



1. Muchas gracias por tu interés en esta actividad; empezaremos en unos instantes.
2. Recuerda **apagar tu cámara y silenciar tu micrófono**.
3. Durante la sesión para cualquier pregunta, puedes utilizar el chat interno de la plataforma. Al final abriremos micros y turno de preguntas.
4. La sesión será grabada, y podrá ser publicada posteriormente en los canales del proyecto DICA; puedes abandonarla en cualquier momento.



DIGITALIZACIÓN • COMERCIO • ASTURIAS



## JORNADAS FORMATIVAS

# “HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE UTILIDAD EN EL DÍA A DÍA DE UN COMERCIO”



# ¿Qué veremos hoy?

Herramientas y aplicaciones de utilidad en el día a día de un comercio, desde herramientas para la gestión de tareas, almacenamiento de información, aplicaciones de comunicación y reuniones online, gestión de boletines electrónicos, así como otra serie de herramientas que puedan ser útiles en el contexto actual de limitación de movilidad social.

# ACTUALIDAD

¿Qué situación nos encontramos a día de hoy?



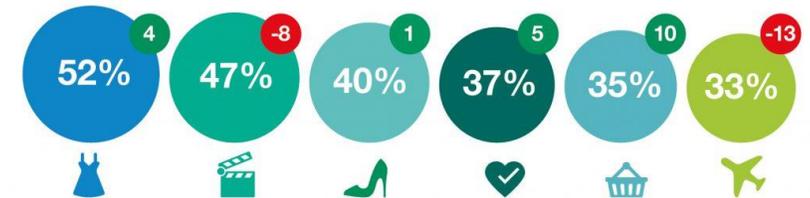
# 2020, la explosión del mundo VICA



# CIFRAS de e-commerce que arrojó 2020 en España

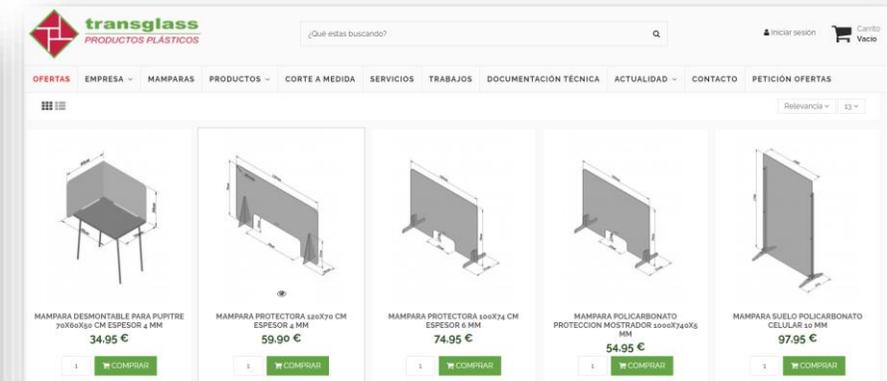
- Incremento del 23% del e-commerce en España desde abril (eMarketer) →
- Los Marketplaces son los lugares preferidos de compra (Cetelem)
- Pese al aumento de las compras online, el **gasto medio se contiene** (Cetelem)
- Los **5 productos más comprados** a través de internet han sido: moda, ocio, calzado y complementos, dispositivos móviles y productos de belleza (Cetelem)
- El M-Commerce sigue creciendo, el 71% de los compradores online ha realizado alguna de sus compras a través de su móvil o Tablet (Cetelem) →
- Negocios con **ficha de Google MyBusiness actualizada** reciben 7 veces más clics (Google España)
- El 75% de los clientes **busca online negocios cercanos** antes de acudir a comprar (Google España)
- El 96% de los clientes prefiere negocios con **horarios actualizados** (Comisión Europea)

	Marketplaces		Web de la tienda		Web del fabricante	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Electrodomésticos / Tecnología	52	50	35	38	15	15
Dispositivos móviles y accesorios	57	58	28	27	15	15
Hogar	41	43	39	42	20	17
Deportes	35	36	52	51	19	19
Bicicleta y accesorios	34	40	37	37	20	15
Descanso	35	38	38	38	21	20
Gaming	46	48	36	34	15	16



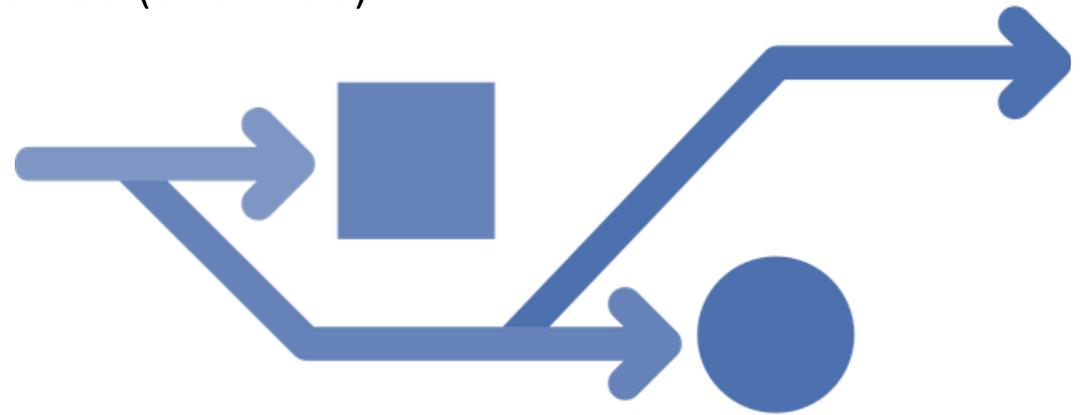
# COVID-19, un nuevo escenario social y económico que genera nuevas OPORTUNIDADES

- Adopción de soluciones tecnológicas para facilitar la posibilidad de **vender online**
- Alianzas para facilitar la **entrega a domicilio** de una forma rápida y efectiva
- Política de “**Contacto Cero**”, consistente en evitar el contacto entre mensajero y receptor (comerciante y consumidor)
- Diseño, fabricación y/o **comercialización de nuevos productos**: Transglass ([mamparas](#)), Ortopedia Jardón ([purificadores aire](#)), Fortia Seguridad y Salud ([mascarillas](#))



# Capacidades para ADAPTARSE al mundo actual

- Tecnología para adaptarse a las necesidades del cliente
- Especialización y mejora continua del negocio
- Captación y analítica de datos
- Optimización de costes y maximización de ingresos
- Eficiencia y cooperación en procesos comunes (alianzas)
- Sostenibilidad y economía circular
- Formación continua
- ...



# GESTIÓN DEL COMERCIO

¿Qué tareas implican la gestión de un comercio?

¿Qué TAREAS realizamos a diario en nuestro comercio?

# Atención al cliente

Gestión interna  
(administración, finanzas,  
almacén...)

Ventas

Socios y/o  
proveedores

Publicidad

Formación



## Atención al cliente

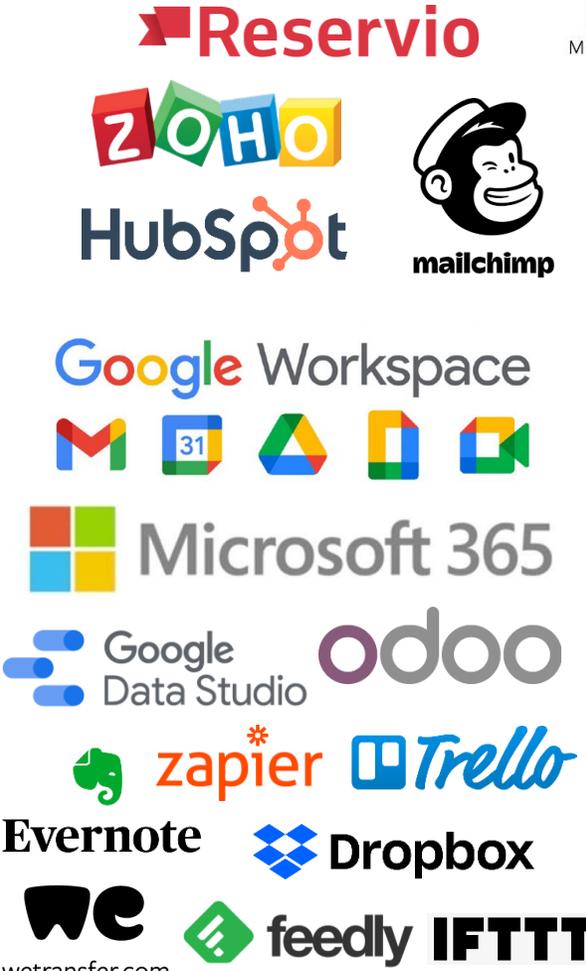
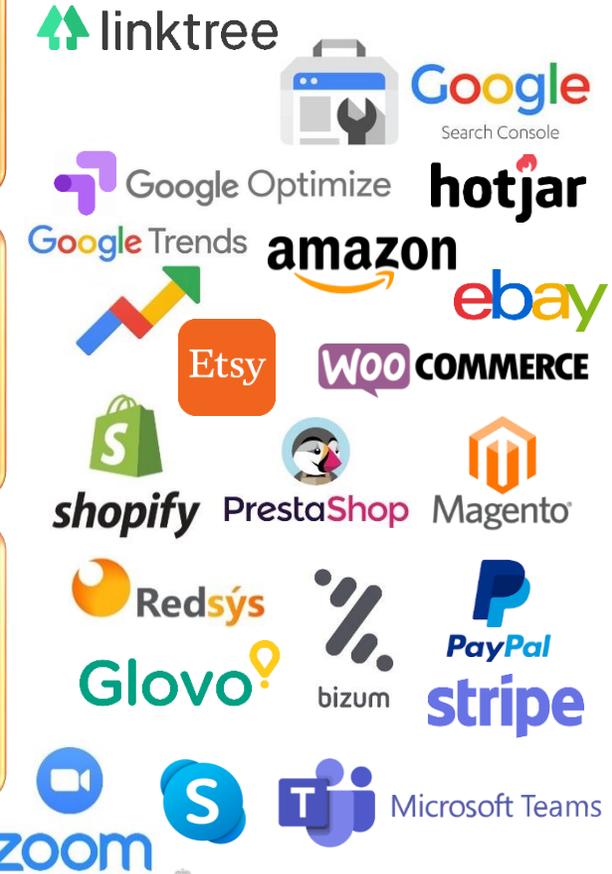
Gestión interna  
(administración, finanzas,  
almacén...)

Ventas

Socios y/o  
proveedores

Publicidad

Formación





# ¿PARA QUÉ nos ayudan estas herramientas?



Microsoft Forms



Google Forms



Google My Business



Hootsuite™



FACEBOOK Business Suite



## Atención al cliente

- ✓ Explotación comercial de nuestros contactos (CRM)
- ✓ Ficha comercial online de nuestro negocio
- ✓ Comunicación estructurada con nuestros clientes
- ✓ Difusión de información de interés a nuestros clientes
- ✓ Gestión de reservas de citas o encargos
- ✓ Gestión de devoluciones

Gestión interna  
(administración, finanzas,  
almacén...)

Ventas

Socios y/o  
proveedores

Publicidad

Formación

- ✓ Gestión de nuestras redes sociales
- ✓ Facilitar enlaces a nuestra tienda o vías de comunicación
- ✓ Compartir sorteos o concursos
- ✓ Envío de boletines y novedades
- ✓ Encuestas de satisfacción y captación de necesidades

# ¿PARA QUÉ nos ayudan estas herramientas?



Microsoft Forms



Google Forms



Google My Business



Hootsuite™



FACEBOOK Business Suite



bitly



linktree



Google Search Console

Google Optimize

hotjar

Google Trends

amazon

ebay



Etsy

WooCommerce



shopify



PrestaShop



Magento

Redsys



bizum



PayPal stripe

Glovo

- ✓ Proporcionar el catálogo de productos en todas nuestras vías de comunicación
- ✓ Gestión de reservas de citas o encargos
- ✓ Venta en tienda online, redes sociales o marketplaces
- ✓ Comunicación estructurada con nuestros clientes
- ✓ Ofrecer distintas formas de pago
- ✓ Entregas a domicilio o en local
- ✓ Facilitar la resolución de consultas y el servicio de postventa con el cliente

## Atención al cliente

### Gestión interna (administración, finanzas, almacén...)

### Ventas

### Socios y/o proveedores

### Publicidad

### Formación

# ¿PARA QUÉ nos ayudan estas herramientas?



Microsoft Forms



Google Forms



Google My Business



Hootsuite™



FACEBOOK Business Suite



bitly



HubSpot



mailchimp

## Atención al cliente

- ✓ Explotación comercial de nuestros contactos (CRM)
- ✓ Envío de boletines y novedades
- ✓ Diseñar campañas de marketing en redes sociales e internet (Google)
- ✓ Contenido promocional en redes sociales (vídeo, imagen, texto, etc)
- ✓ Análisis del éxito de las campañas

Gestión interna  
(administración, finanzas,  
almacén...)

Ventas

Socios y/o  
proveedores

Publicidad

Formación



incibe

INSTITUTO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD



# ¿PARA QUÉ nos ayudan estas herramientas?

## Atención al cliente

Gestión interna  
(administración, finanzas,  
almacén...)

Ventas

Socios y/o  
proveedores

Publicidad

Formación

- ✓ Gestión eficiente de procesos internos, centralizados y automatizados
- ✓ Integración con aplicaciones externas
- ✓ Control actualizado del stock
- ✓ Gestión de tareas y calendario
- ✓ Posibilidad de realizar gestiones en remoto (trabajo conectado)
- ✓ Control de indicadores clave del negocio
- ✓ Análisis de la información relevante
- ✓ Vigilancia de la reputación online de la marca
- ✓ Vigilancia estratégica de las tendencias del sector

Google Workspace



Microsoft 365



Evernote Dropbox



# ¿PARA QUÉ nos ayudan estas herramientas?

## Atención al cliente

- ✓ Búsqueda de nuevos socios y/o proveedores
- ✓ Comunicación online para coordinación y seguimiento
- ✓ Gestión de proyectos y tareas en equipo
- ✓ Intercambio de información segura y eficiente
- ✓ Integración de procesos y herramientas
- ✓ Vigilancia estratégica de las tendencias del sector

Gestión interna  
(administración, finanzas, almacén...)

Ventas

Socios y/o  
proveedores

Publicidad

Formación

Google Workspace



Microsoft 365



Evernote Dropbox



# ¿PARA QUÉ nos ayudan estas herramientas?

## Atención al cliente



- ✓ Formación online (tutoriales, cursos MOOC, portales específicos de formación...)
- ✓ Clases a distancia por videoconferencia
- ✓ Asistencia a eventos online (webinars...)

Google Workspace



Microsoft 365

Gestión interna  
(administración, finanzas,  
almacén...)

Ventas

Socios y/o  
proveedores

Publicidad

Formación



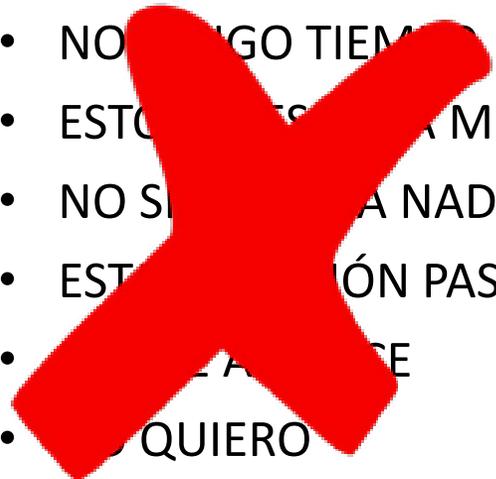
# GESTIÓN DEL TIEMPO

¿De qué manera podemos incorporar nuevas actividades a nuestro día a día?



# ¿Qué BARRERAS debemos superar?

- NO TENGO TIEMPO
- ESTO NO ES PARA MÍ
- NO SE PUEDE HACER NADA
- ESTO SIEMPRE PASARÁ
- NO SE PUEDE HACER
- NO QUIERO
- ...



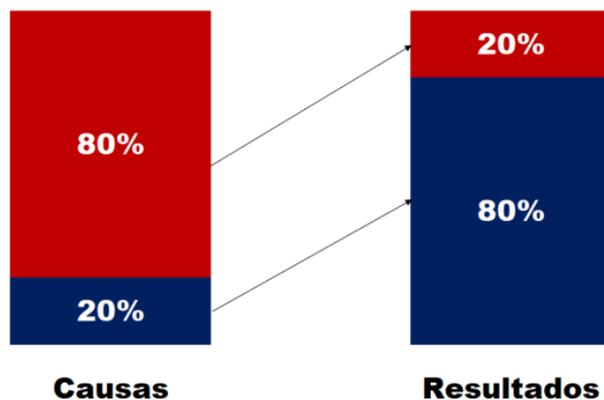
¿CÓMO podemos incorporar estas herramientas?

**1.440**  
**MINUTOS**

Modificando nuestros **HÁBITOS** para optimizar nuestra **gestión del tiempo**, ¿cómo?

# ¿Cómo podemos mejorar nuestros HÁBITOS?

- Inventariando nuestras tareas habituales
- Clasificándolas por **Importancia y Urgencia**
- Aplicando las **reglas de decisión** de la matriz
- Estableciendo **prioridades** a nuestras tareas, considerando la regla del 80/20:





# 1. Para mejorar es imprescindible MEDIR

*“Lo que no se define no se puede medir.  
Lo que no se mide, no se puede mejorar.  
Lo que no se mejora, se degrada siempre.”*

*William Thomson Kelvin*

- Es recomendable que establezcamos **indicadores de referencia y mediciones sobre nuestras acciones**, de forma que podamos conocer si nos acercamos al objetivo o nos estamos desviando
- Es interesante **medir el ROI** (retorno de la inversión) de nuestras actividades, no solo a nivel económico, sino en recursos de tiempo, esfuerzo, etc.

# E – S M A R T

- **Ecológico:** el objetivo perseguido se alinea con mis valores y es sano para mí y mi entorno
- **eSpecífico:** es concreto y detallado
- **Medible:** si no se puede medir no se puede mejorar (regla de oro)
- **Alcanzable:** que lo sintamos a nuestro alcance, debemos disponer de los medios necesarios (o al menos saber cómo obtenerlos)
- **Retador:** debe ser un objetivo que nos ayude a mejorar y relevante para nuestro negocio
- **Tiempo:** establecer un marco de tiempo apropiado es necesario para crear cierta urgencia

## 2. Para mejorar es imprescindible MANTENER EL FOCO

*“Lo más importante es que lo más importante sea lo más importante.”*

*Stephen R. Covey*

- Es responsabilidad personal de cada uno saber **ordenar y equilibrar su vida** en un entorno que no ayuda pero que tampoco vamos a cambiar individualmente
- Es necesario entender los **distintos roles** que ejecutamos a lo largo del día y encontrar el equilibrio en nuestra dedicación a cada uno de ellos
- Para mejorar nuestra eficiencia es fundamental **focalizarse en una tarea a la vez y gestionar adecuadamente las interrupciones** nos ayudará en ello



# Diseñar nuestro PLAN DE ACCIÓN

- Una vez identifiquemos las principales tareas a realizar, deberemos planificarlas y crear un **Plan de Acción**
- Las actividades complejas se dividirán en **tareas más pequeñas**, de forma que faciliten su consecución y su gestión
- Es importante que definamos **indicadores, fechas y responsables** para cada tarea
- Es fundamental reforzar el compromiso **celebrando** cada hito conseguido

BLOQUES TEMÁTICOS	ACCIONES	RESPONSABLE(S)	Abril				Mayo				Junio				Julio				Septiembre				...			
			1.	2.	3.	4.	1.	2.	3.	4.	1.	2.	3.	4.	1.	2.	3.	4.	1.	2.	3.	4.	1.	2.	3.	4.
BLOQUE 1	Acción 1.1	R1					7																			
	Acción 1.2	R2																								
	Acción 1.3	R3																								
	Acción 1.4	Todos				29																				
	Acción 1.5	R1+R2																								
BLOQUE 2	Acción 2.1	...																								
	Acción 2.2	...																								
	Acción 2.1	...								3																
	Acción 2.2	...																								
	Acción 2.3	...																								
...	...	...																								
...	...	...																								
...	...	..																								



### 3. Para mejorar es imprescindible PERSEVERAR

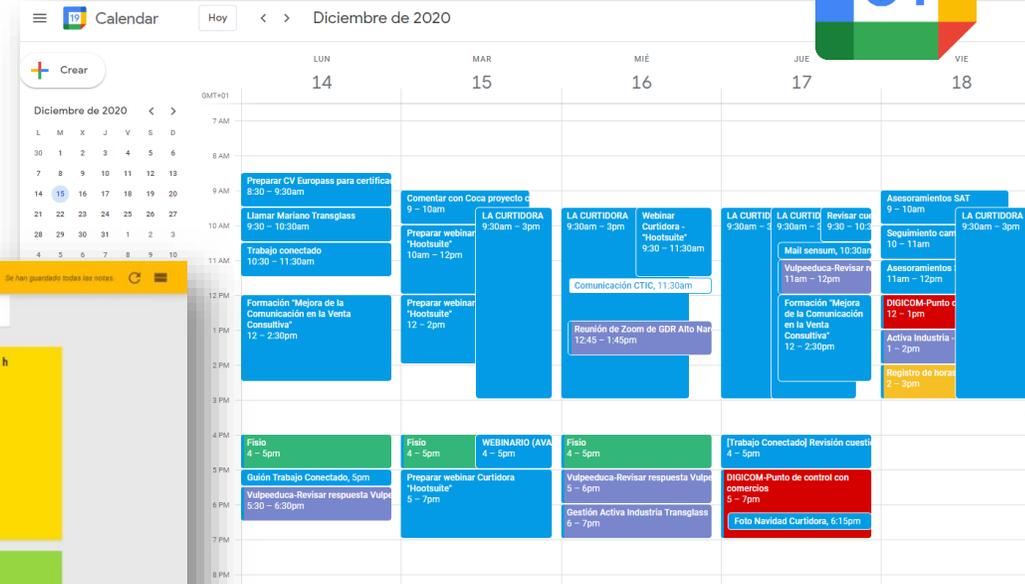
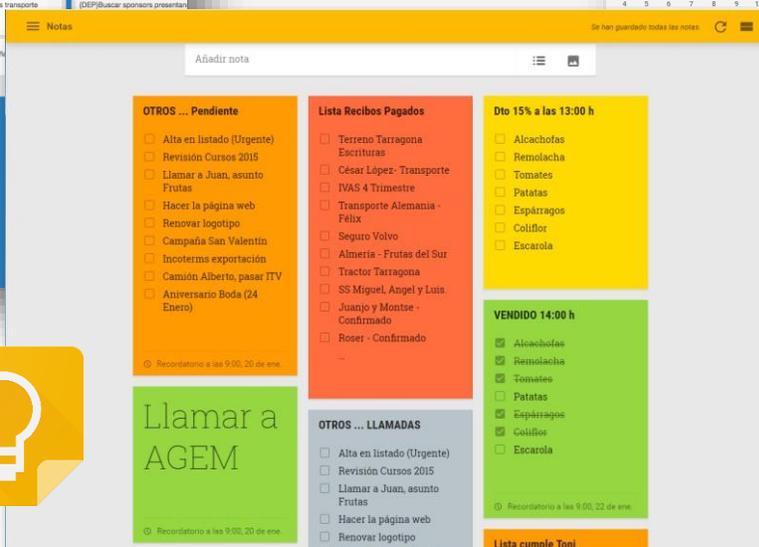
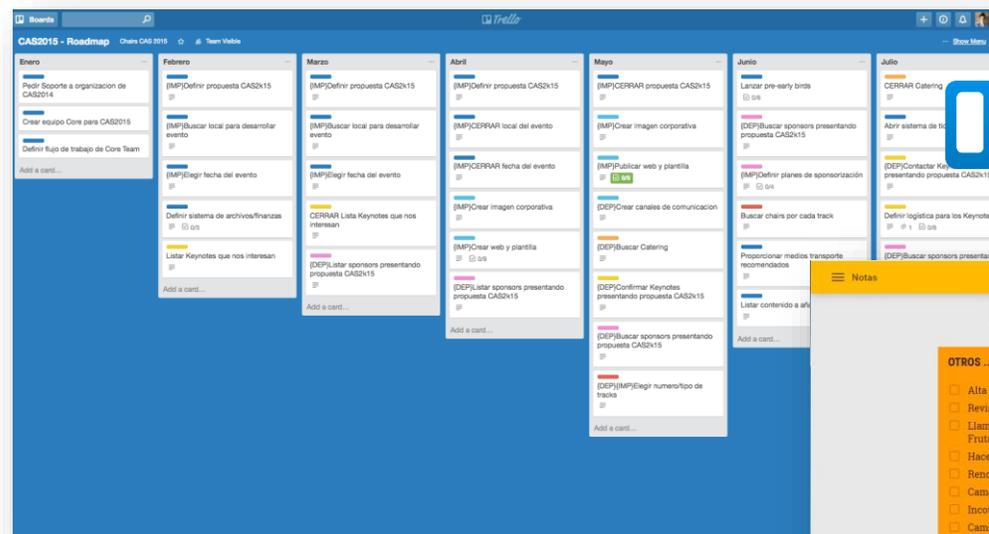
*“Cada cambio aparenta ser un fracaso  
cuando va por la mitad.”*

*Elizabeth Kübler-Ross*

- De cara a mantener el compromiso con las actividades a realizar es necesario que la **recompensa sea mayor que el coste** que nos requiere, y así lo reconozcamos
- Para facilitar el compromiso con el proceso de mejora es recomendable **empezar con pequeñas tareas** y luego ir incrementando el tamaño y la complejidad de las siguientes
- Ser **disciplinado** es un trabajo **a tiempo completo**, no se puede ser disciplinado para unas cosas y no serlo para otras
- Es recomendable **compartir los objetivos con otra/s persona/s** de forma que nos ayude a reforzar nuestro compromiso con el proceso de cambio

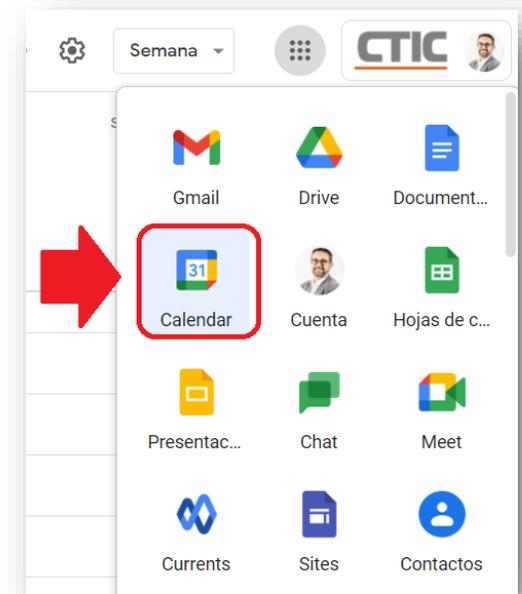
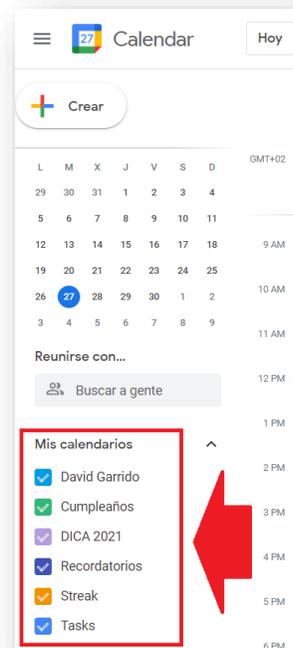
# Organizar nuestra AGENDA

- Se recomienda usar un **gestor de calendario**, por ejemplo Google Calendar
- Usar un **gestor de tareas**, por ejemplo Google Keep o Trello



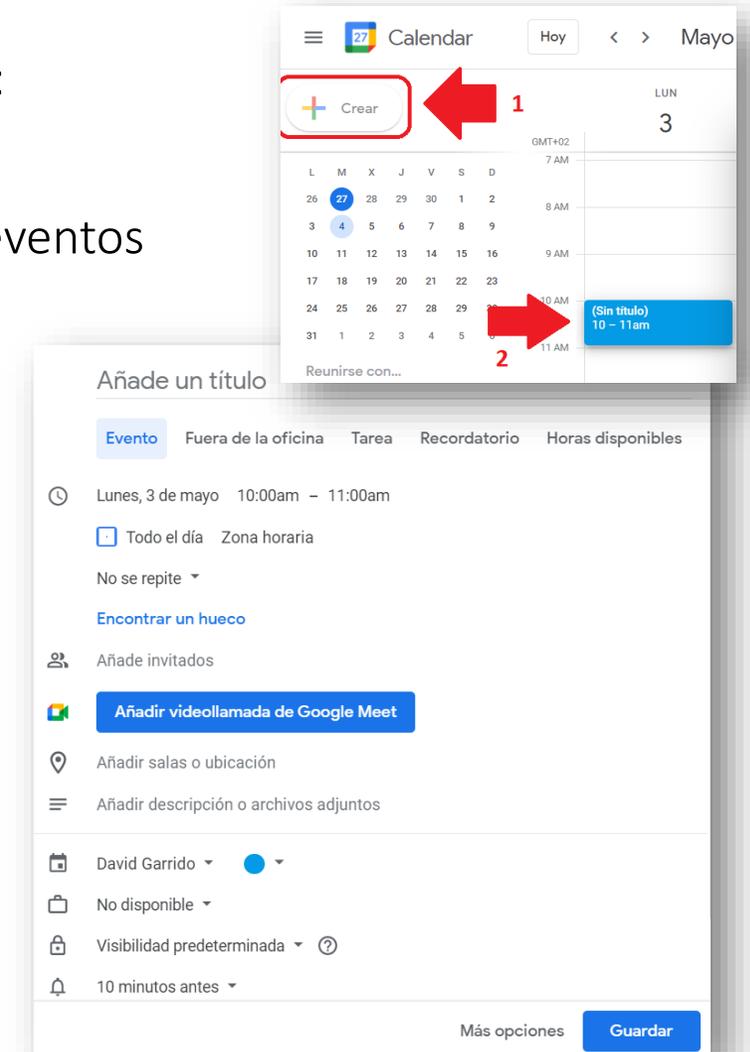
# ¿Cómo usar Google Calendar

- [Google Calendar](#) es un gestor de agenda gratuito asociado a tu perfil de Google, la misma cuenta que utilizas para el correo electrónico
- Accedes a través del menú superior derecho, seleccionando el icono correspondiente 
- Puedes disponer de varios calendarios conectados simultáneamente:



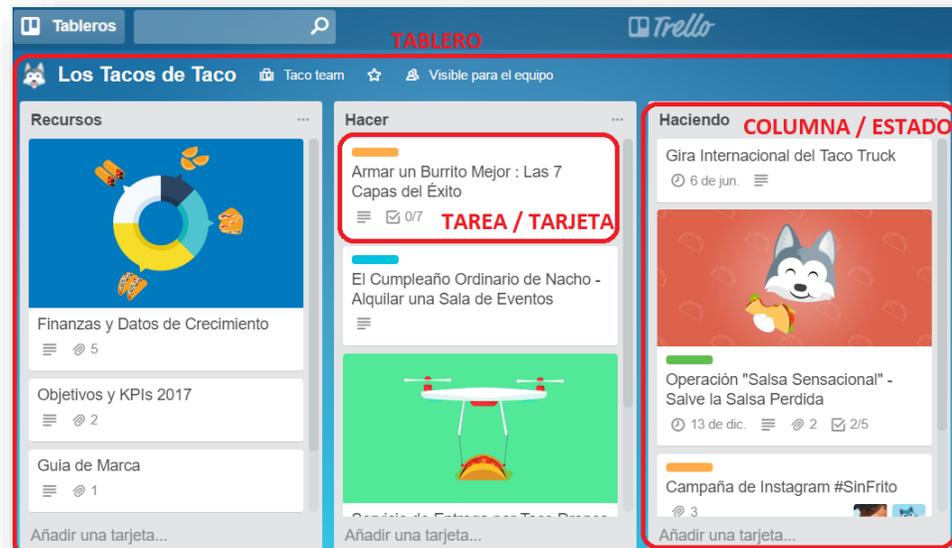
# ¿Cómo usar Google Calendar

- Para crear un nuevo evento puedes hacerlo de 2 maneras distintas:
  1. A través del botón “Crear”
  2. Pulsando directamente sobre el calendario en un hueco sin eventos
- A continuación configuras los datos del registro:
  - **Título**
  - **Tipo:** Evento, Tarea, Recordatorio...
  - **Día, hora de inicio y duración** (el evento puede ser recurrente)
  - Invitar a **otras personas** a la convocatoria
  - Incluir un **enlace para una videollamada** de Google Meet
  - Añadir una **ubicación**
  - Incluir una **descripción**
  - Escoger el **calendario** donde se crea el evento
  - Escoger el **color** del evento
  - Configurar **notificaciones** de aviso



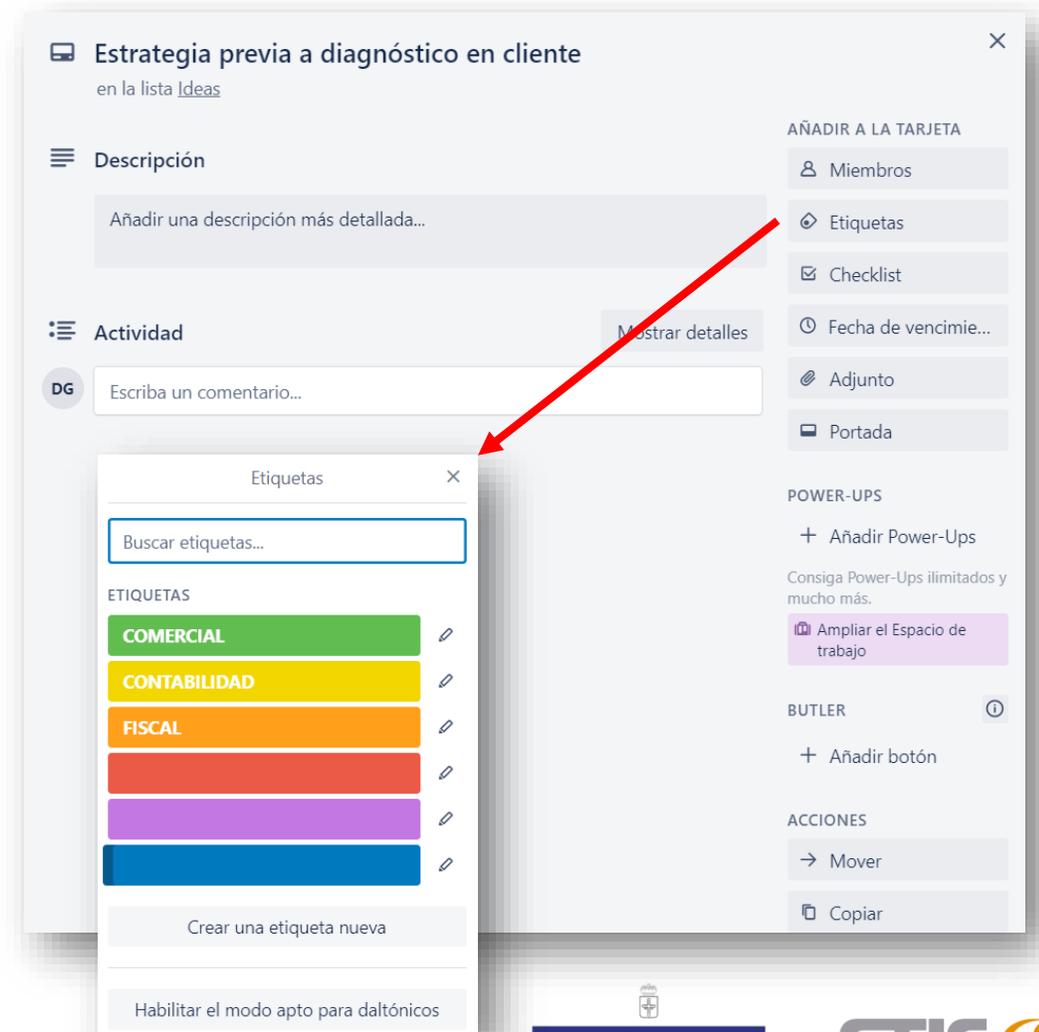
# ¿Cómo usar Trello

- [Trello](#) es un gestor de tareas basado en el modelo de gestión productivo **Kanban**
- Las **tareas** (llamadas tarjetas en Trello) se mueven entre los **estados** (listas) definidos en cada columna del **tablero**
- Esta gestión permite llevar un control de su ejecución y mantiene informadas a las personas involucradas (muy útil para **trabajar en equipo**)
- Pueden crearse varios tableros, así como crear las columnas o listas que necesitemos



# ¿Cómo usar Trello

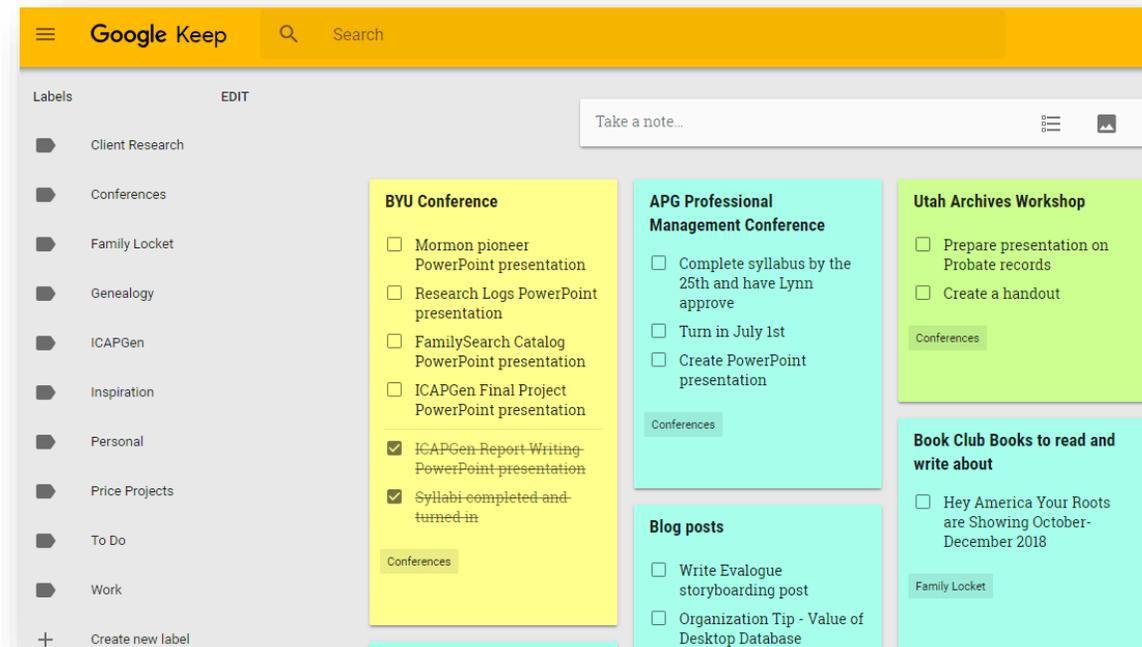
- Al crear la **tarea** (llamada tarjeta en Trello) podemos configurar varios aspectos interesantes:
  - **Título**
  - **Descripción**
  - **Miembros** con los que compartir la tarea
  - Escoger la **etiqueta** asociada a la tarea
  - Crear una **checklist** asociada a la tarea
  - Fijar una **fecha de vencimiento** de la tarea
  - **Adjuntar ficheros**
- Adicionalmente puedes realizar distintas **acciones** con la tarea, como: moverla, copiarla, compartirla...
- Las tareas se pueden **mover entre columnas** (listas) simplemente arrastrándolas en el tablero



# ¿Cómo usar Google Keep?



- [Google Keep](#) es un gestor de tareas muy sencillo que puede ayudar a organizarnos fácilmente
- Permite crear tareas con información básica: título, etiquetas, colores, checklists...
- Te permite incluir tareas con dibujos, imágenes o notas manuscritas
- Puedes compartir las tareas con otras personas



# Agilizar nuestra COMUNICACIÓN

- Podemos habilitar **nuevas vías de comunicación**, no solo con nuestros clientes, sino con nuestros colaboradores y entorno familiar
- Debemos encontrar el **equilibrio** entre el tiempo que dedicamos a nuestras comunicaciones y el resto de actividades productivas del negocio
- Las herramientas solo son un soporte para facilitarnos la comunicación, y hay muchas, **la clave está en la gestión** que hagamos de ellas
- Procuremos utilizar cuenta de **correo corporativo**; se puede gestionar desde Gmail o Outlook





# Crear y compartir INFORMACIÓN

- Para mejorar nuestra organización es recomendable contar con herramientas que nos permitan **compartir la información de forma estructurada y segura**
- Es muy importante establecer correctamente **cómo y quién tiene acceso** a nuestros datos, de forma que evitemos fuga o eliminación de información relevante
- Es recomendable establecer un **único repositorio de ideas** y una **tarea periódica de revisión** de las mismas para liberarnos de la carga mental que nos provoca



# Facilitar el CONTACTO con nuestros clientes

- Existen herramientas que nos facilitan una **comunicación más directa, estructurada y enriquecida** con nuestros clientes
- Es necesario que las probemos en primera persona (como cliente) para poder **configurarlas y adecuarlas a las necesidades reales de nuestro cliente objetivo**
- Debemos ser capaces de **gestionar adecuadamente cada canal de comunicación** que ofrezcamos al cliente, si no es así es mejor ni siquiera habilitarlo
- Es recomendable medir el impacto de cada canal de comunicación, lo cual nos ayudará a entender cómo lo usa nuestro cliente y así poder ofrecer una **mejor experiencia de usuario**



Microsoft Forms



Google Forms



mailchimp



Hootsuite™



Google My Business

# Buscar soluciones que nos ofrezcan OMNICANALIDAD

- En primer lugar, debemos encontrar herramientas que nos sean **cómodas de operar**, sino acabaremos por desecharlas
- La mayoría de aplicaciones disponen de versiones gratuitas para probarlas y determinar la mejor **versión a adquirir**; habitualmente disponen de cuotas periódicas para su **pago por uso**
- Existen **2 ecosistemas** claramente diferenciados para trabajo conectado:  Google Workspace  Microsoft 365
- Para facilitar su uso y su incorporación a nuestro día a día se recomienda buscar aplicaciones y soluciones que puedan explotarse **desde distintos dispositivos**: smartphone, tablet, PC...
- Además, deberían **gestionarse con usuario único** de forma que podamos disponer de la información actualizada en cualquiera de los dispositivos al que nos conectemos



# FORMACIÓN continua y multidisciplinar

- Formación continua, no solo en herramientas tecnológicas
- Aprovechar los recursos gratuitos de empresas de reconocido prestigio

Grow with Google

Capacitación, herramientas y recursos gratuitos que te ayudarán a desarrollar tus habilidades, tu carrera o tu negocio.

Think with Google Grow My Store

Recursos sobre COVID-19 para ayudarte en tu negocio, en estos momentos de incertidumbre. Aprende más

Mejora tu escaparate digital al mundo

Analiza de forma rápida y sencilla el sitio web de tu tienda para dar un impulso a tu negocio en un panorama empresarial en constante evolución.

Introduce la URL de tu sitio web

Empezar

Adquiere nuevas habilidades para un mundo digital

Desarrolla tu carrera profesional o expande tu empresa a tu propio ritmo mediante cursos de formación flexibles y personalizados, diseñados para fortalecer tu confianza y ayudarte a crecer.

Comienza ahora

Google My Business

Pegatinas, pósters y mucho más material gratuito con tu perfil de Google My Business

Pon aquí el nombre de la empresa



Soluciones Ayudas Colaboradores

## Recursos para pymes y autónomos frente al COVID-19

Una ventanilla única de acceso a todas las **soluciones, servicios, ayudas y herramientas** ofrecidas **por entidades colaboradoras** tanto del sector público como el privado.

[Saber más del Portal AccleraPyme >](#)

MIRÍADAX\_



incibe\_

INSTITUTO NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD



coursera





DIGITALIZACIÓN • COMERCIO • ASTURIAS

