



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

“ESTRATEGIA DE VENTA ONLINE”



¿Qué veremos hoy?

Aspectos importantes para entender la situación actual del comercio electrónico y que aspectos son importantes para que nuestra estrategia tenga éxito.

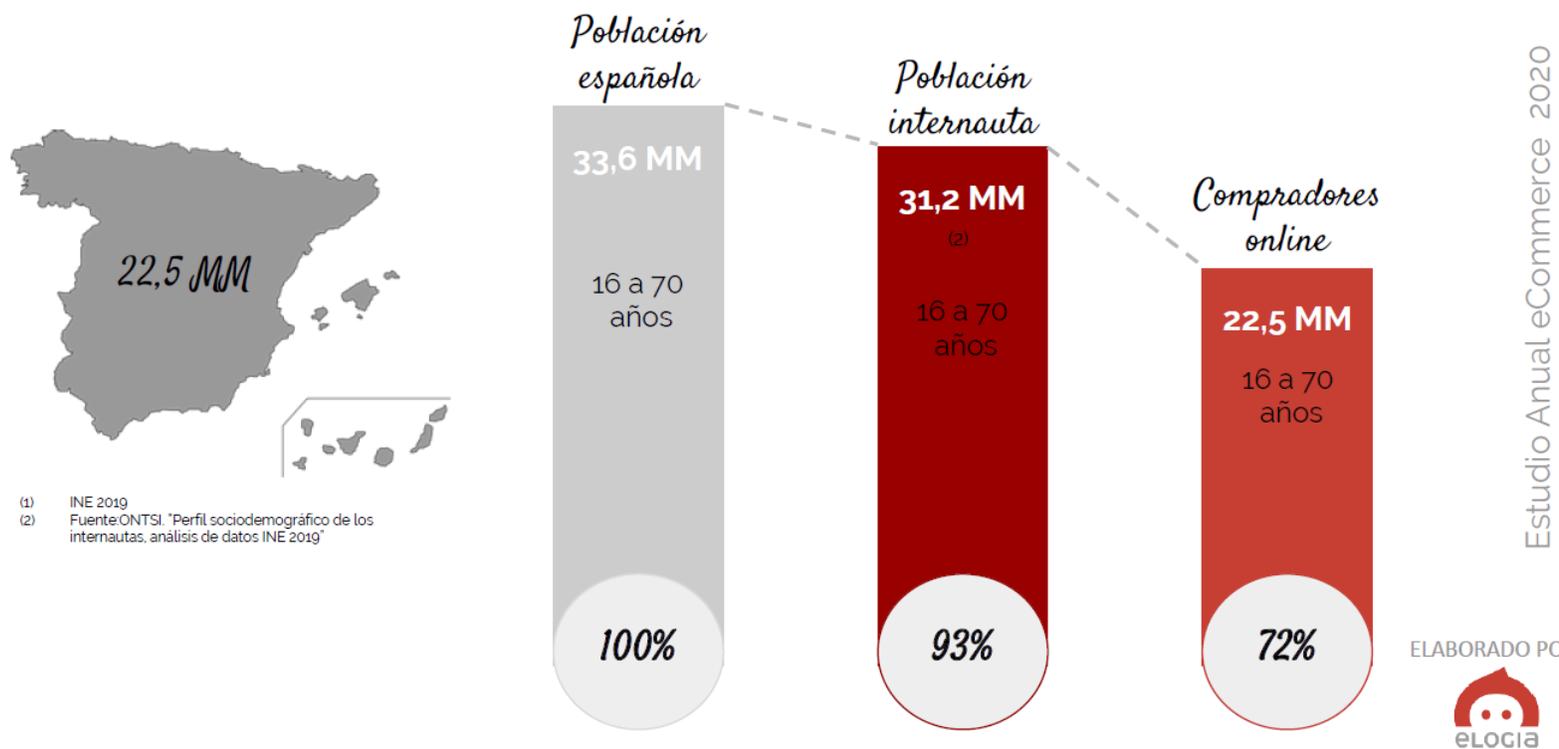
ACTUALIDAD

¿Qué situación nos encontramos a día de hoy?

CIFRAS de e-commerce 2020 España

Dimensionamiento del mercado | Penetración actual

Del total de población internauta española de 16 a 70 años, un 72% ya usa internet como canal de compra.

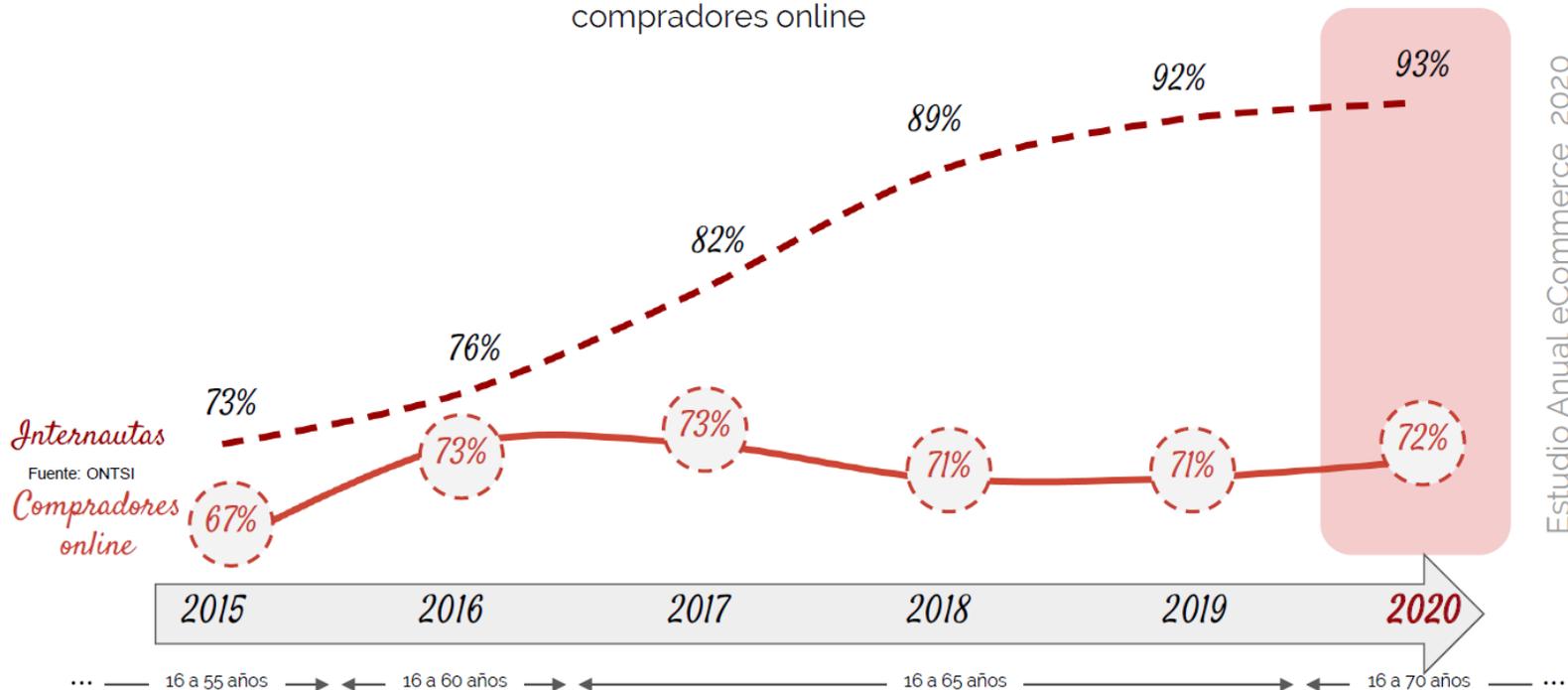




Dimensionamiento del mercado I Evolución



Este año 2020 crece el número de internautas, a la vez que también aumenta el número de compradores online



Internautas

Fuente: ONTSI

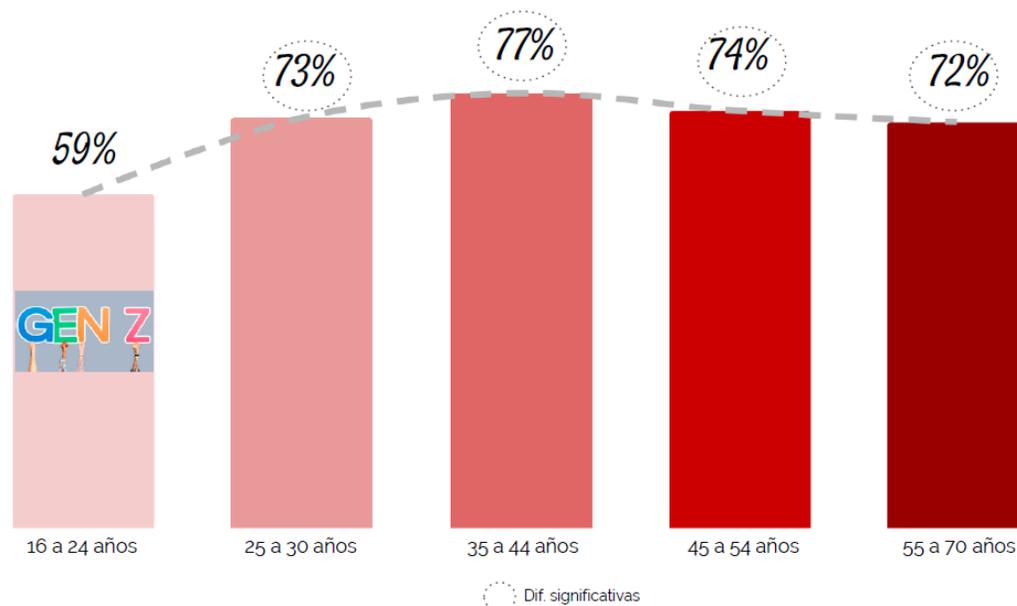
Compradores online



Dimensionamiento del mercado | Por tramos de edad

Aunque la penetración promedio es un 72%, entre los de 35 a 44 años se alcanza el 77%.

Por contra, los de la generación zeta son los que menos compran online (59%)

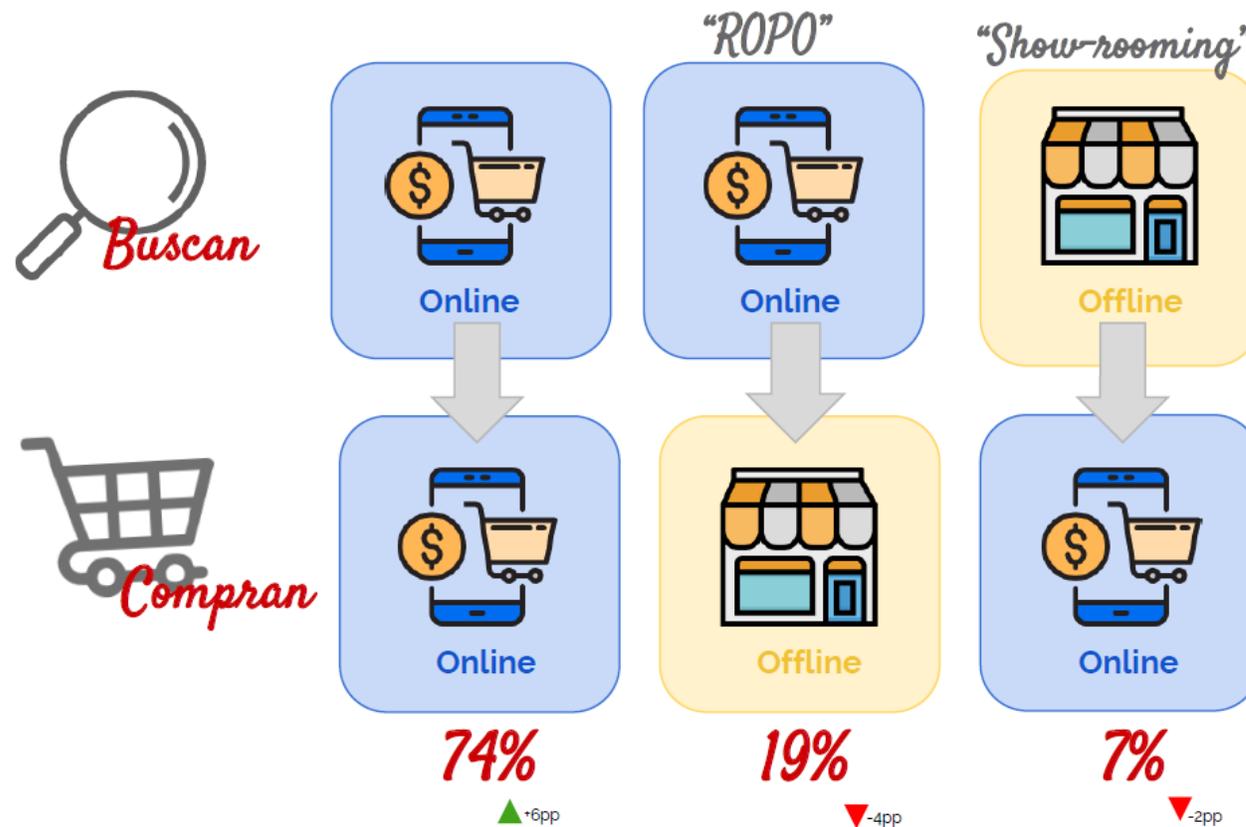


Estudio Anual eCommerce 2020

ELABORADO POR:



CIFRAS de e-commerce 2020 España



CIFRAS de e-commerce 2020 España

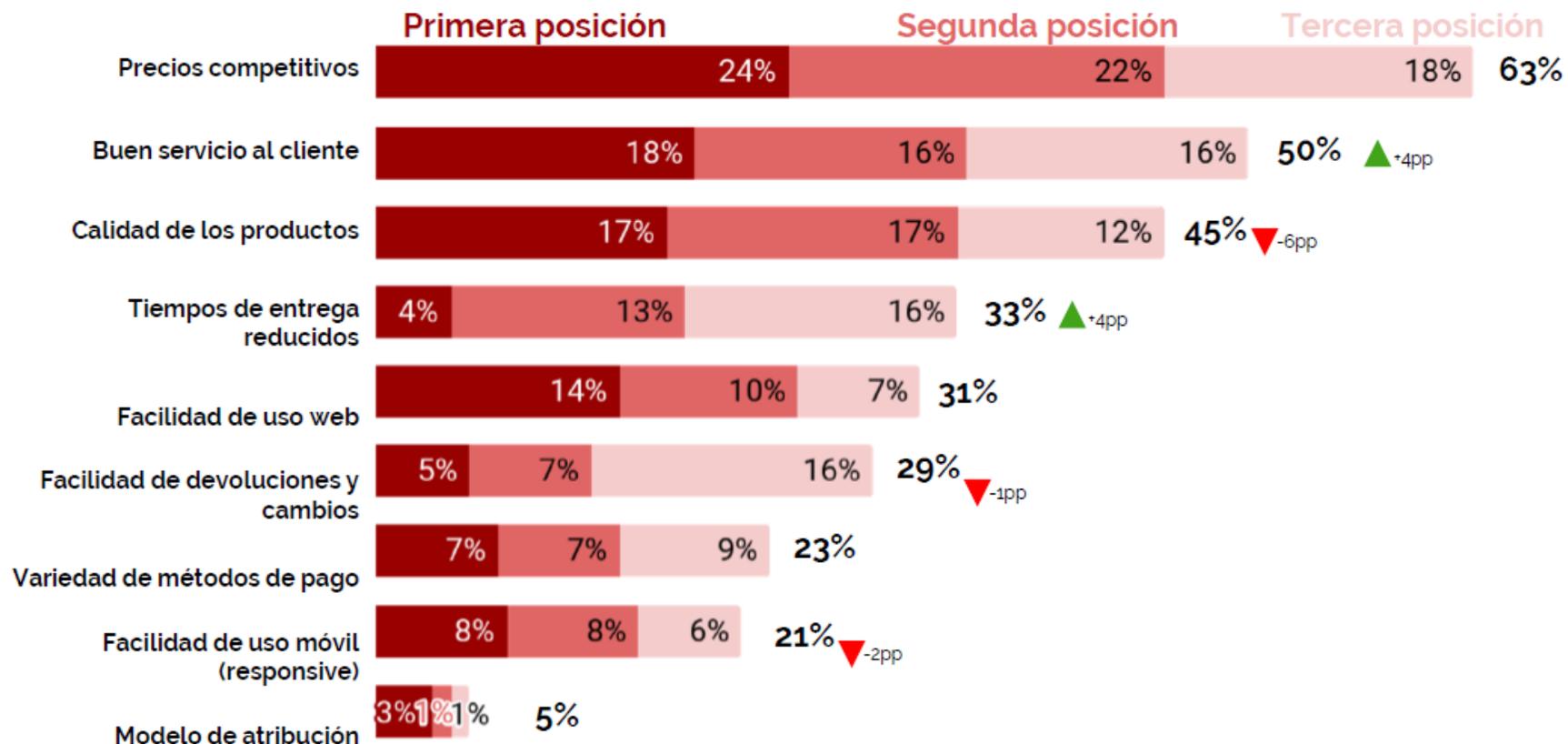




Los precios competitivos son el aspecto más relevantes de un eCommerce.

Ofrecer un buen servicio al cliente y productos de calidad son los siguientes.

Aspectos relevantes del eCommerce





Es importante entender a nuestros clientes.

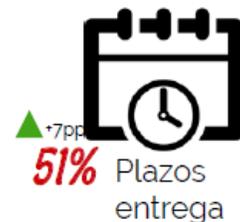
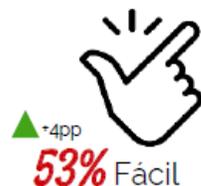
Qué es lo que satisface su experiencia de compra.

Aspectos relevantes del eCommerce

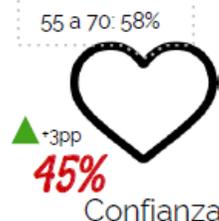


Hombre: 60%
45 a 54: 62%
55 a 70: 63%

Principales motivos



16a 24: 58%
55 a 70: 52%



Y una baja satisfacción se debe... (Valoraciones menores de 6)

- 27%** Largos plazos de entrega
- 24%** Precios altos ▼-10pp
- 23%** Mala política de devoluciones
- 21%** Por la calidad de los productos ▼-2pp
- 19%** Falta de confianza
- 18%** Pocos descuentos ▼-15pp
- 14%** Error de producto en la entrega



¿Fidelizar cuesta menos que adquirir?

Hagamos que nuestros clientes repitan.

Motivos de no repetición

18% No han repetido la compra ▲ +3pp



Motivos de carrito abandono

78% ha dejado alguna vez el carrito a medias 

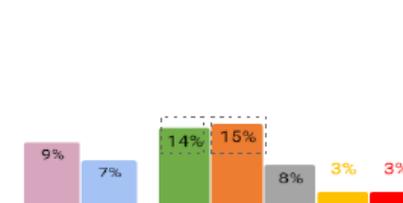
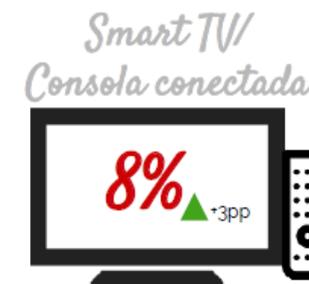
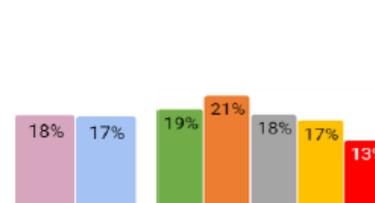
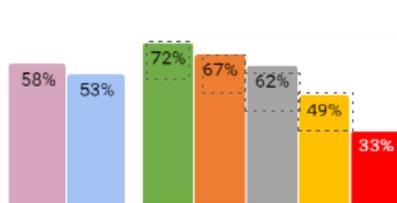
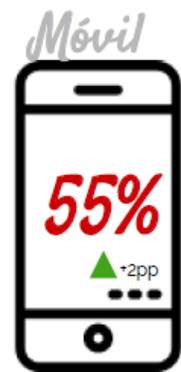
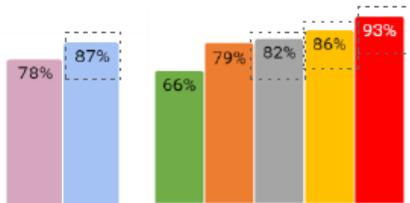




¿Desde qué dispositivos compran?

Mejora la experiencia de usuario en cada dispositivo.

Aspectos relevantes del eCommerce



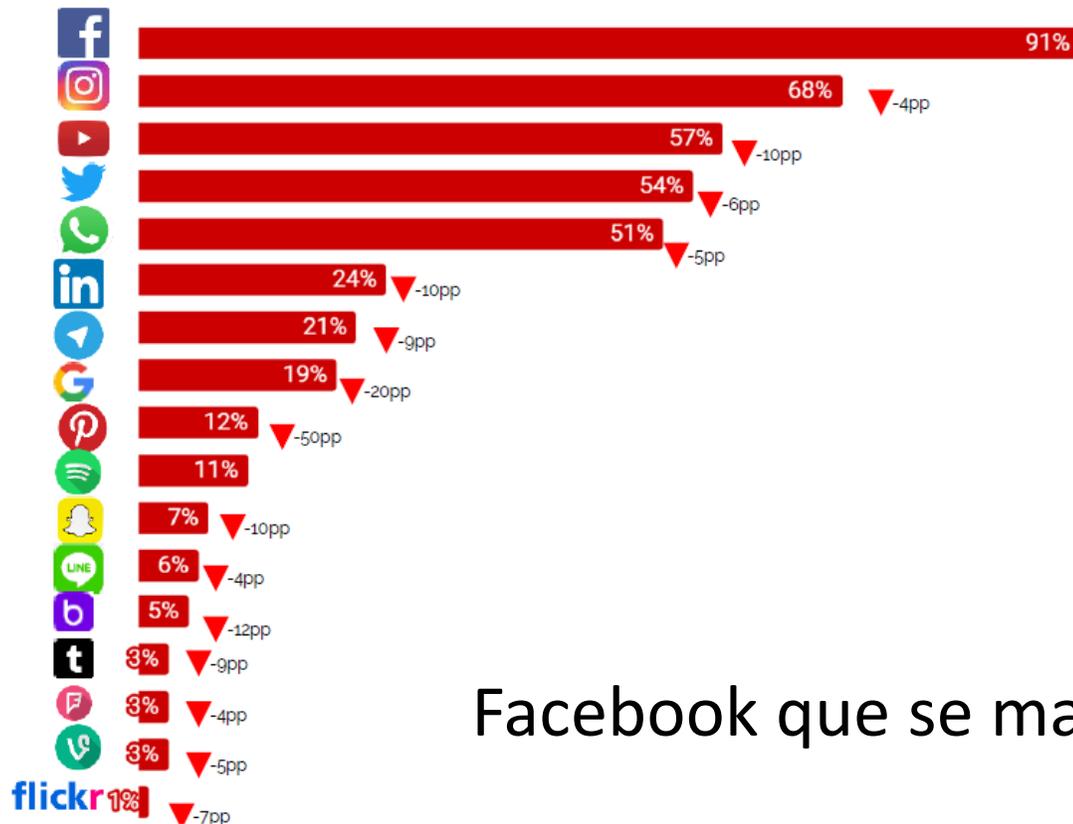
■ Mujer
■ Hombre
■ 16 a 24 años
■ 25 a 34 años
■ 35 a 44 años
■ 45 a 54 años
■ 55 a 70 años



Las redes sociales son importantes

- construir imagen de marca
- monitorizar tu reputación online
- fans y seguidores con los que tener comunicación bidireccional.
- captar tráfico
- vender a través de ellas.

Uso Redes Sociales para comercio



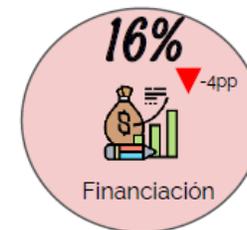
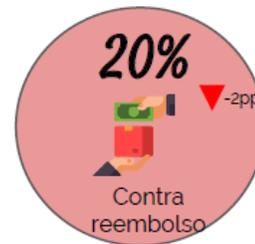
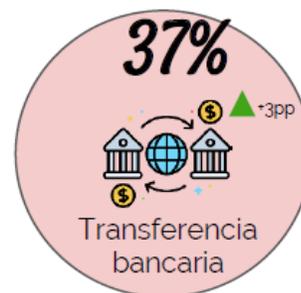
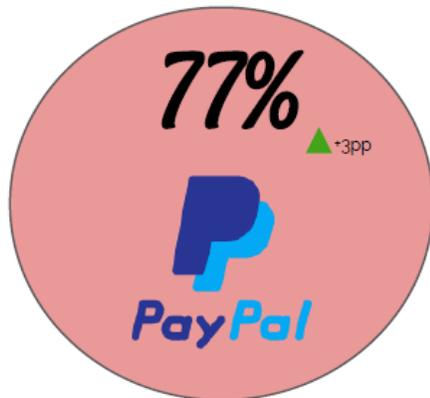
Facebook que se mantiene en cabeza.



¿Cómo prefieren pagar nuestros clientes?

Debemos ponérselo fácil. Opciones

Métodos de pago



ESTRATEGIA

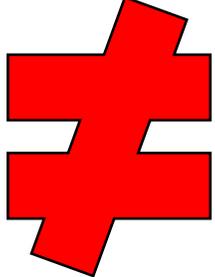
¿Qué estrategia necesita mi comercio?

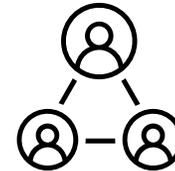


La metáfora del cisne negro

- Formulada por Nassim Nicholas Taleb, hace referencia a eventos:
 - Inesperados
 - De impacto extremo
 - Predecibles retrospectivamente

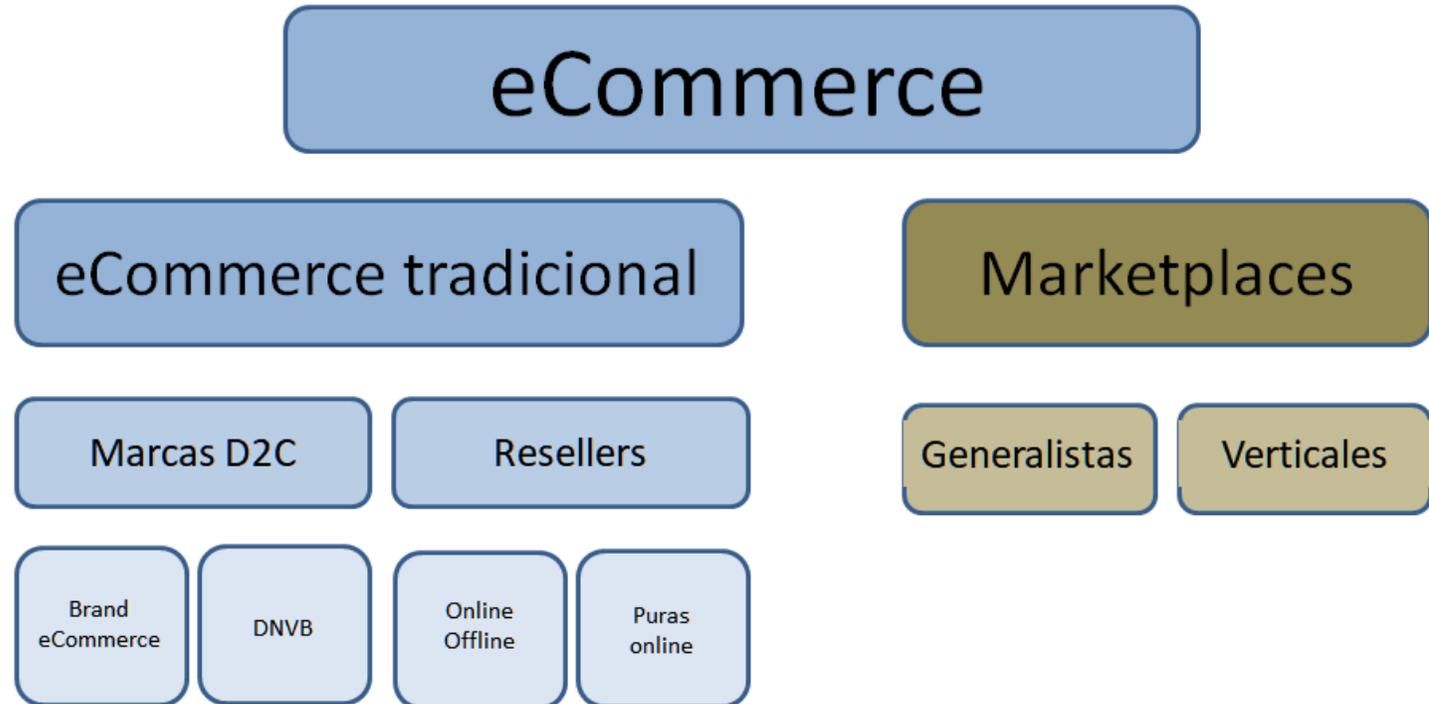


• Digitalización  • Transformación digital





Operativa
Modelo de
negocio





Estrategia

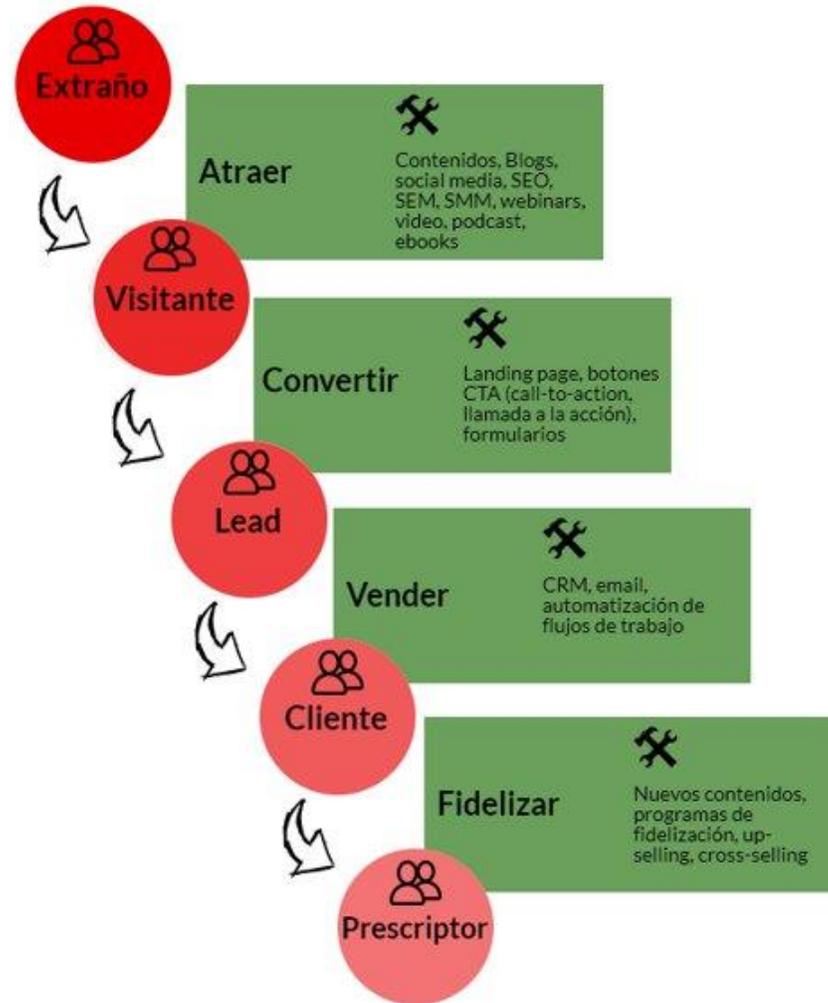
Cliente

- Conoce a tu cliente, resuelve su necesidad
- Sé local
- Ir un paso por delante de la competencia
- Entrega una experiencia única



Estrategia

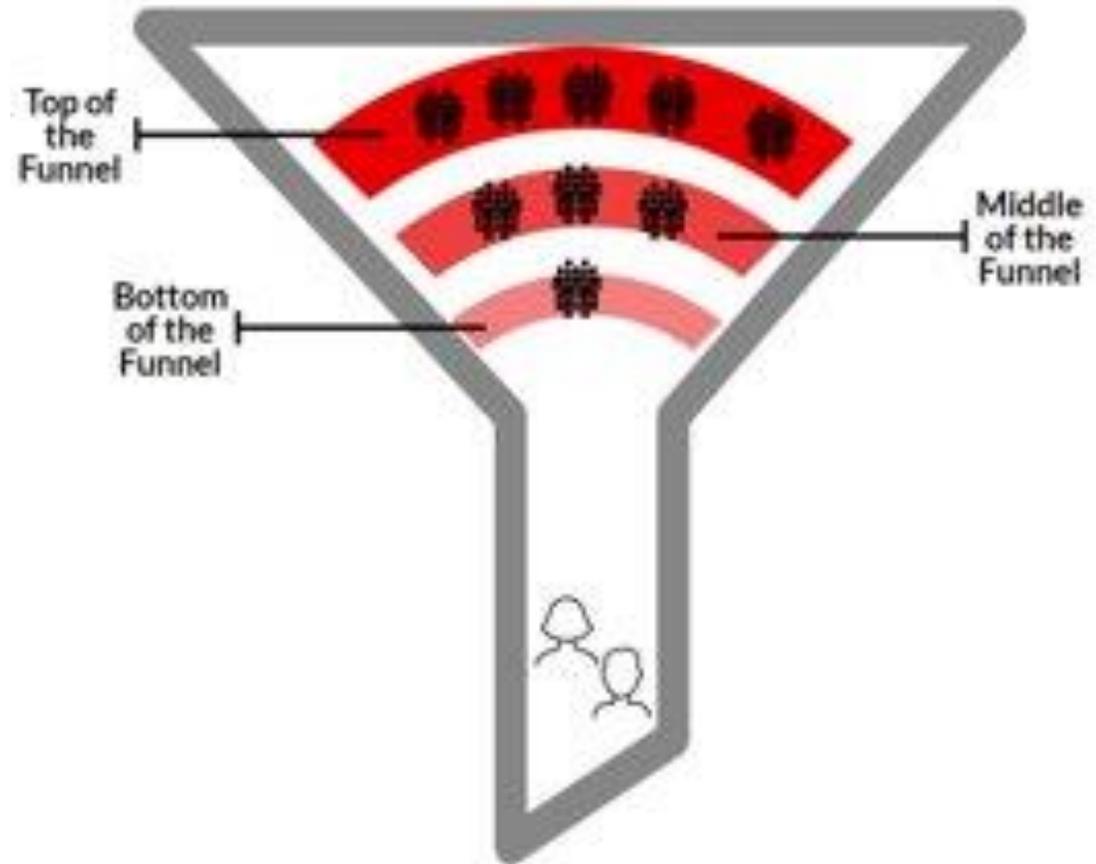
Cliente





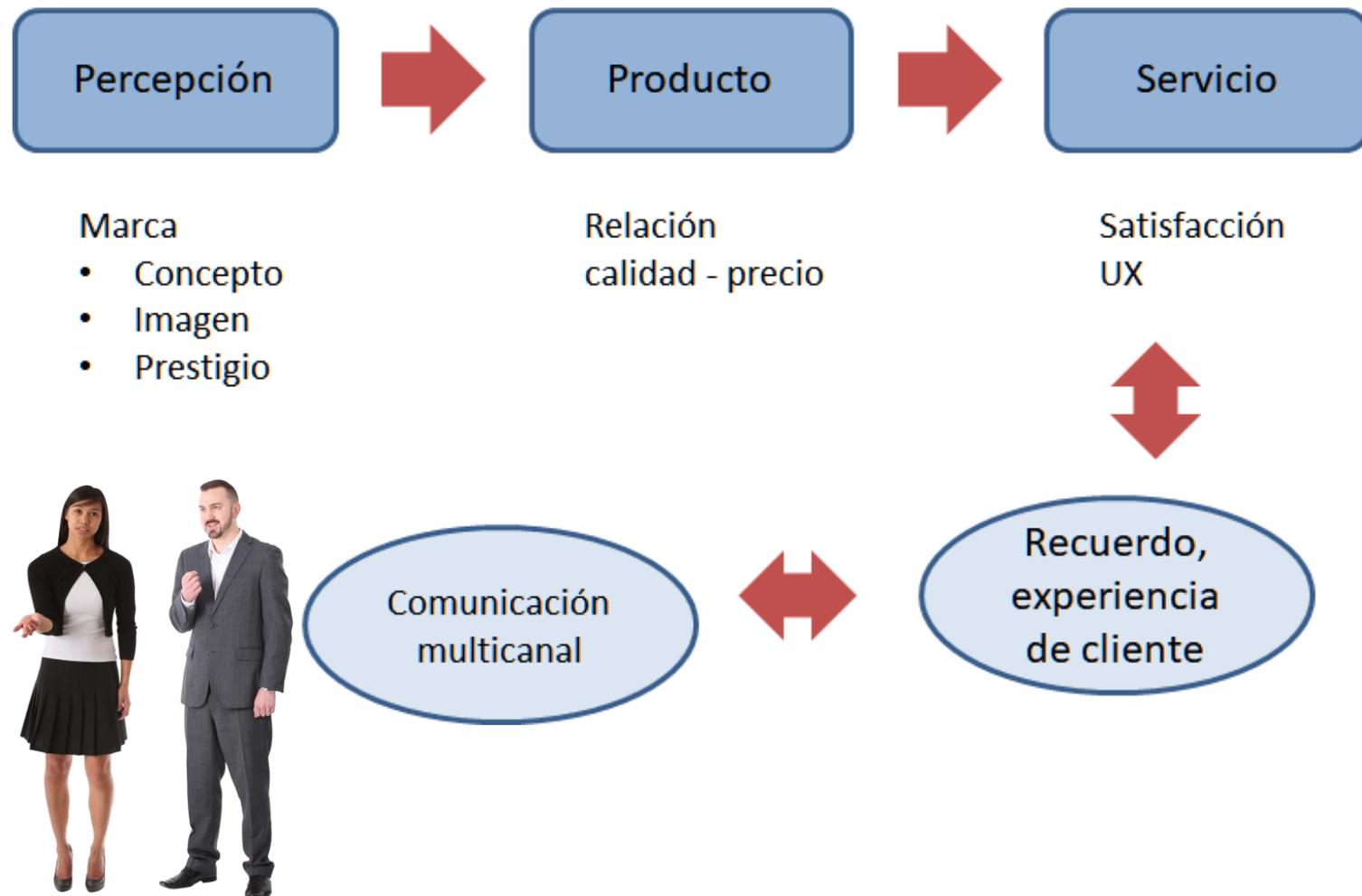
Estrategia

Cliente



Estrategia

Experiencia de cliente



¡Hoy, 100€ de dto! Código:

MARMOTAENCASA

#Quédateencasa

[MARMOTA]

COLCHONES ALMOHADA BASES OTROS TIENDAS

OPINIONES

900670690



96% de satisfacción Marmotera *



Un colchón excepcional

¡Disfrútalo ahora más que nunca con 100€ de regalo!
#quedateencasa

COMPRAR

* Basado en opiniones reales de los clientes Marmota



Seguimos Enviando
con normalidad



Fabricación Local



Científicamente Testado



Sostenibilidad



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

CTIC
centro tecnológico



LOOKIERO

¿Qué es Lookiero? FAQ Tarjeta Regalo [Crea tu perfil](#)

Vestir con estilo, nunca fue tan fácil

Recibe 5 prendas seleccionadas por tu Personal Shopper especialmente para ti y paga solo por lo que te quedas.

[Crea tu perfil](#)

Tu seguridad
es nuestra prioridad

[+info COVID-19](#)



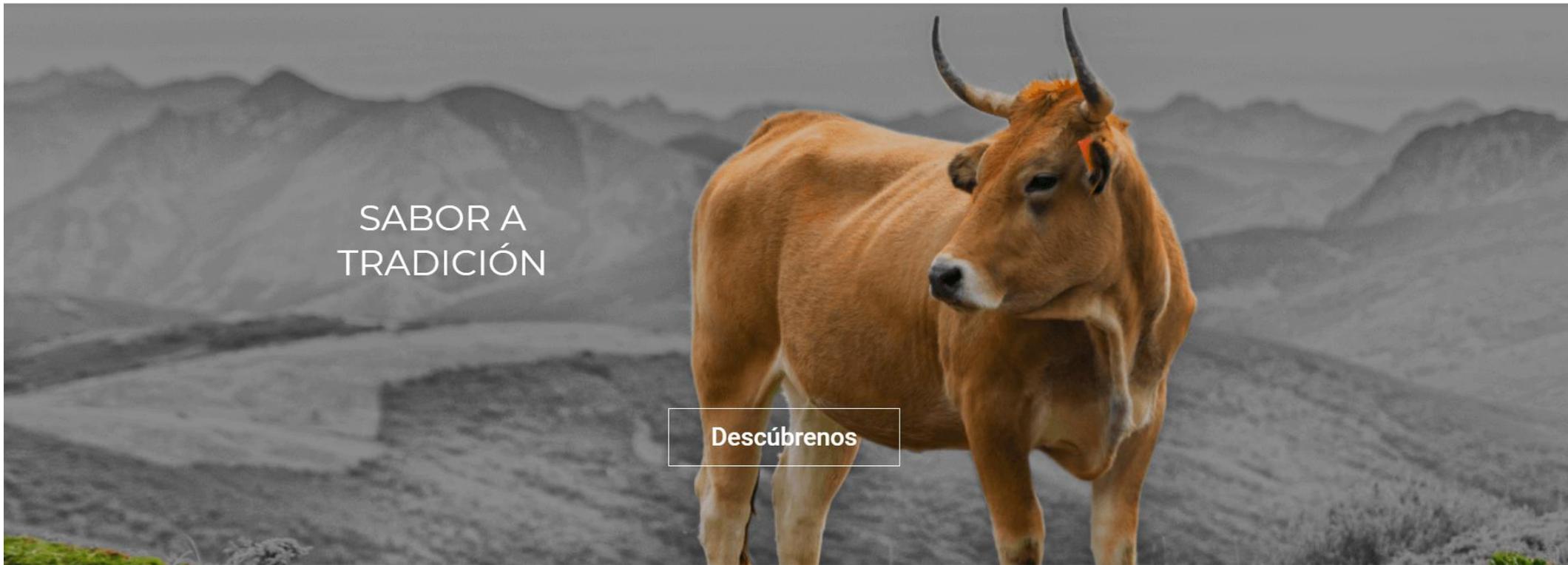
The screenshot shows the landing page for 'coomo'. At the top, there is a navigation bar with a hamburger menu on the left, the 'coomo' logo in the center, and social media icons (Instagram, Facebook, LinkedIn, YouTube) and a 'LOGIN' button on the right. The main content area features a large background image of a person sitting on a sofa with a cardboard box labeled 'coomo'. The text on the page reads: '#yomequedoencasa +info', '¿Eres un hombre ocupado?', 'Tu personal shopper selecciona las prendas para ti, te las enviamos a casa, las pruebas cómodamente, te quedas lo que quieras y pasamos a recoger lo que no te quedas.', 'Vídeo explicativo en 15 seg.' with a play button icon, and a teal button that says '¿COMENZAMOS?'.



Estrategia

Marca

- Factor de diferenciación
- Mejora la visibilidad
- Consistente
- Imagen, mensaje y valores
- Alineada con la estrategia



SABOR A
TRADICIÓN

Descúbreños



Estrategia

Sitio Web

- Pensando en el usuario
- SEO
- Adaptativo
- Imágenes alta resolución
- Buscador



Estrategia

Sitio Web

- Servicio
- Checkout rápido y fácil
- Opciones de pago
- Rediseño en ciclos cortos
- Seguridad



Métricas

- Lo que no se mide, no se puede mejorar
- Ciclo de aprendizaje continuo
- Tráfico, conversión, valor medio de pedido, recurrencia, coste de adquisición de cliente (CAC), ciclo de vida (LTV)



Estrategia

Algunas ideas
para poner en
marcha

- ¿Puedo ofrecer suscripciones?
- ¿Puedo hacer ofertas especiales de delivery?
- Principio de escasez
- Validación social (reseñas)
- Ofertas exclusivas para clientes

Algunas ideas para poner en marcha



Estrategia

- Crear un estilo visual para las fotos de producto
- Experiencias offline
- Programas de fidelización
- Optimizar las descripciones de producto
- Explorar la posibilidad de alianzas con otros comercios

lōōpas

[POR QUÉ LOOPAS](#)

[NUESTRAS LENTILLAS](#)

[AYUDA](#)

[OPINIONES](#)

[COMPRAR](#)

[INICIAR SESIÓN](#) 

Las lentillas diarias que te mereces

Lentillas diarias de calidad, al precio de las mensuales

[COMPRAR LOOPAS](#)



Gracias a vuestro amor conectamos a 54.648 madres e hijos

Sin flores, pero hemos diseñado unas postales virtuales gratuitas para que le envíes tu mensaje especial

Crea tu postal



El ramo Rainbow Roses es todo un éxito
¡Pide el tuyo antes de que se agote!

Durante estos días, seguimos y seguiremos cocinando para vosotros [Saber más](#)

wetaca **NUESTRA CARTA** CÓMO FUNCIONA SUSCRIPCIÓN [Mi Cuenta](#)  0

Nutre lo que quieres.

Cocinamos por ti para que puedas cuidar lo que te importa.

Rico. Fresco. Natural. Sostenible.

[HAZ TU PEDIDO](#)

Te regalamos 5€ de descuento en tu primer pedido

Forma parte de la comunidad Wetaca.

[¡Quiero mis 5€!](#)

Las **cookies** de Wetaca son caseras y cocinadas de forma artesanal para darte una dulce bienvenida cada vez que nos visitas.

Si sigues navegando aceptas el uso de cookies [+info](#)

The banner features a light blue background with a hand holding a white square bowl of rice and vegetables. To the right, there are two white round bowls, one above the other, also containing rice and vegetables. A white Wetaca box is positioned in the upper right area. The text is arranged in a clean, modern layout with a prominent headline and a clear call to action.



 Iniciar sesión

INICIO NOVEDADES PRODUCTOS PAGO SEGURO PROMOCIONES QUIÉNES SOMOS TALLERES PROYECTO SOLIDARIO



COVID - 19

Ante la actual situación y mientras siga vigente el estado de Alarma, hemos decidido, hasta nuevo aviso, escalonar los envíos.

La tienda online seguirá activa y podrán realizarse pedidos con normalidad, pero éstos se enviarán **UNA VEZ POR SEMANA** mientras dure el Estado de Alarma para evitar en la medida en la que esté en nuestras manos la propagación innecesaria del virus.

Seguiremos activos y atendiendo vuestras necesidades a través de nuestras redes sociales, email y teléfono.

Gracias por vuestra comprensión.

#yomequedoencasa

Disfruta
todas las
Novedades
aquí

Envíos GRATIS

a partir de

60€



Estrategia

ADAPTARSE

- Adoptar nuevas soluciones en Tecnología
- Especialización y mejora continua del negocio
- Vigilar a la competencia
- Atención a las nuevas tendencias
- Escuchar al cliente
- Formación continua



DIGITALIZACIÓN • COMERCIO • ASTURIAS

