



DIGITALIZACIÓN • COMERCIO • ASTURIAS



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, EMPLEO
Y PROMOCIÓN ECONÓMICA





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.

Lo que debes saber para vender por internet

El objetivo no es solo vender
online

ROPO (*research online, purchase offline*):

Según un estudio del **ONTSI***, 9 de cada 10 internautas ha consultado en la *web* antes de comprar en una tienda, y casi cuatro, lo hacen frecuentemente

**Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*



Antes de empezar...

THINK

BEFORE

YOU ACT





El comercio electrónico es ya un mundo muy competitivo



El comercio electrónico superó en España los 12.000 millones de euros en el segundo trimestre de 2020

08 Ene 2021

Telecomunicaciones | Promoción de Competencia | nota de prensa

- La pandemia del **COVID-19** impactó de manera muy desigual en las distintas ramas de actividad del comercio electrónico.
- Las ramas asociadas al **turismo sufrieron un desplome del 84%** en su facturación con respecto al año anterior.
- En cambio, sectores como los **supermercados o la compra de electrodomésticos doblaron su facturación** respecto al segundo trimestre de 2019.
- Por otro lado, el número de transacciones marcó un nuevo récord histórico con más de 244 millones de operaciones en el trimestre.

La facturación del comercio electrónico en España aumentó en el segundo trimestre de 2020 un 0,2% interanual hasta alcanzar los 12.020 millones de euros, según los últimos datos de comercio electrónico disponibles en el **portal CNMCData**.

España incrementa las ventas e-commerce un 36% este 2020

Los ciudadanos de España han generado un cambio de hábitos en su manera de comprar, superando las ventas online a las ventas físicas en los últimos 12 meses.

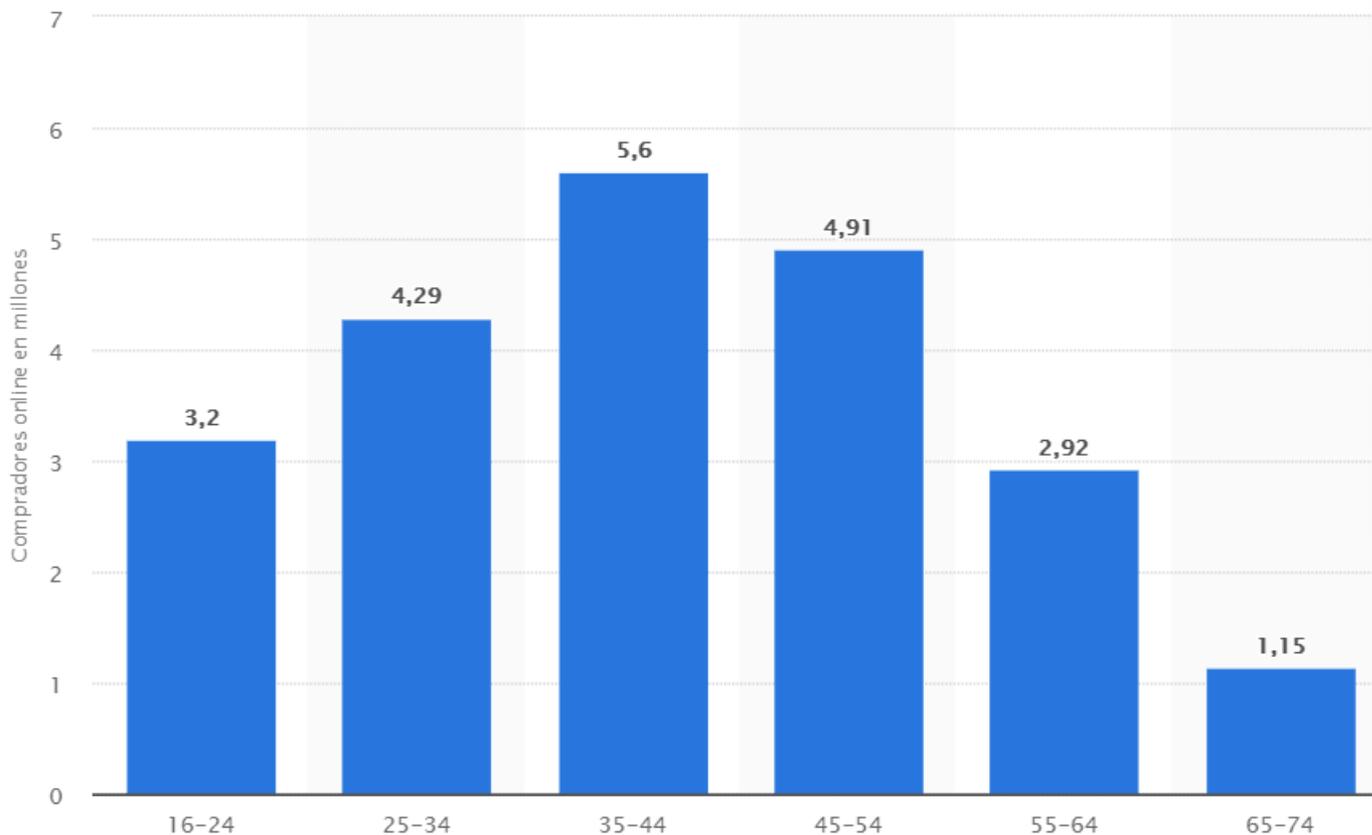
Noticias

El e-commerce crecerá este año un 24% en España

Impulsado por moda y alimentación

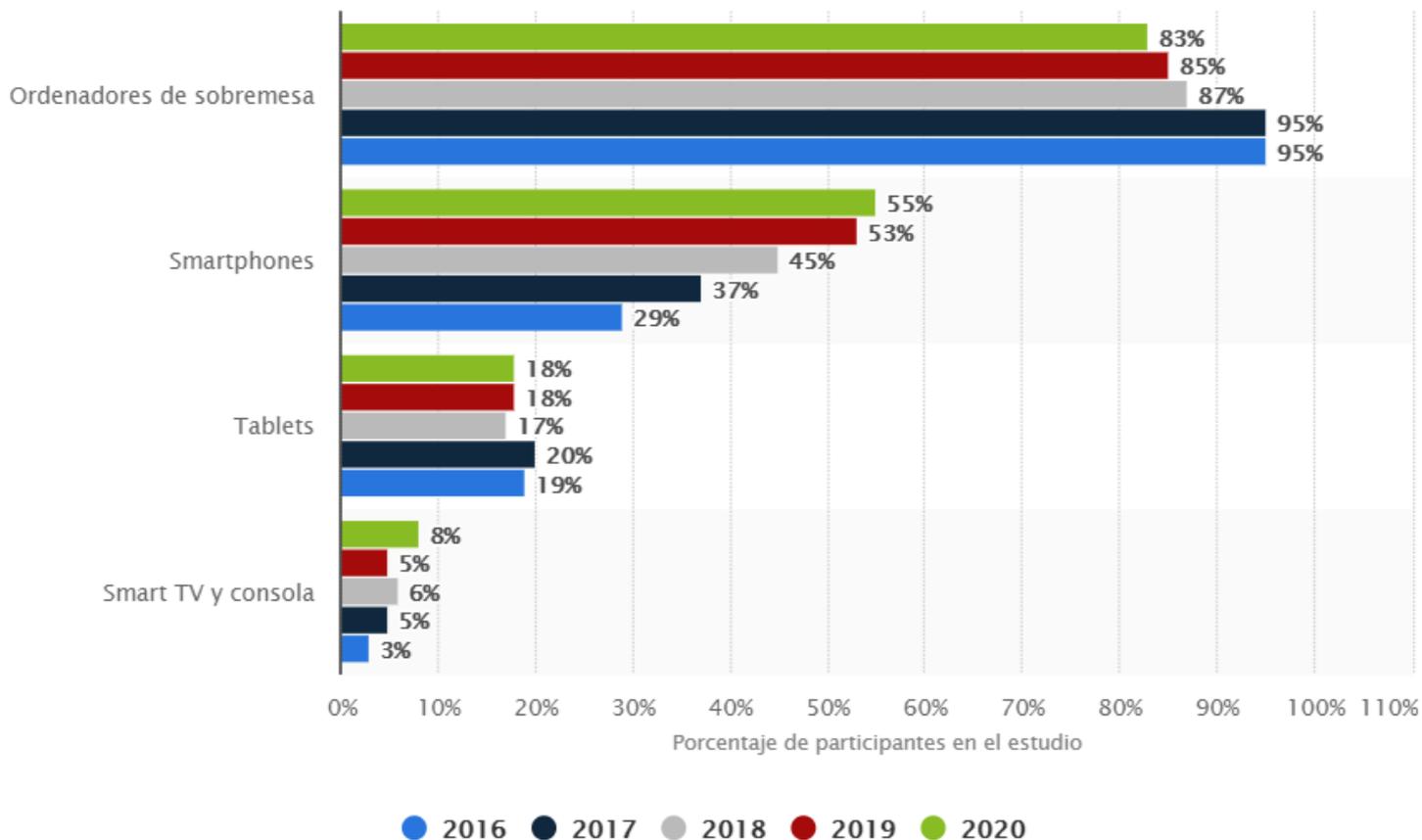
04/03/2021

Número de usuarios de Internet que compraron online en España en 2020, por grupos de edad



Detalles: España; 2020; 25.441 viviendas*; 16-74 años; personas que han comprado través de Internet, por motivos particulares, en los últimos 12 meses

Dispositivos electrónicos utilizados para compras online en España 2016 a 2020



Detalles: España; IAB Spain; Elogia marketing 4 ecommerce; 2016 - 2020; 16-65 años;

Puntos clave a tener en cuenta

Puntos clave a tener en cuenta



Qué



Dónde



Cómo pago



Legislación



Estrategias venta



Diseño tienda



Atención al cliente

Precio

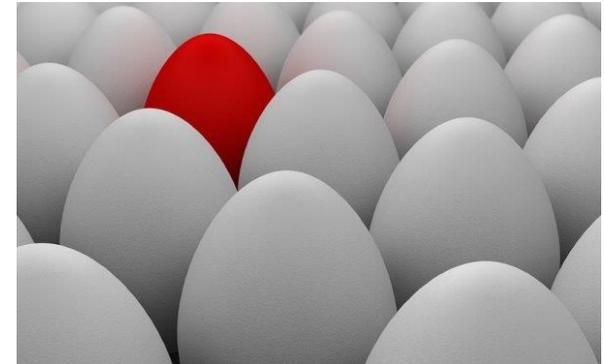
Geografía

Catálogo

Confianza

Experiencia de usuario

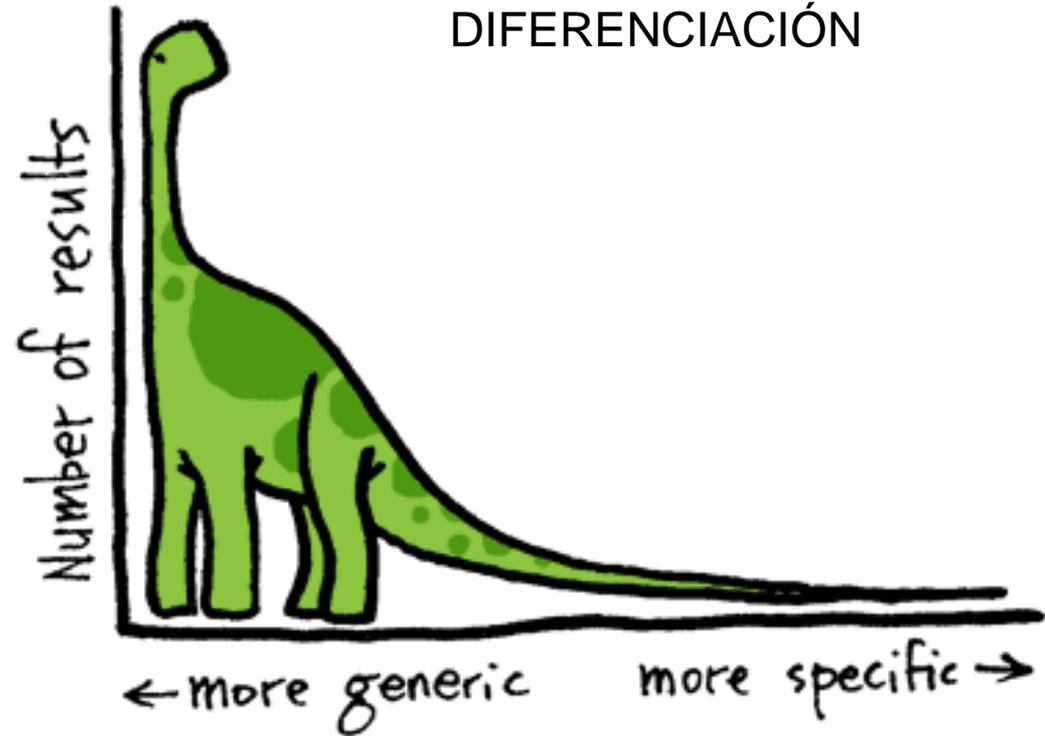




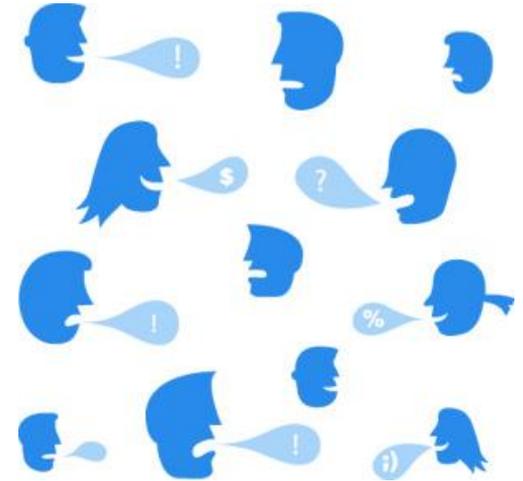
DIFERENCIACIÓN

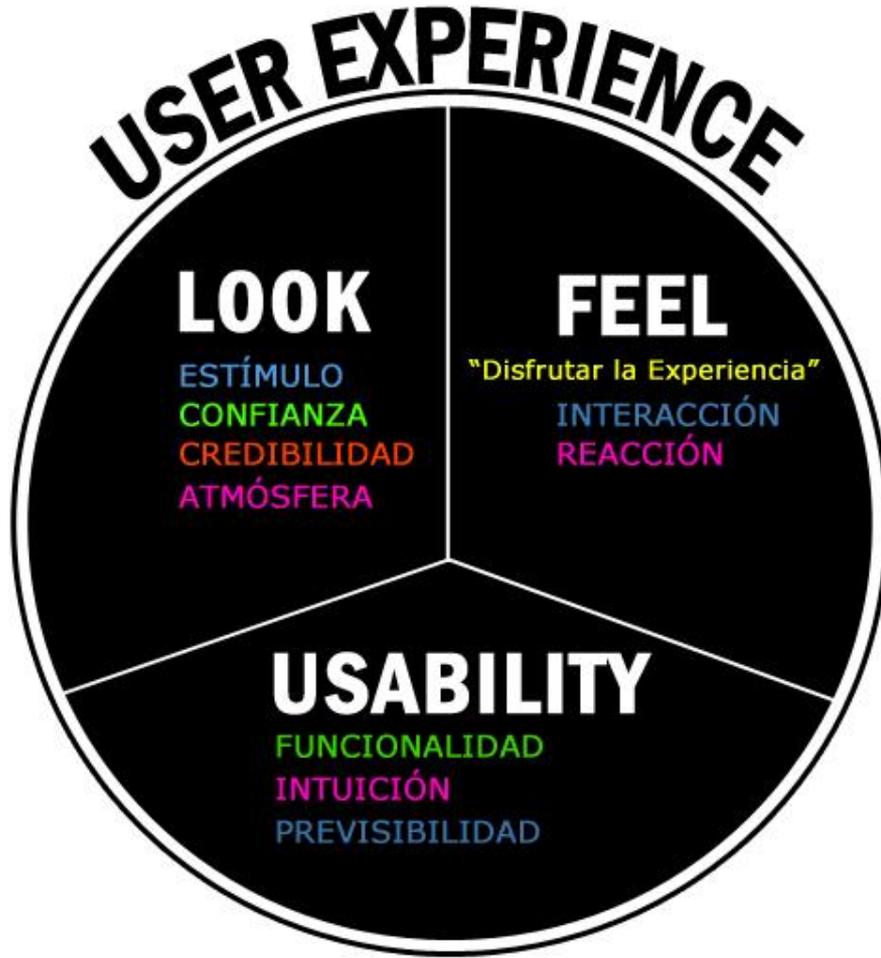


De-comoditizar = dar valor añadido

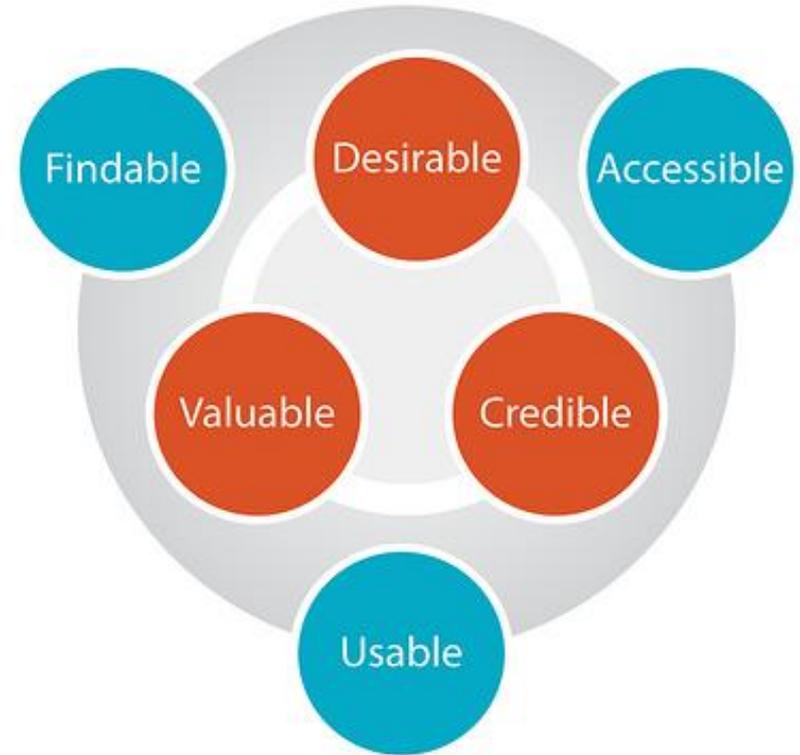


Confianza





User Experience



Based on Peter Morville's Honeycomb for UX
Copyright © 2009 Usabilla.com



El diseño de la tienda

Vender, vender y vender ...

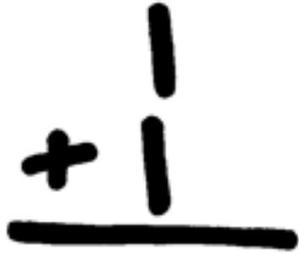
- Una vez que conseguimos que un visitante llegue a nuestra Web tenemos un objetivo claro:
 - Que ese visitante se convierta en comprador
 - Es lo que se conoce como tasa de conversión
 - Tasa de Conversión (%) = N° de Compradores / N° de Visitantes *100
- Y lo siguiente es fidelizar al cliente



Aumentar la tasa de conversión.

- Inspirar confianza a nuestros visitantes.
 - Un buen diseño ¿Es realmente importante el diseño?
 - ¿Cómo ha de ser la fichas del producto? ¿La calidad de las imágenes? ¿El proceso de compra?
 - Usabilidad/Accesibilidad. Casi 30 millones de internautas pero no todos son usuarios avanzados y no todos acceden desde un PC.
 - **CUANTOS MAS CLICS MENOS VENTAS**
 - Un buen servicio de atención al cliente.
 - Disponer de comentarios y opiniones de otros compradores.
 - Blog
 - Ventas cruzadas ofreciendo personalización en función de los productos añadidos.
- Especial cuidado en el diseño de la páginas de aterrizaje o “landing pages”.
 - Los usuarios ojean la Web. Hay que llamar la atención de alguna manera.
- Evitar abandonos del “carrito de la compra”
 - Es muy importante conocer porque un usuario abandona la compra.

Claves para el diseño de la tienda



Usabilidad



Accesibilidad



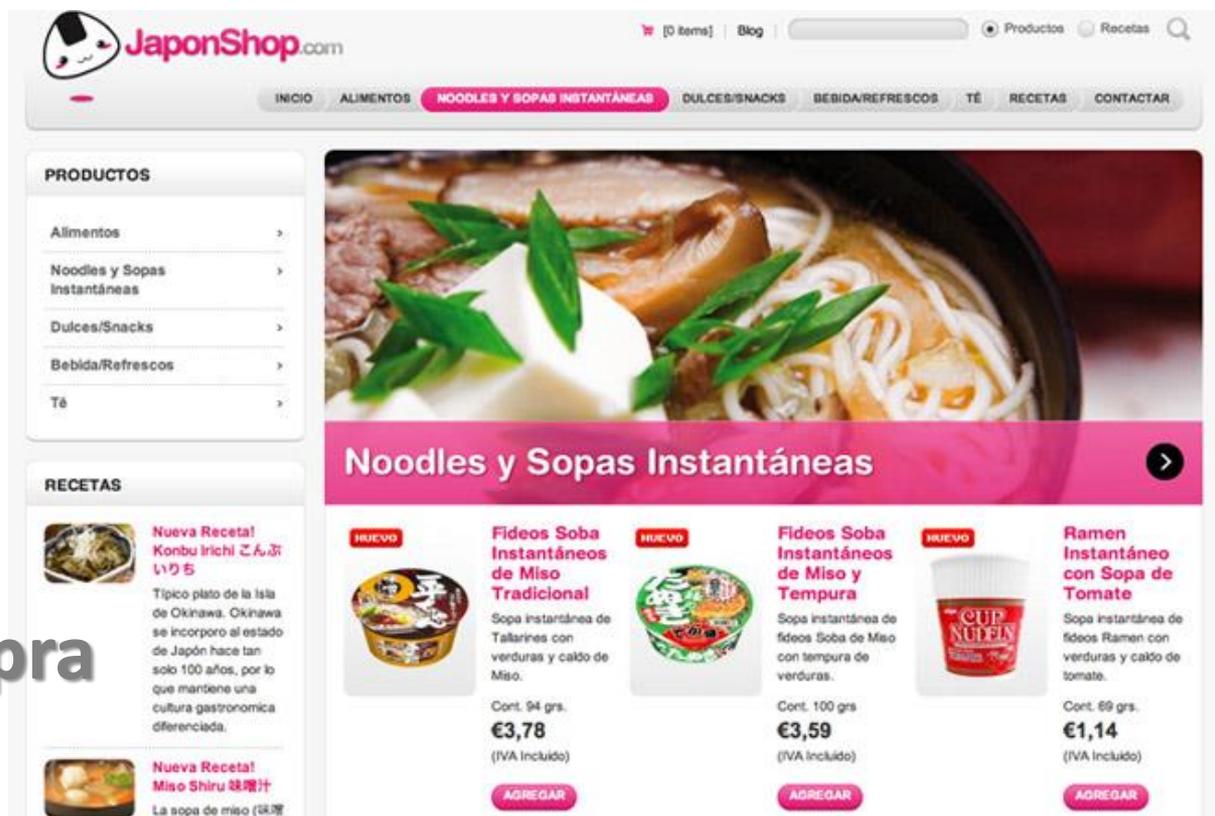
Claves para el diseño de la tienda: La página de inicio

Clara y descriptiva

Atractiva

Orientada a la venta

Inducción a la compra



PRODUCTOS

- Alimentos >
- Noodles y Sopas Instantáneas >
- Dulces/Snacks >
- Bebida/Refrescos >
- Té >

RECETAS

- Nueva Receta! Konbu Irichi こんぶいりち**
Típico plato de la Isla de Okinawa. Okinawa se incorporó al estado de Japón hace tan solo 100 años, por lo que mantiene una cultura gastronómica diferenciada.
- Nueva Receta! Miso Shiru 味噌汁**
La sopa de miso (味噌汁)

Noodles y Sopas Instantáneas

Producto	Descripción	Precio	Botón
Fideos Soba Instantáneos de Miso Tradicional	Sopa instantánea de Tallarines con verduras y caldo de Miso. Cont. 94 grs.	€3,78 (IVA Incluido)	AGREGAR
Fideos Soba Instantáneos de Miso y Tempura	Sopa instantánea de fideos Soba de Miso con tempura de verduras. Cont. 100 grs.	€3,59 (IVA Incluido)	AGREGAR
Ramen Instantáneo con Sopa de Tomate	Sopa instantánea de fideos Ramen con verduras y caldo de tomate. Cont. 69 grs.	€1,14 (IVA Incluido)	AGREGAR

1 - La página de inicio: Atractivo

Contenido relevante
a la zona superior

Dinamismo: rotación / renovación de
contenidos



The screenshot shows the homepage of the 'dica' website. At the top, there is a dark green banner with the text 'el lugar donde crecen las historias' and a stylized tree icon. Below this is a navigation bar with 'Productos' (0 items), 'Mi compra', and 'Blog'. A search bar with 'Búsqueda Avanzada' and 'Necesitas Ayuda?' is also present. The main content area is divided into several sections:

- Los más vendidos:** A list of best-selling books:
 - YO MATARÉ MONSTRUOS POR TI - SANTI BALMES - LYONA
 - LUNA LLENA - ANTOINE GUILLOPPÉ
 - BLANCANIEVES - BENJAMIN LACOMBE
 - UN LIBRO - HERVÉ TULLLET
 - ABCD - MARION BATAILLE
- Categorías:** A section with a 'Ver todas las categorías' link, featuring 'Cuento Ilustrado' and 'Álbum Ilustrado (3 a 103 años)'.
- Decorative banner:** A large image showing a child's room with a desk and a chair. The text reads 'la casita del Ratoncito Pérez' and 'el abrazo del monstruo'. Below the image, it says 'Decora tu casa de una manera divertida y original con vinilos Chispum'. Navigation arrows point to 'abaratamos los gastos de envío', 'Aventurillas de un urogallo', and 'vinilos chispum'.
- Novedades:** A section with '+ Ver más novedades' and three book covers: 'the Rubber-Legged Ducky', 'BOO, BUNNY!', and 'Mother Goose' by Leo & Diane Dillon.

At the bottom, there is a footer with 'Libros de dibujo y actividades', 'GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS', 'CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, EMPLEO Y PROMOCIÓN ECONÓMICA', and the 'CTIC centro tecnológico' logo.

Títulos claros y concisos

Textos en relación con los títulos
Textos en relación con los títulos
Textos en relación con los títulos
Textos en relación con los títulos

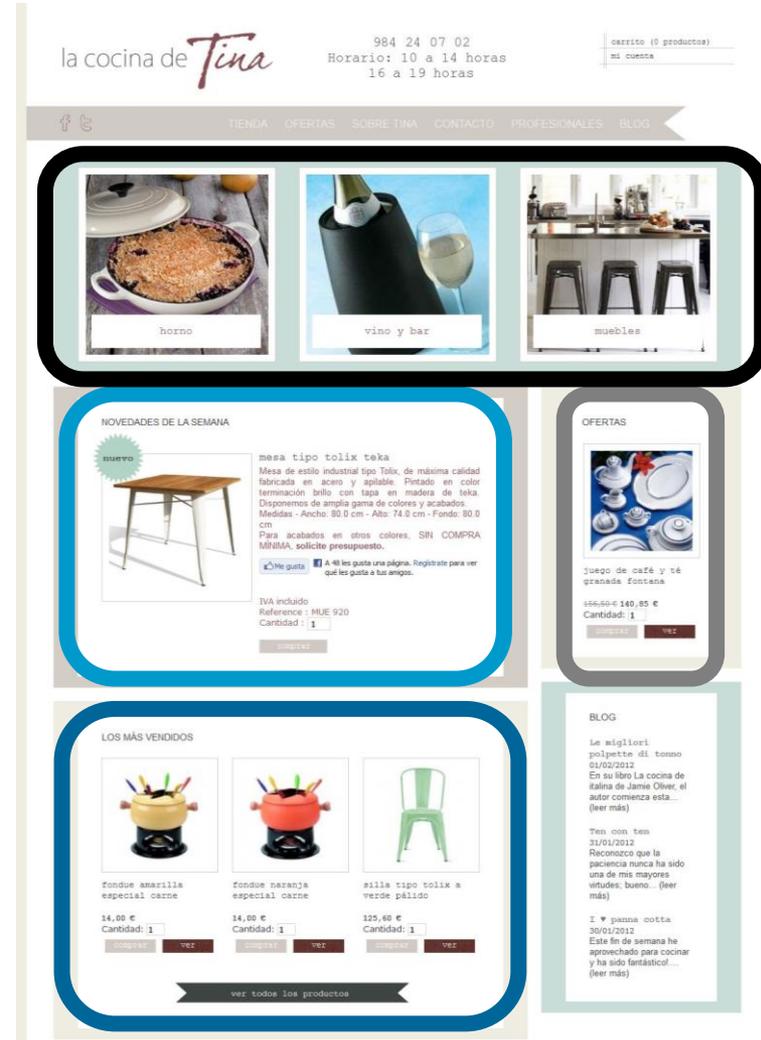


Productos destacados

Productos nuevos

Ofertas y promociones

Acceso a catálogo



la cocina de Tina 984 24 07 02
Horario: 10 a 14 horas
16 a 19 horas

carrito (0 productos)
mi cuenta

TIENDA OFERTAS SOBRE TINA CONTACTO PROFESIONALES BLOG

horno vino y bar muebles

NOVEDADES DE LA SEMANA

nuevo mesa tipo tolix teka
Mesa de estilo industrial tipo ToliX, de máxima calidad fabricada en acero y soplete. Pintado en color terminación brillo con tapa en madera de teka. Disponemos de amplia gama de colores y acabados. Medidas - Ancho: 80.0 cm - Alto: 74.8 cm - Fondo: 80.0 cm. Para acabados en otros colores, SIN COMPRA MIMMA, pólizite presupuesto.
¡Me gusta! ¡A él les gusta una página. Regístrate para ver qué les gusta a tus amigos.
IVA incluido Referencia: MUE 920 Cantidad: 1
Comprar

OFERTAS

Juego de café y té granada fontana
566,60 € 140,85 €
Cantidad: 1
Comprar Ver

LOS MÁS VENDIDOS

fondue amarilla especial carne 14,00 € Cantidad: 1
Comprar Ver

fondue naranja especial carne 14,00 € Cantidad: 1
Comprar Ver

silla tipo tolix a verde pálido 125,60 € Cantidad: 1
Comprar Ver

ver todos los productos

BLOG

Le migliori polpette di tonno 01/02/2012
En su libro La cocina de Italia de Jamie Oliver, el autor comienza esta... (leer más)

Ten con ten 31/01/2012
Reconozco que la paciencia nunca ha sido una de mis mayores virtudes; bueno... (leer más)

I ♥ panza cotta 20/01/2012
Este fin de semana he aprovechado para cocinar y ha sido fantástico!... (leer más)

4 - La página de inicio: Inducción a la compra

Llamadas a la acción



amazon.es Hola. Identificate para recibir [recomendaciones personalizadas](#). ¿Eres un cliente nuevo? [Empieza aquí](#). El nuevo Kindle por sólo 99€

[Mi Amazon.es](#) | [Esta semana...](#) | [Cheques regalo](#) | [Mi cuenta](#) | [Ayuda](#)

Todos los departamentos | Buscar | Todos los departamentos

Libros > | **Kindle** > | **Cine, TV y Música** >

Relojes y Joyería >

Promoción San Valentín
El nuevo Kindle ¡Enamórate!
20% de descuento en la funda con cremallera Amazon cuando compras un Kindle
99€ [Haz clic aquí](#)

Amazon Premium
Envío garantizado 2 a 3 días gratis con Amazon Premium
[Más información](#)

Regalos para enamorar en San Valentín
[Descúbrelos](#)

Vende tus libros en Amazon
El primer mes de suscripción gratis [Más información](#)

Lo que otros clientes están mirando

- Kingston DT108/16GB Datatraveler 108... **EUR 11,95**
- Funda de cuero Amazon para Kindle... Amazon **EUR 34,99**
- Funda de cuero con luz Amazon para... Amazon **EUR 54,99**
- Kindle: dispositivo de lectura... Amazon **EUR 99,00**

Prepárate para el Carnaval
[Descúbrelo](#)

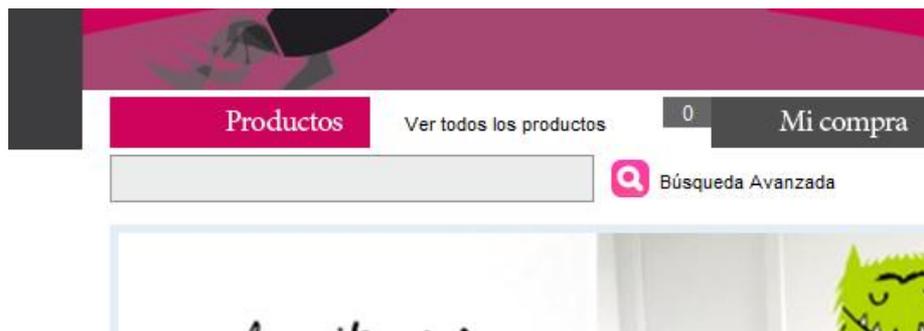
Descuentos y Promociones
[Descúbrelo](#)

Fomentar la conversión

Diseño de una página.



Buscador de productos



Información de contacto

Contacta con Nosotros



INFORMACIÓN



Nuevos servicios y protocolos COVID-19

POPULARES



Tu compra online



¿Podemos ayudarte?

DESTACADO



Consulta el estado de tu pedido

POPULARES



Preguntas Frecuentes

Aquí encontrarás cómo contactar con nosotros de manera ágil y sencilla.

[Más información](#)

Albiñana *En Febrero* **TRANSPORTE GRATUITO**

— SOMBRERERÍA —

Válido para envíos a Península y Baleares - Envío por Correo Postal

Iniciar sesión | Crear cuenta cliente

SE COMPRA 0€ | 0 art.

Opciones de Envío

NUESTROS PRODUCTOS

Nuestros Productos

Sombreros

Nuestra sombrerería comienza su andadura a principios de pasado siglo, y desde entonces hemos trabajado con los mejores fabricantes y artesanos del mundo del sombrero. Disponemos de un amplio abanico en prendas de cabeza, con una gran variedad de precios.



Complementos

En esta sección podrá adquirir bastones, paraguas y cinturones, etc. todos ellos en las mejores calidades y una amplia gama de precios.



Banderas y Protocolo

Disponemos de un gran surtido de banderas y de elementos para protocolo. Tienen a su disposición diferentes tamaños por bandera que pueden solicitar bajo presupuesto en nuestra sección de contacto. Todas nuestras banderas se comercializan con las medidas oficiales y en una alta calidad. También disponemos de la versión en raso especiales para interior.

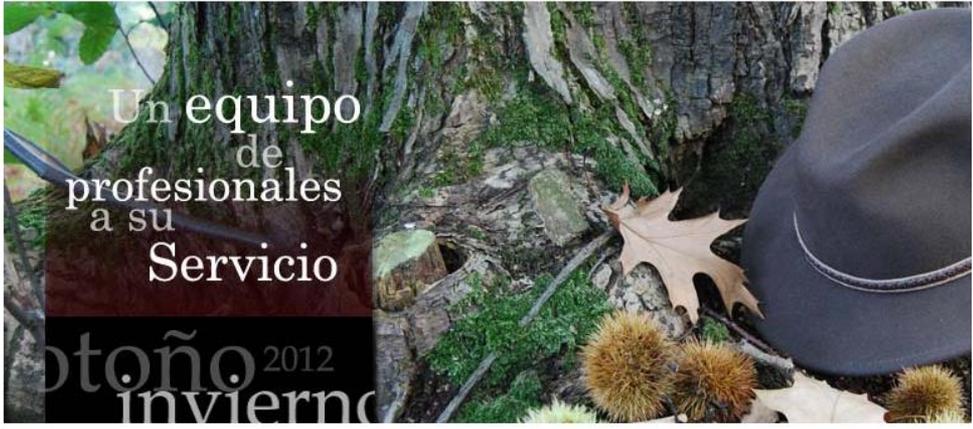


Albiñana *En Febrero* **TRANSPORTE GRATUITO**

— SOMBRERÍA —

Válido para envíos a Península y Baleares - Envío por Correo Postal

INICIO | QUIÉNES SOMOS | DÓNDE ESTAMOS | **NUESTROS PRODUCTOS** | PREGUNTAS FRECUENTES | CONTACTO



Ficha de productos



SOMBRERO DIESEL HARRIS

Ref. 7781

Precio **59,00 €**

Talla: 55

Unidades:

Detalles del Producto

Sombrero de ala corta y vuelta en su parte posterior, confeccionado en lana 85% y cashemere 15%, diseño en cuadros de color azul, teja, marrón y distintos verdes. Medidas aproximadas: 9cm de ala y 4 cm de copa. *El color de las fotografías puede variar ligeramente del original.

Información de Compra

Información de Envío

COMENTARIOS

No hay comentarios disponibles para este artículo.

Pueden interesarle



SOMBRERO STETSON BENAVIDES
49,00 €



SOMBRERO GOORIN PEBOS
GOSHIT BROWN
64,00 €



SOMBRERO ALA CORTA CUADROS
45,00 €



Categorías >> Álbum ilustrado (3 a 103 años)
Título: Yo mataré monstruos por ti
Autor: Santi Balmes - Lyona
 Editorial: Principal de los libros
 ISBN: 9788493897888

Martina no puede dormir por las noches porque tiene habitado por monstruos de colores que caminan cor acuerdo y empiezan a saltar todos a la vez, podrían obligarla a caminar al revés.

Al otro lado del suelo, la niña-monstruo Anitram tiene miedo del mundo que hay bajo su cama. Está habitado por humanos que caminan con la cabeza hacia abajo y también teme que consigán llevársela a su mundo.

Pero una noche, mientras Martina y Anitram duermen, sus brazos se deslizan fuera de la cama y se conocen por primera vez.

Edad recomendada: Aprendiendo a leer (5 a 7 años)

PVP 13,50 € (4% de I. V. A. incluido)

Valoración de los usuarios: ★★☆☆

Artículo en proceso de reposición

Entrega en 7 a 10 días laborables

Compartir

POR SÓLO 1 EURO
 Utiliza nuestro pack especial regalo:
 pegatina + pack + tarjeta personalizada





cafetera blue green cállate la boca
 Incluye libro de instrucciones. Diseño colorista y divertido. Fácil limpieza. Apto para lavavajillas.

16,50 C
 IVA incluido
 Capacidad: 6 tazas
 Referencia: 63088061
 Cantidad:

> enviar a un amigo

> imprimir
 > ver en pantalla completa

también puede gustarte



hervidor agua metal
85,90 €
Cantidad:



tetera demi con silbato volcánico
66,70 €
Cantidad:



hervidor agua naranja
85,90 €
Cantidad:

Carrito / Cesta de la compra

resumen del carrito de la compra

producto	descripción	referencia	precio	cantidad	total
	Juego café y té Impressions blanco Composición : Juego de café 27 piezas	SP27-W	179,60 €	1	179,60 €

subtotal (IVA incluido): 179,60 €
 gastos de envío: 12,40 €
total (IVA incluido): 192,00 €

[términos y condiciones](#)

[añadir más productos](#)

[Iniciar sesión](#) | [Crear cuenta cliente](#)



[VER COMPRA](#)

59€ | 1 art.

[Opciones de Envío](#)



[RECIENTES](#) | [CONTACTO](#)



Proceso de compra

Comprueba tu pedido >> TUS DATOS >> OPCIONES DE ENVÍO >> DATOS DE PAGO >> FIN

PRODUCTO	PRECIO	CANTIDAD	TOTAL
 <p>ALL STAR CORE HI Talla: 42, Color: Crudo Ref: 76101659642</p>	64,95 € 49,99 €	<input type="text" value="1"/>	49,99 € <input checked="" type="checkbox"/>

¿Tienes un código de descuento?

APLICAR DESCUENTO

★ Tiempo de entrega 48-72h (laborables)
Te faltan 0,01 € para conseguir gastos de envío gratuitos (para envíos a domicilio).

Canarias, Ceuta y Melilla tienen gastos de envío especiales. Consúltalos [aquí](#).

Gastos de envío Envío a Domicilio 5,95 €
 Recoger en Tienda 0,00 €

IVA incluido 7,63 €

Total **49,99 €**

Continuar mi compra en la sección de [hombre](#) o [mujer](#).

¿Lo tienes todo?

CONFIRMAR COMPRA»

¿TIENES DUDAS?

- » [¿Cuánto tarda en llegar mi compra?](#)
- » [¿Cómo me registro?](#)
- » [Quiero un artículo que no está disponible, ¿qué puedo hacer?](#)
- » [¿Qué ocurre si descubro un uso fraudulento de mi tarjeta?](#)
- » [¿Cómo puedo encontrar en SPF.com un artículo que he visto en una tienda Springfield?](#)

Puedes pagar con:



[Ir a preguntas frecuentes »](#)

COMPLETA TU COMPRA



LIPSTICK
4,95 €



SPF FOREVER FREE WOMAN
17,95 €



MOCHILA SAVE THE CHILDREN
3,95 €



NAIL POLISH
4,95 €



SPF FOREVER MAN
17,95 €



SET SMOKEY EYES
19,95 €

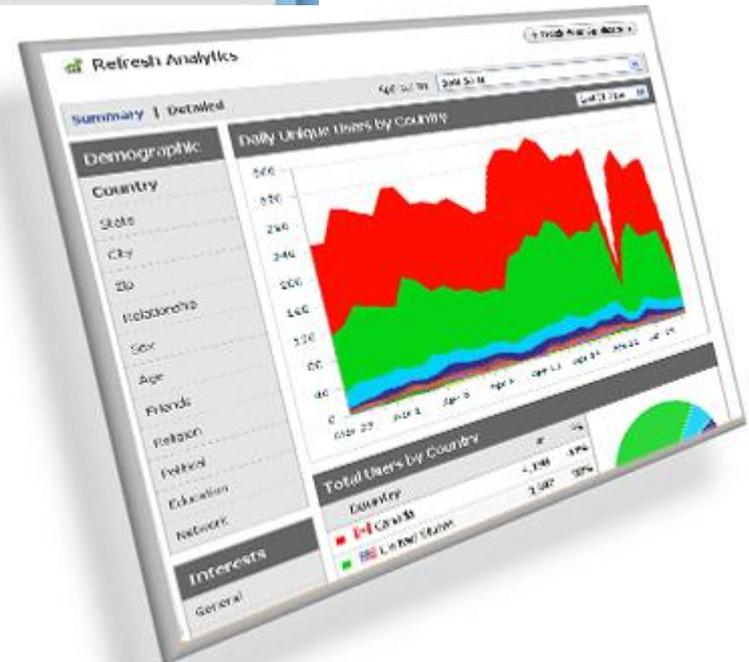
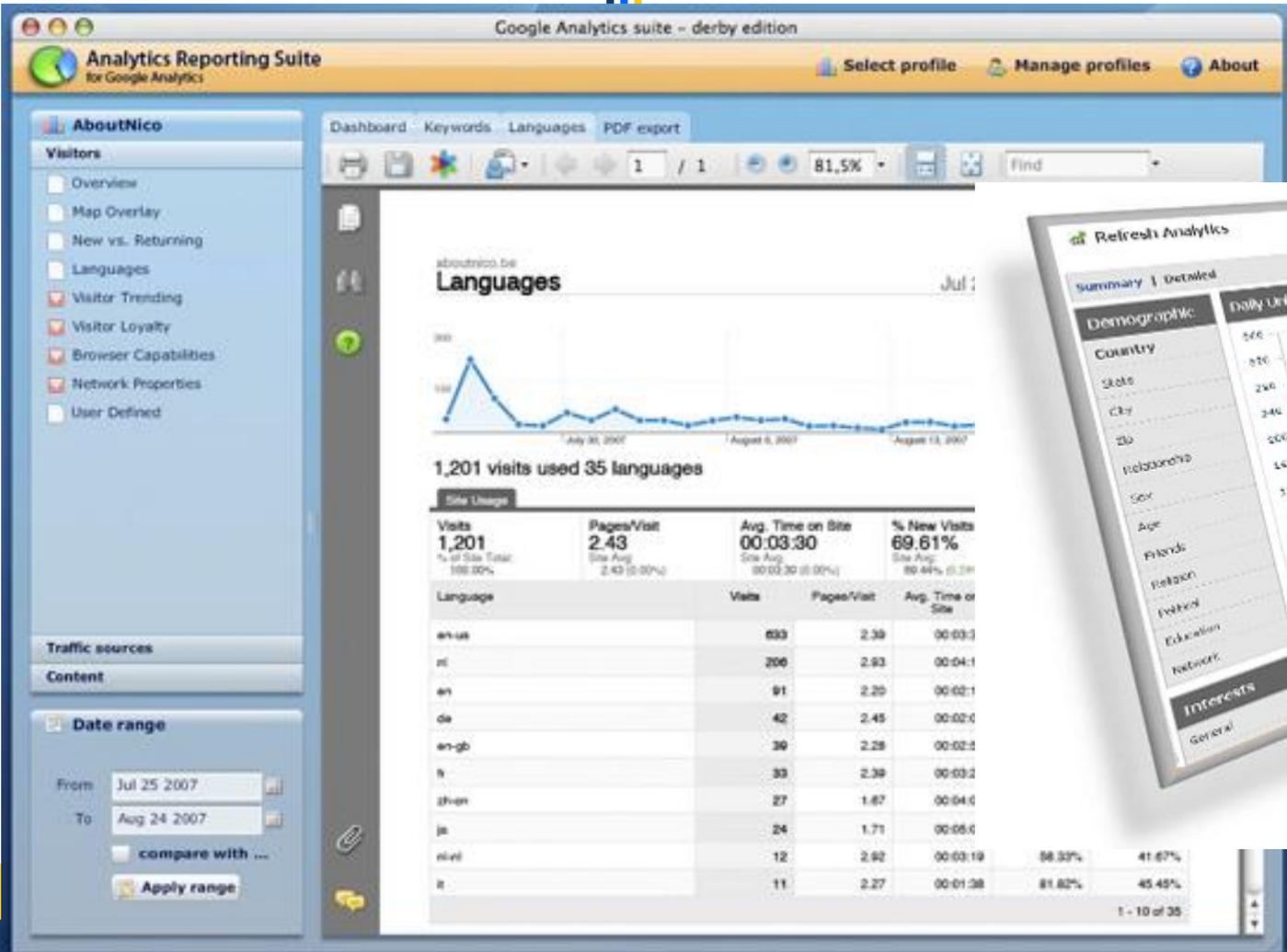
Evitar el abandono en el carrito de la compra.

- El proceso debe ser ágil y fluido. Reducir el número de pasos.
- Quedar claro el coste total, incluido el transporte así como la disponibilidad del producto.
- Ofrecer las máximas opciones de pago.
- Debe permitir comprar sin necesidad de registrarse hasta el último momento. Y de pedir datos los mínimos imprescindibles para realizar el pedido.
- Dejar clara las condiciones de compra y las políticas de devolución.
- Dar la opción de resolver dudas, teléfono siempre visible, chat online.

Hemos llegado al final no lo podemos estropear ahora. Hay que finalizar la compra.



¿Funciona? Disponer de analítica web





Formas de pago

Las claves: **Confianza y Flexibilidad**



Formas de pago

Siempre atentos. Novedades



FACEBOOK PAY





A large blue thought bubble with a yellow glow, containing the word "Logística" in white. Three smaller blue circles of decreasing size trail off to the right and bottom, suggesting a thought process.

Logística

¿Dónde se va a vender?

¿Cuánto cuesta enviarlo a cada sitio?

¿Se va a cobrar el envío siempre?

¿Cuánto tarda en llegar lo comprado?

¿Se puede recoger en tienda?

¿Cómo se puede devolver algo?

¿Quién paga los gastos adicionales?



Legislación a tener en cuenta

Legislación aplicable



Información práctica



Conoce tus derechos

Información de cómo ejercer tus derechos de protección de datos

www.aepd.es



Registro DPD

Comunica la designación del Delegado de Protección de Datos a la AEPD



FACILITA RGPD

ENTRAR



Notificación brecha de seguridad

Si sufres una brecha de seguridad debes notificarlo a la AEPD



Preguntas Frecuentes

Consulta las cuestiones más recurrentes y sus respectivas respuestas



Certificación DPD

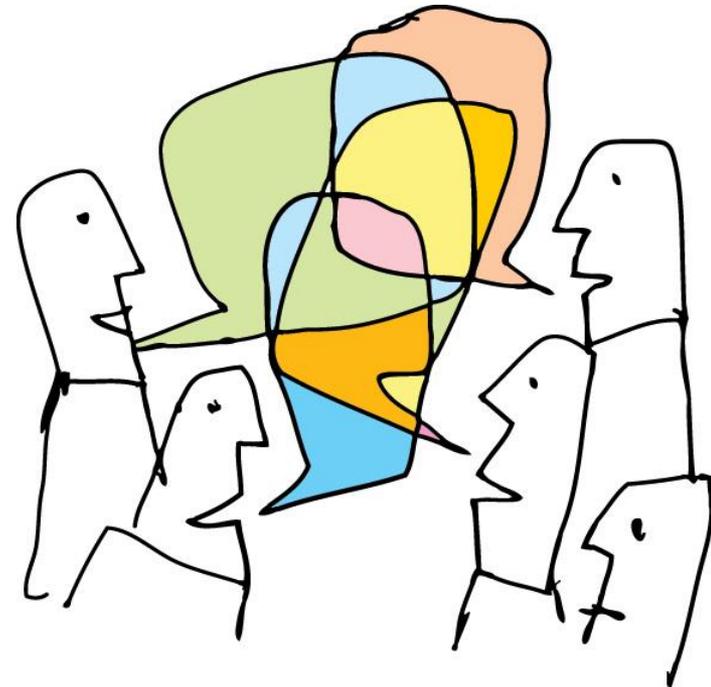
¿Quieres certificarte como Delegado de Protección de Datos? Consulta nuestro esquema de certificación



Promoción y Fidelización

OBJETIVO:

Que se hable de mi tienda,
mis productos o mi marca



Integrar los SM en la tienda

Comprar

Regalar

Artículo en proceso de reposición
Entrega de 7 a 15 días laborables

Compartir



Valorar



Agregar a favoritos Recomendar Imprimir



facebook
Me gusta



comprar

> enviar a un amigo



> imprimir

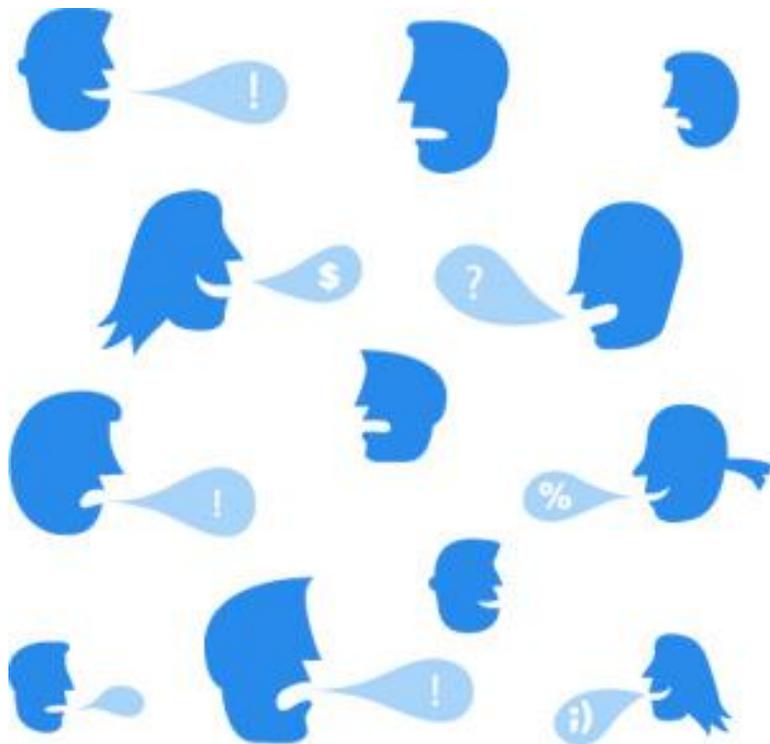
Fidelización

Es 5 veces más costoso captar un cliente nuevo que fidelizar un cliente actual





La opinión del público



1. Monitorizar (escuchar)

2. Valorar (analizar)

3. Participar (actuar)

Perfiles de negocio en distintas RRSS.



Instagram



facebook®



twitch



You Tube
Broadcast Yourself



TikTok

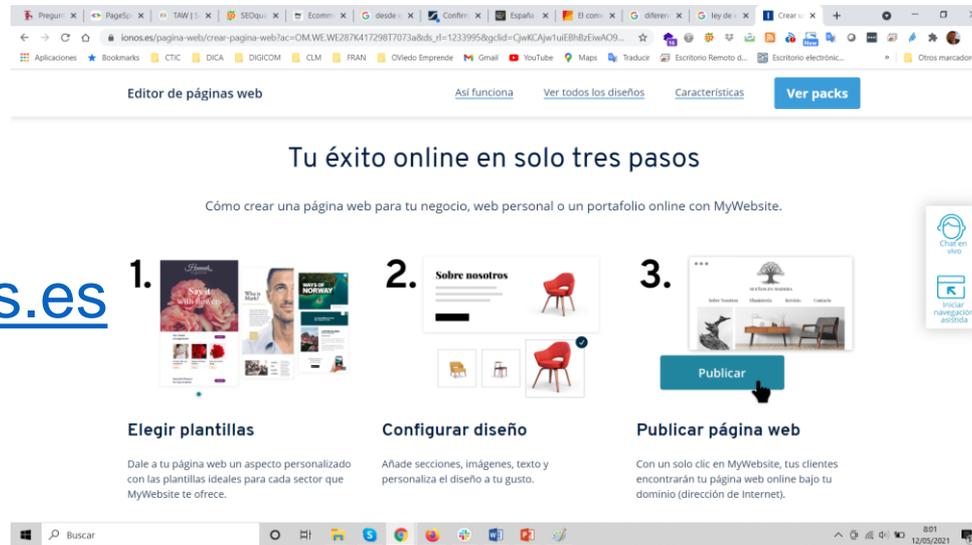


Opciones para la venta online

Espacios en plataformas de terceros



Tiendas de terceros



Editor de páginas web

Así funciona Ver todos los diseños Características Ver packs

Tu éxito online en solo tres pasos

Cómo crear una página web para tu negocio, web personal o un portfolio online con MyWebsite.

- 

1. Elegir plantillas

Dale a tu página web un aspecto personalizado con las plantillas ideales para cada sector que MyWebsite te ofrece.
- 

2. Configurar diseño

Añade secciones, imágenes, texto y personaliza el diseño a tu gusto.
- 

3. Publicar página web

Con un solo clic en MyWebsite, tus clientes encontrarán tu página web online bajo tu dominio (dirección de Internet).

www.ionos.es

WOO COMMERCE



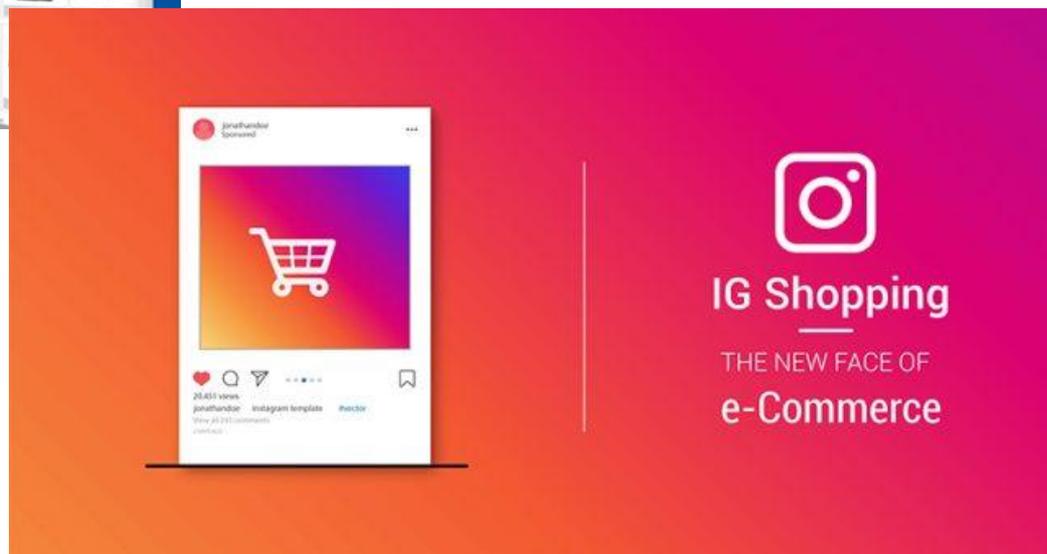
PRESTASHOP



Magento



Más vías de comercialización



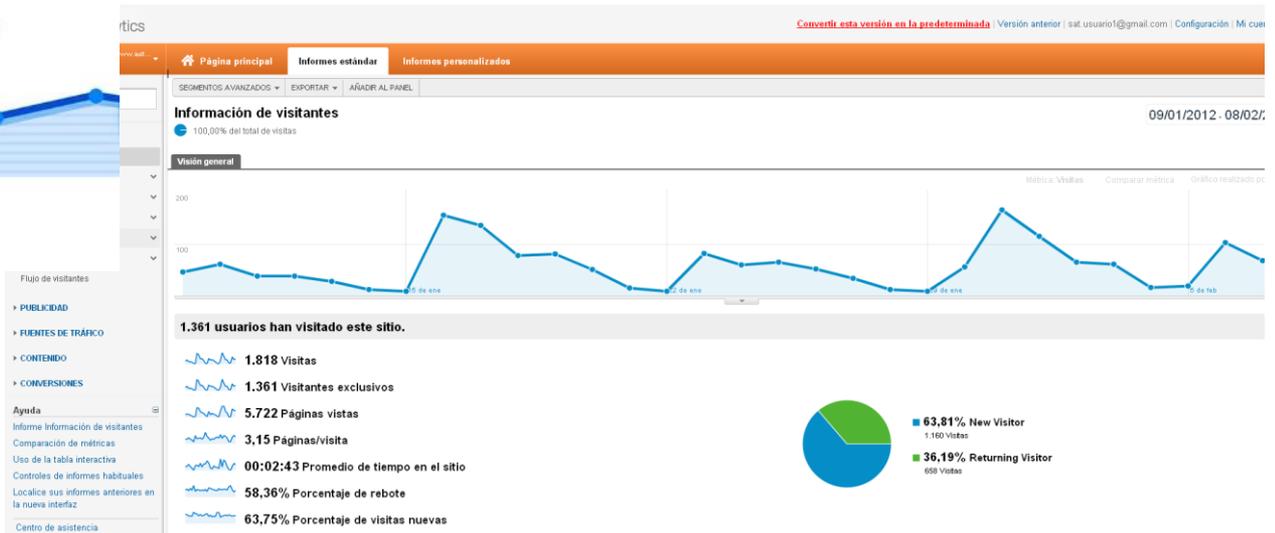
m-Commerce



Hay que medir todo.

- Google Analytics
- Google Search Console

Google
Search Console

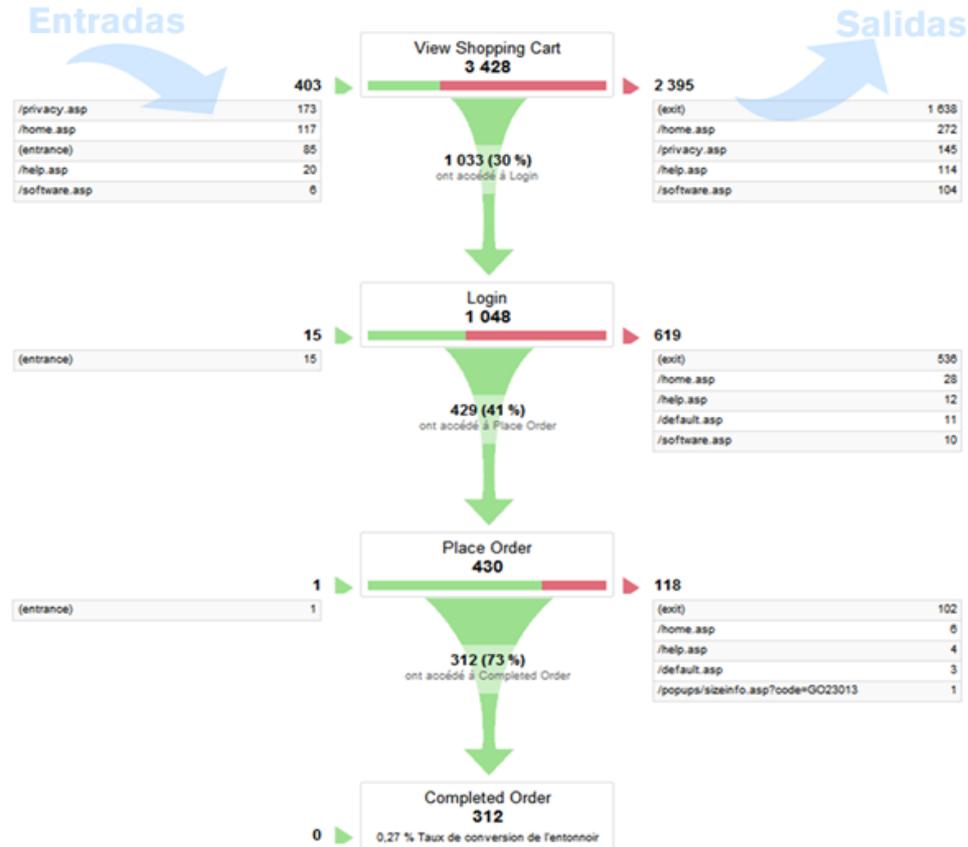


Objetivos y embudos de conversión.



ejemplo de ejemplo

Número	Página	%Han pasado
100 000	visitantes	
10 000	añadir al carrito	10,00%
9 000	Login	90,00%
8 000	Método de envío	88,89%
6 000	Método de pago	75,00%
5 000	Pedido confirmado	83,33%



Hay que estar, probar, medir y
sobre todo tener paciencia





www.ctic.es/proyectos/dica

contacto.dica@ctic.es

[@asturiasdica](https://twitter.com/asturiasdica) [@dica.asturias](https://www.instagram.com/dica.asturias) [@DICA.Asturias](https://www.facebook.com/DICA.Asturias)



dica

DIGITALIZACIÓN • COMERCIO • ASTURIAS



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, EMPLEO
Y PROMOCIÓN ECONÓMICA

CTIC 
centro tecnológico

