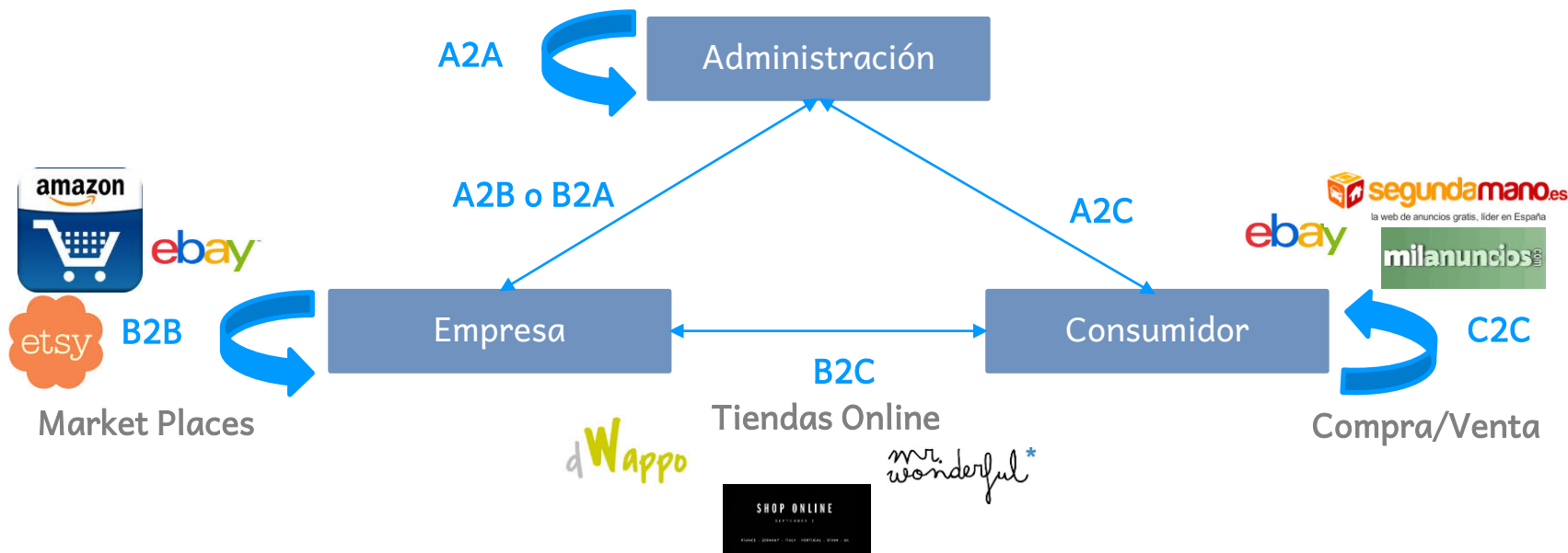


- **Es necesaria cierta inversión** en servicios específicos como tecnología o marketing.
- Se entra en el ámbito tecnológico y es necesario **estar bien informado y asesorado**.
- Se deben tener en cuenta las **particularidades concretas del comercio electrónico**: distribución física, entrega de productos...



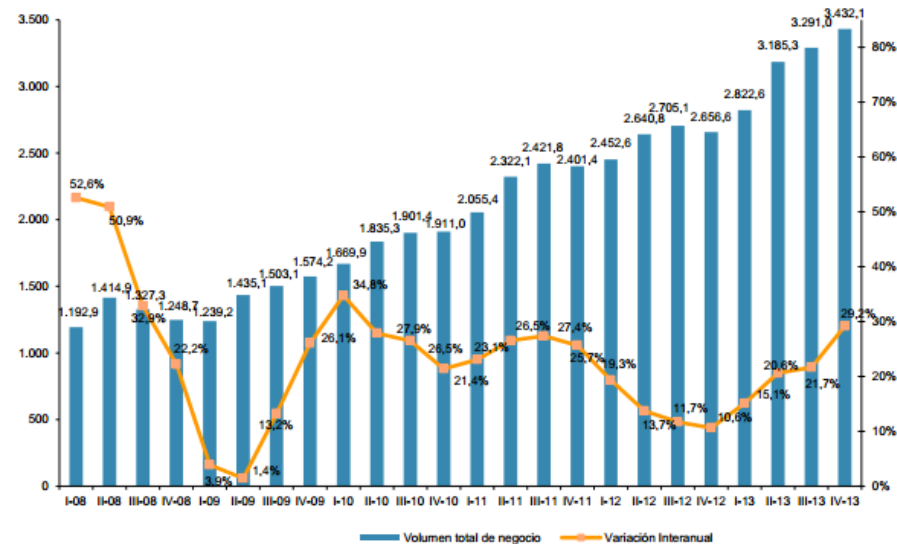
# Introducción al Comercio Electrónico

## Tipos de Comercio Electrónico



# Introducción al Comercio Electrónico

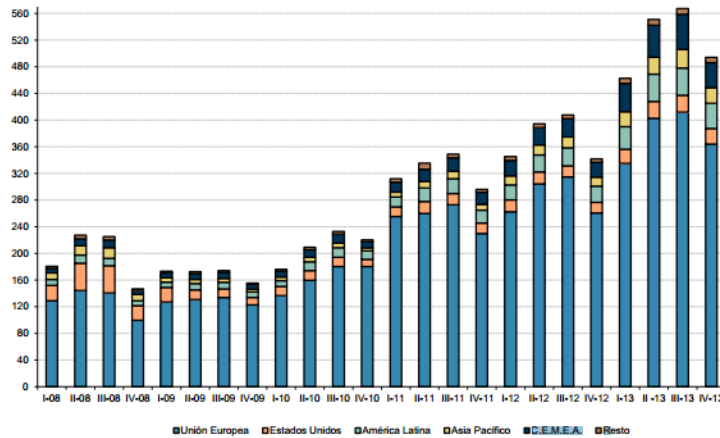
## Datos Comercio Electrónico 2013



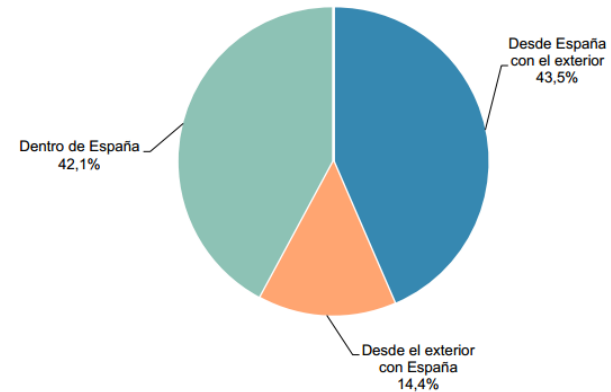
Fuente CNMC

# Introducción al Comercio Electrónico

## Datos Comercio Electrónico 2013



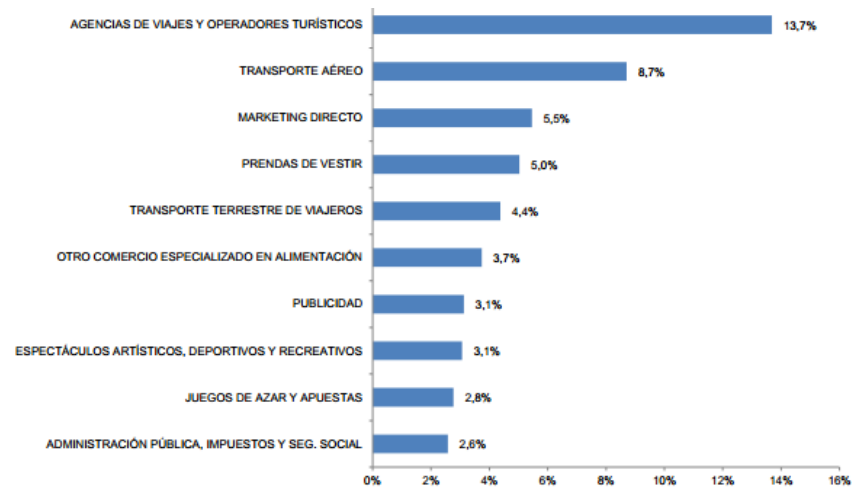
Fuente CNMC



Fuente CNMC

# Introducción al Comercio Electrónico

## Datos Comercio Electrónico 2013



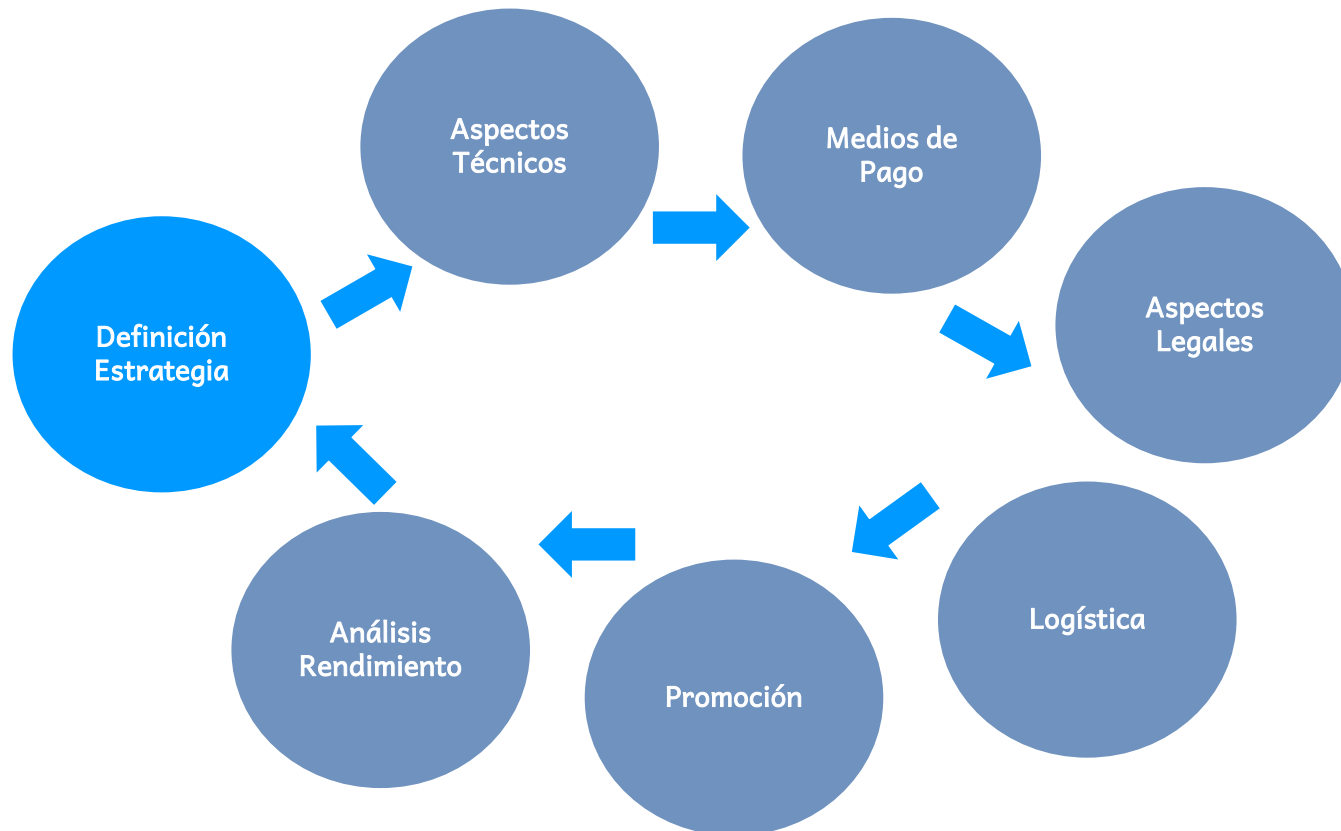
Fuente CNMC

# Contenido del Curso



Horario	Contenido
• 10.30 – 11.00	Introducción al eCommerce
• 11.00 – 12.00	Elementos claves
• 12.00 – 12.30	Descanso
• 12,30 – 13.00	Elementos claves
• 13.00 – 14.00	Proceso de venta online

## Elementos Claves de una Tienda Online



## Elementos Claves de una Tienda Online

### Aspectos Técnicos



Servicio de Hosting



Elección de Dominio



Plataforma tecnológica

## Aspectos Técnicos



### Claves del Servidor Hosting

- Precio
- Velocidad
- Almacenamiento
- Soporte al usuario
- Panel de control
- Integración con aplicaciones
- ¿IP Española? – Depende...



## Aspectos Técnicos



### Elección del Dominio

- Nombre de la Empresa.
- Nombre fácilmente recordable.
- Uso de palabras claves.
- Inglés vs Español.
- .es .com .net ...

## Aspectos Técnicos

### Plataforma tecnológica

#### Tienda Propia

- Desarrollo a Medida
- Software Libre
- Software Licenciado

#### MarketPlace



## Aspectos Técnicos

### Plataforma Tecnológica – Tienda Propia

Desarrollo a Medida

¡¡ Mucho cuidado!!

Mayor coste y dependencia técnica

Software Licenciado (Nube)



Solución Open Source

WOO COMMERCE

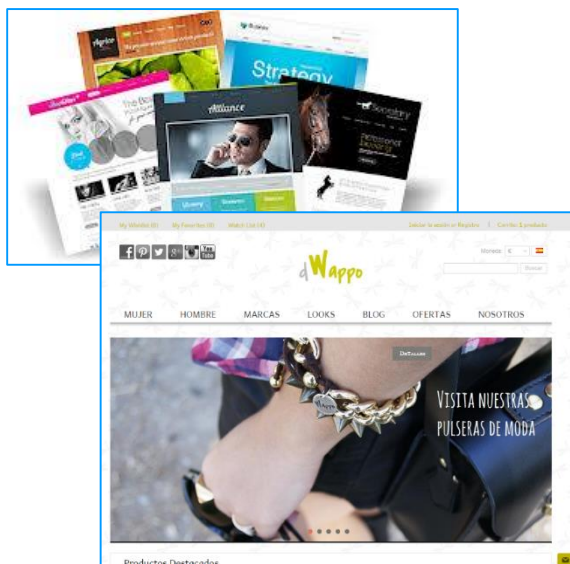


Magento™  
Open Source eCommerce



## Aspectos Técnicos

### Diseño de la Web



- Usabilidad
- Responsive
- Navegabilidad
- Look & Feel
- Colaborativa (2.0)

## Elementos Claves de una Tienda Online



### Medios de Pago

- Pago = Momento de la verdad
- Formas de Pago:
  - Tarjeta Débito / Crédito (TPV)
  - Transferencia
  - Contra Reembolso
  - Plataformas de Terceros (Paypal)
- Dependiente del mercado

## Elementos Claves de una Tienda Online

### Aspectos Legales



- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- Ley 3/2014, de 27 de Marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios.

# Elementos Claves de una Tienda Online

## Aspectos Legales

- **Identificación** del titular de la tienda on line.
- **Atención al cliente**
  - La atención al cliente a través de teléfono no puede realizarse a través de un número de teléfono de tarificación especial.
  - Si el cliente presenta a una queja o reclamación, se le deberá dar un número o código correspondiente a la misma.
- **Descripción del producto:**
  - La información facilitada en la ficha de producto tiene carácter **vinculante**.
- **Precio de los productos:**
  - El precio final del producto debe contener todos los impuestos aplicables y gastos de envío.
- **Plazo de entrega** del producto o servicio:
  - Si no se especifica nada, el plazo máximo de entrega es de 30 días.
- **Forma de pago y riesgo de fraude.**
- **Desistimiento**
  - Se amplía el plazo de 7 días hábiles a 14 días naturales
  - Formulario de desistimiento
  - Se amplían las excepciones al derecho de desistimiento
  - Devolución del dinero en un plazo máximo de 14 días

# Elementos Claves de una Tienda Online

## Aspectos Legales

- Si así lo indica el titular de la tienda on line, los **gastos de devolución** corren a cargo del comprador.
- **Confirmación de la compra:**
  - Confirmación de la compra en soporte duradero, dentro de las 24 hrs siguientes a la aceptación.
  - El botón de pedido debe contener la expresión «pedido con obligación de pago» u otra expresión similar.
- **Jurisdicción y Fuero Aplicable:**
  - SIEMPRE el domicilio del consumidor
- **Llamadas Comerciales:**
  - Prohíbe la realización de llamadas en días festivos, fines de semana y laborables entre las 21 h y las 9 h.
  - No permite la realización de llamadas automatizadas sin intervención humana sin el consentimiento expreso previo del consumidor y usuario.
  - Deben llevarse a cabo desde un número de teléfono identificable.
  - Se debe informar al receptor de su derecho a manifestar su oposición a recibir nuevas ofertas y a obtener el número de referencia de dicha oposición.



## Elementos Claves de una Tienda Online

### Aspectos Legales

- Protección de datos (LOPD)
- Ley de Cookies
- Entrega y la devolución de productos
- Propiedad Intelectual, Firma Electrónica, etc.



## Elementos Claves de una Tienda Online



### Logística

- ¿Qué tipo de artículos voy a vender?
- Aranceles.
- Impuestos.
- Normativas de exportación.
- Socio logístico.
- Stock



## Elementos Claves de una Tienda Online

### Promoción



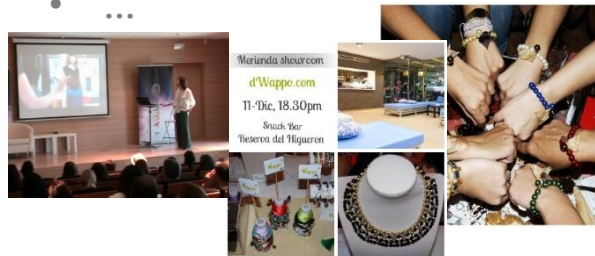
- Desarrollar Imagen de Marca.
- Marketing Offline
- Marketing Online

Elaborar un Plan de  
Marketing es  
fundamental

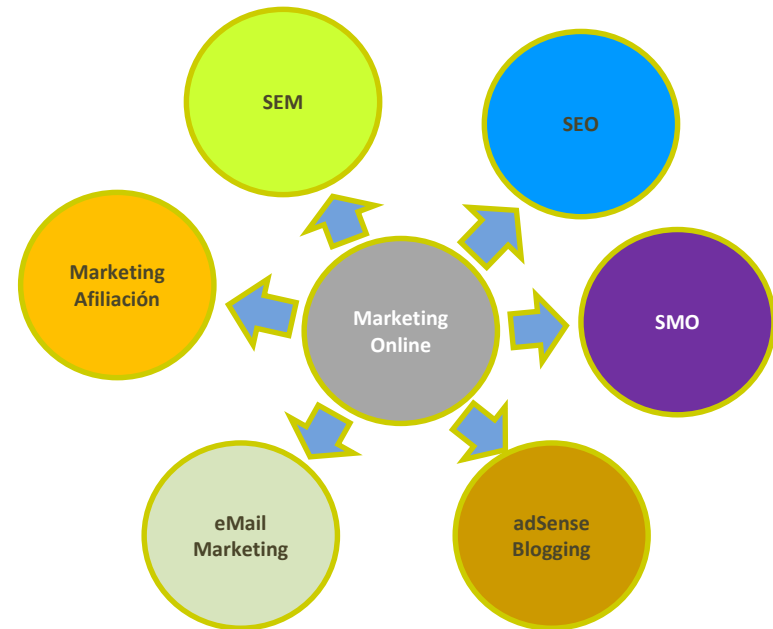
## Elementos Claves de una Tienda Online

### Marketing Offline

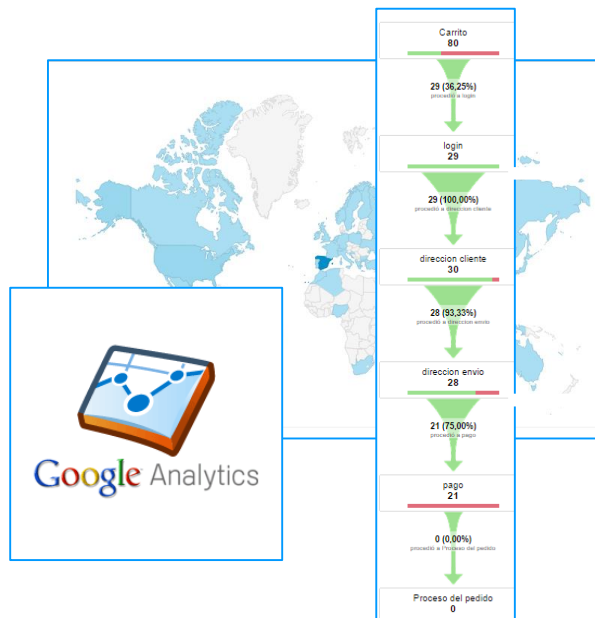
- Campaña de Lanzamiento
- Eventos Promocionales
- Actividades de Networking
- Participación en Eventos
- Showrooms
- ...



### Marketing Online



## Elementos Claves de una Tienda Online



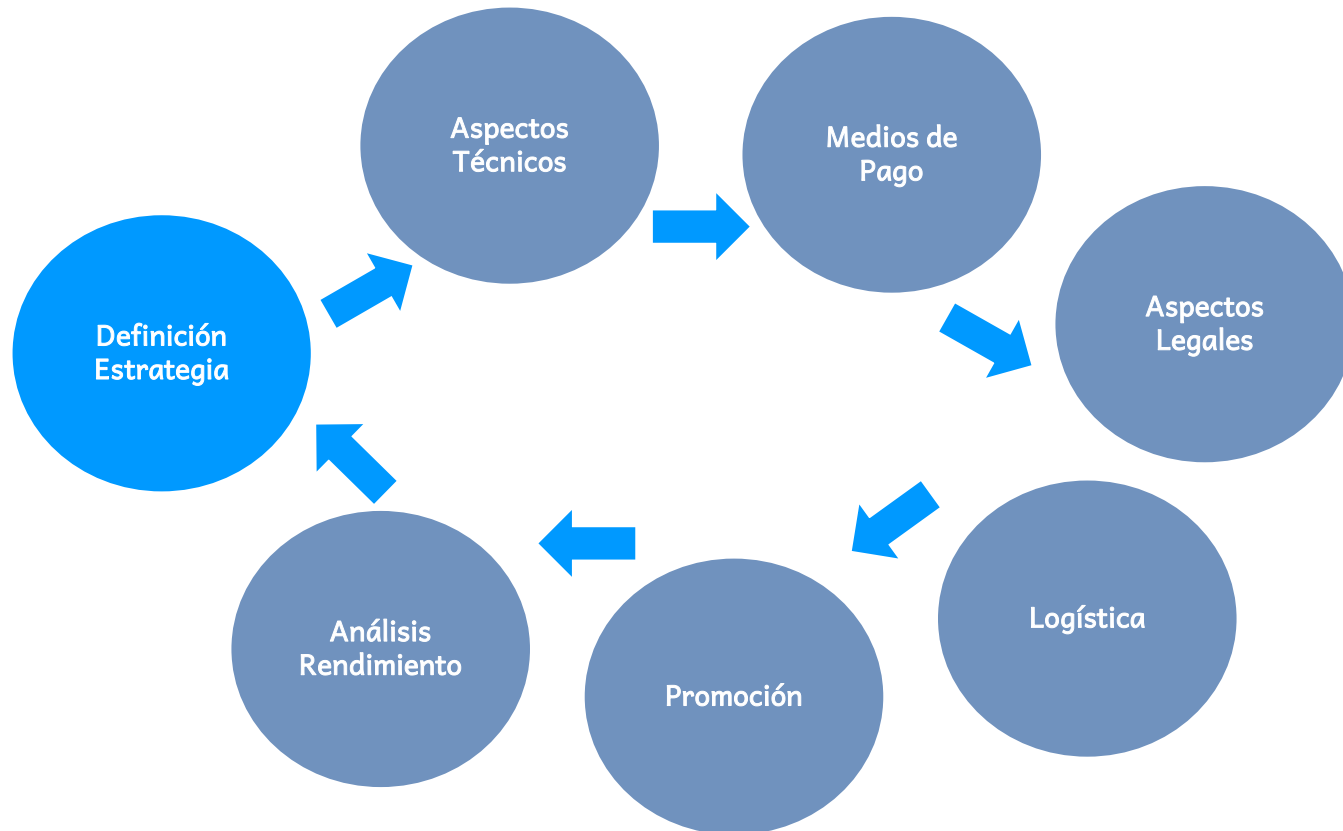
### Análisis de Rendimiento

- Ratio de conversión (Objetivo 2%)
- Embudo de conversiones
- Fuentes de las visitas
- Datos demográficos
- Palabras Claves
- Tiempo de visita, Porcentaje de Rebote...

Medir, Medir y Medir

Analiza a tu público y revisa tu estrategia

## Elementos Claves de una Tienda Online

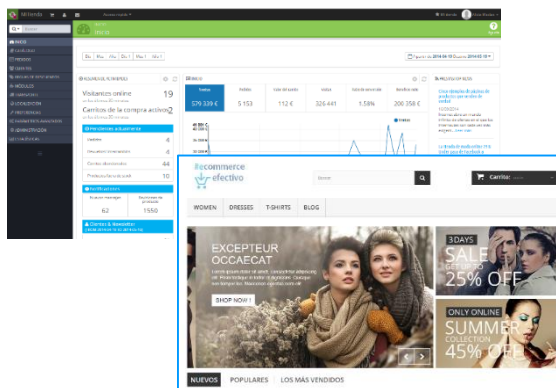


# Contenido del Curso



Horario	Contenido
• 10.30 – 11.00	Introducción al eCommerce
• 11.00 – 12.00	Elementos claves
• 12.00 – 12.30	Descanso
• 12,30 – 13.00	Elementos claves
• 13.00 – 14.00	Proceso de venta online

## El proceso de venta online



Gestión de la Tienda Online



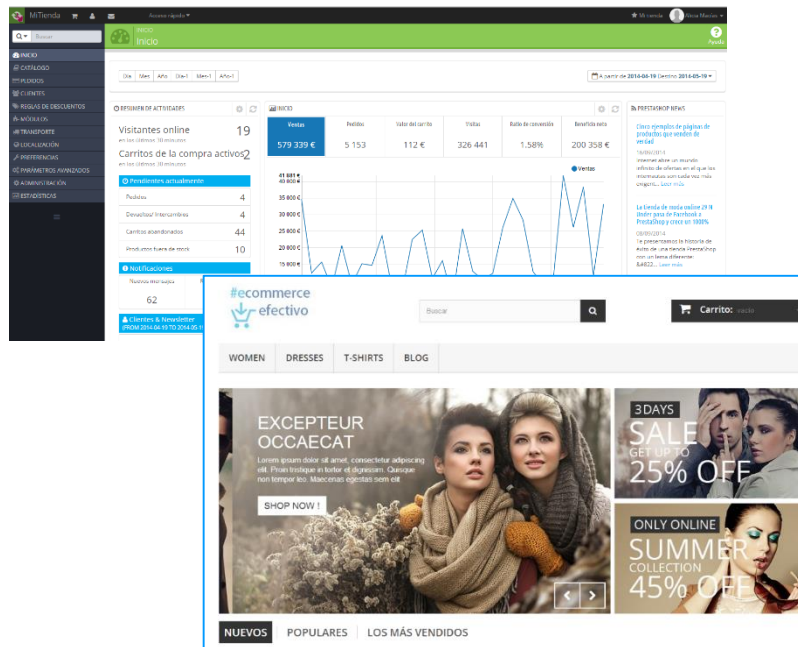
Experiencia de compra



Marketing Online



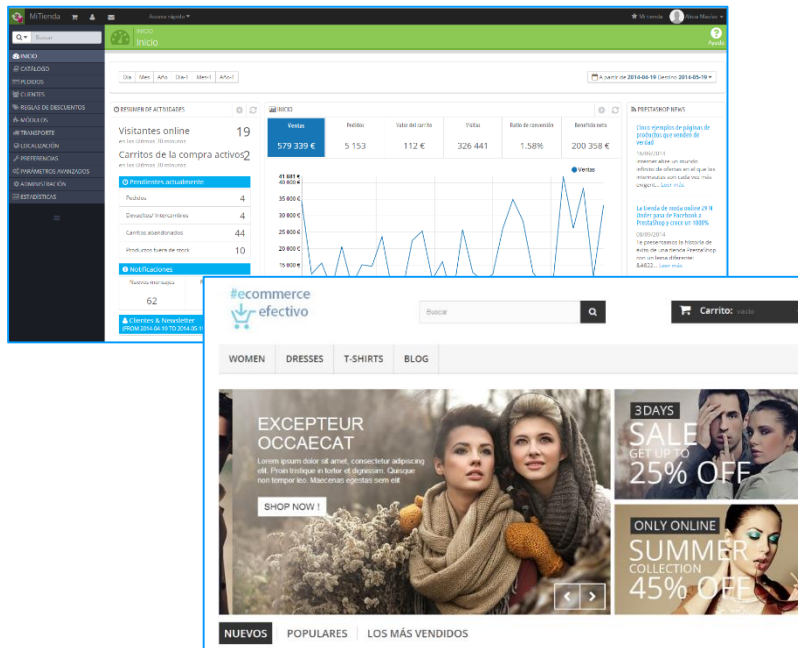
# El proceso de venta online



## Gestión de la Tienda Online

- Configuración
- Catálogo (Categorías y Productos)
- Stock
- Pedidos
- Clientes
- Promociones
- Estadísticas

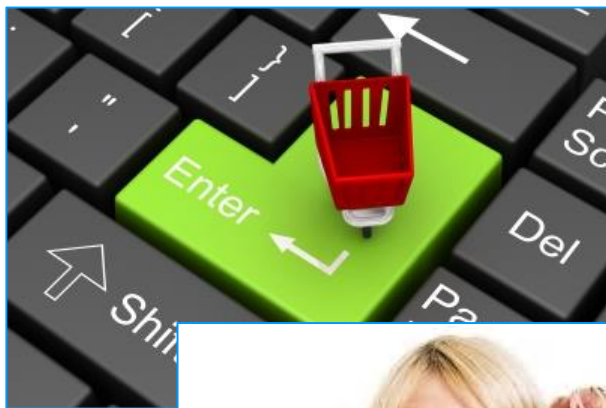
## El proceso de venta online



### Gestión de la Tienda Online

- Menú sencillo
- Catálogo de productos bien estructurado
- Actualización de stock continua
- Seguimiento de pedidos actualizado de forma diaria
- Generación de promociones
- Análisis y seguimiento

## El proceso de venta online



### Experiencia de Compra

Desde que buscas un artículo en Internet hasta que lo compras y llega a tu casa.

## El proceso de venta online

MUJER HOMBRE MARCAS LOOKS BLOG OFERTAS NOSOTROS

Inicio > MARCAS > Wappo > Pulseras > Pulsera La vida es bella



Pulsera La vida es bella ☆☆☆☆☆

Referencia: P0156  
Marca: Wappo

Descripción Más Comentarios

La bisutería con mensajes está de moda y es que en estos tiempos tan tristes ¿qué mejor que animar al mundo con un bonito mensaje?.

Pulsera La vida es bella. Pulsera con mensaje baño de plata y cordón de algodón natural en 7 colores.

Talla regulable de 14 a 20cm..

Colección Wappo Jewelry.

#pulseras #bisuteria #mensajes #artesanal

Color:

Cantidad:

12,00 €

Productos relacionados



Check out with **PayPal**  
The safer, easier way to pay

## Experiencia de Compra

- Facilidad de búsqueda
- Ficha del producto
- Formalización del carrito
- Atención al cliente
- Paquetería
- Tiempo de entrega

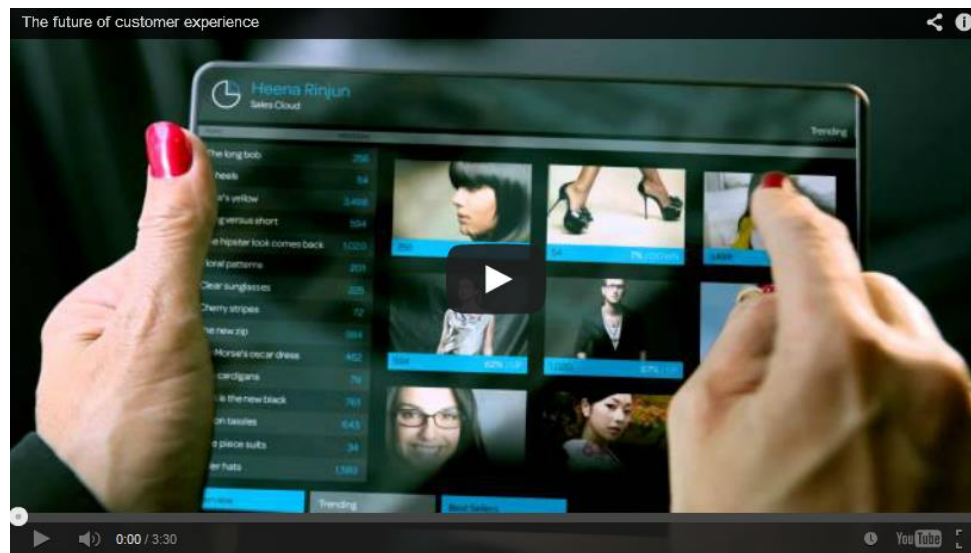
zopimchat

Chatee con nosotros 

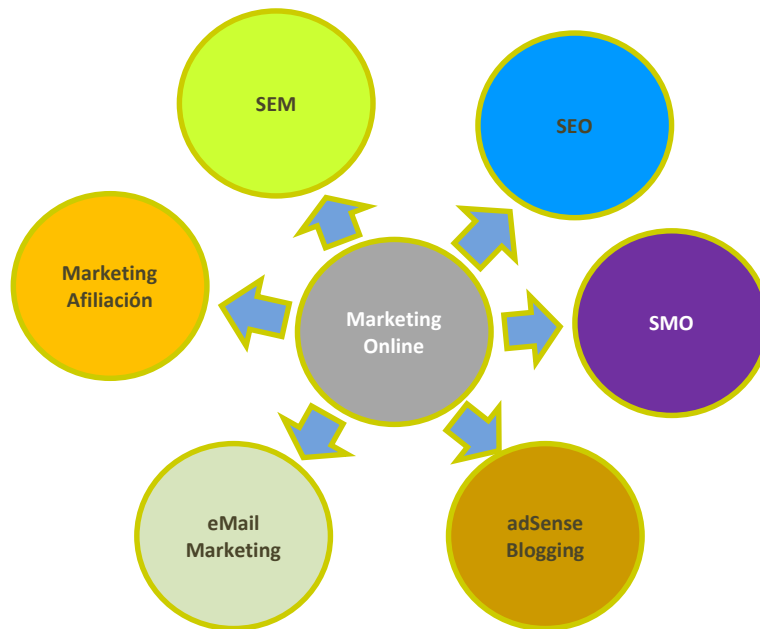
Escriba su mensaje aquí

## El proceso de venta online

La experiencia de Compra del cliente en el futuro



## El proceso de venta online



### Marketing Online

Es muy importante elaborar un buen Plan de Marketing

## El proceso de venta online

SEO



### Datos de búsquedas para 2013

- 100.000 millones de búsquedas mensuales.
- 3.000 millones de búsquedas diarias.
- 34.722 búsquedas por segundo.
- 20.000 millones de páginas analizadas diariamente.
- 60 billones de direcciones web.

## El proceso de venta online



### Camiseta ser friki

Camiseta friki para aquellos frikis que son responsables de ser frikis.

Camiseta de algodón de color azul con letras en blanco con **reclamo friki**.




### SEO

Identifica tus palabras claves y cuida el SEO en la ficha del producto

Genera enlaces externos a tu página:

- Colaboración con bloggers.
- Notas de prensa.
- Directorios de tiendas
- ...

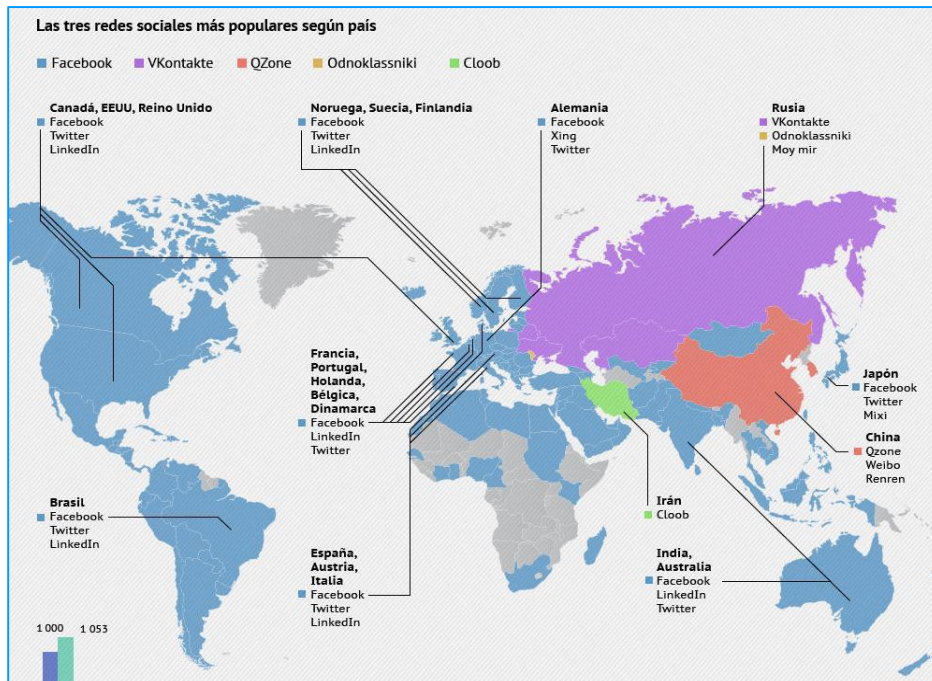


## El proceso de venta online

### ¿Cuál es la mejor Red Social?

- Realmente **no hay ninguna red social mejor que otra**. Lo que sí es cierto es que hay redes sociales que se acercan más a nuestros objetivos que otras.
- En España, el 80% de los internautas en España usa redes sociales. A nivel mundial no hay una cifra clara, cada red social maneja sus cifras. Por ejemplo:
  - ✓ Facebook (1.230 millones de usuarios activos)
  - ✓ Twitter (241 millones de usuarios activos)
  - ✓ Google + (235 millones de usuarios activos)
  - ✓ LinkedIn (300 millones de usuarios activos)
  - ✓ Pinterest (más de 70 millones de usuarios activos)
  - ✓ Instagram (150 millones de usuarios activos)
- Nosotros no debemos adaptarnos a las redes sociales, sino **que tenemos que buscar la que mejor se adapte a nuestros objetivos (target, estrategia, contenidos)**

## El proceso de venta online



## Redes Sociales en el mundo

Elige las redes sociales que mejor se adapten a tu Público Objetivo

## El proceso de venta online



Advertising

¿Cómo mejoro mis  
ventas?



Google  
AdWords

Google  
Remarketing

## El proceso de venta online

Inicio > Descuentos

### Descuentos

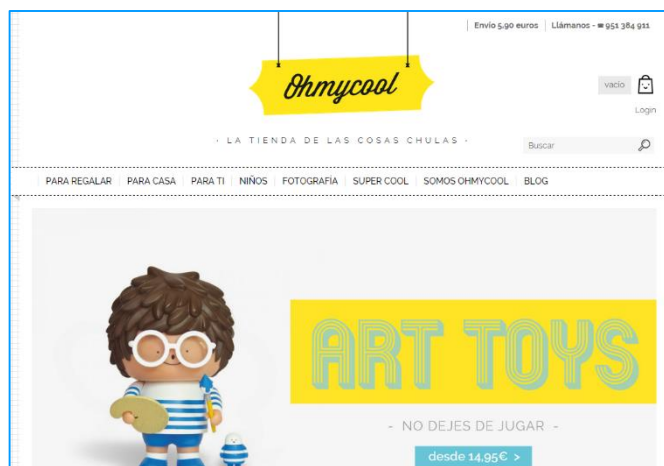
ORDENAR POR Precio: más bara... MOSTRAR: Grid Lista

<p>¡EN REBAJASI!</p> <p>Pulsera oriental de Hilos y...</p> <p>12,00 €</p>	<p>¡EN REBAJASI!</p> <p>Pulsera oriental de Hilos y...</p> <p>13,00 €</p>	<p>¡EN REBAJASI!</p> <p>Pulsera oriental de Hilos y...</p> <p>13,00 €</p>	<p>¡EN REBAJASI!</p> <p>Pulsera Doble Flúor de Cuero</p> <p>13,60 €</p>
<p>Pulsera Mano de Fátima</p> <p>14.70 €</p>	<p>¡EN REBAJASI!</p> <p>California - Pulseras...</p> <p>15,00 €</p>	<p>¡EN REBAJASI!</p> <p>Pulsera oriental de tela...</p> <p>16.80 €</p>	<p>¡EN REBAJASI!</p> <p>Pendientes con piedras...</p> <p>18.90 €</p>

### Promociones y Descuentos

- Carrito de la compra abandonado
- Referral Program
- Promociones especiales
- Botones de Redes Sociales

## El proceso de venta online



El Blog, de la mano de la Tienda Online



## El proceso de venta online



El eMail Marketing es uno de los medios digitales más efectivos para el marketing.

Dirige tus estrategias de Marketing a la captación de emails

# Preguntas



# eCommerce Efectivo

¡¡ Gracias por venir !!

#ecommerce  
 efectivo

Web: [www.ecommerce-efectivo.com](http://www.ecommerce-efectivo.com)

Email: [ecommerce.efectivo@gmail.com](mailto:ecommerce.efectivo@gmail.com)



@AliciaMaciasON



Centro de Innovación Turística de Andalucía. Ctra Nacional 340, Km 189,6  
Marbella, 29604 – Málaga.

Teléfono: (+34) 951 704 630 Fax: (+34) 951 248 906

[www.andalucialab.org](http://www.andalucialab.org)