




Trascendiendo E-commerce

Guía práctica para el éxito de tus
ventas en línea



Contenido

01

¿Como Triunfar/garantizar el éxito en las compras online?

02

6 formas de convertir carritos abandonados en ventas

03

Las últimas tendencias en E-commerce



EXITO

de un E-commerce

Sabias que...

El 80-90% de las empresas con e-commerce suelen fracasar, probablemente por malas prácticas y descuido de temas que parecen innecesarios de contemplar pero que sin embargo pueden generar un gran impacto en el mercado al cual queremos y podemos llegar. Tan simple como la adaptación de nuestro e-commerce al display de un teléfono o bien no conocer lo que los clientes experimentaron o sienten del producto o servicio que se esté ofreciendo en tu comercio electrónico.

Como evitar el FRACASO

7 consejos para mitigarlo...

No solo esperamos publicar y esperar a que se vendan. Por lo que implementar las siguientes estrategias pueden ayudarte a trascender.



1. SEO

Al utilizar Google nos ayudará a enseñar los sitios WEB de forma orgánica mediante motores de búsqueda impulsado por palabras clave.

Investiga las palabras clave que se adecuan a tu e-commerce.

El **SEO** aumenta la visibilidad de tu marca y atrae clientes si se realiza adecuadamente.



2. Transparencia

Hay que procurar incluir tu información importante y relevante para el consumidor en la tienda online, así crearemos una confianza intrínseca haciéndole saber al consumidor como llegar a ti y validar que eres real y no un fraude.

También incluye información importante del producto o servicio para tus posibles consumidores.



3. UX

El User Experience es importante en tus ventas, entre más difícil para el usuario es buscar lo que quiere, más difícil es que compre, por lo que si es fácil de encontrar lo que busca es más fácil que realice una compra.

La eficiencia de la página siempre debe de ser parte de los pilares de una venta en línea, tanto en tiempo de carga como procesos de pago.



4. Feedback

Las reseñas o los comentarios que tengan tus clientes importan. Mostrarle al mercado prospecto lo que tus clientes experimentaron puede repercutir en su decisión de compra. Esto aplica con mayor impacto cuando se realizan compras online, al no poder palpar lo que se compra genera inseguridad con las reseñas mitigamos esa inseguridad.



5. Atención al cliente

La buena y rápida atención al cliente puede ser un impulsor clave tanto para tus ventas como para tu publicidad. El atender bien a los clientes, haciéndoles sentir cómodos y satisfechos con lo que encuentran permitirán ventas fáciles y recomendaciones genuinas.



6. Optimización

Optimizar las redes sociales permitirá el aumento de participación en tu tienda de e-commerce. El mercado potencial que poseen las redes sociales hacen un acercamiento a lo que ofreces con lo que ellos necesitan. Debes de reflexionar sobre el contenido a publicar, pero más importante en qué redes sociales publicarlo.



7. BLOG

Los blogs permiten una generación de leads o bien tráfico de prospectos clientes.

No es necesario ser un escritor podemos apalancar esta sección de blogs mediante un análisis de lo que la competencia está realizando en sus blogs, si es que los realizan.



OJO...

Lo mencionado no significa un éxito asegurado en tu e-commerce, pero si permite a una oportunidad mientras sea apoyado por trabajo duro.

6 tips para disminuir ABANDONO DE CARRITOS

El abandono del carrito de la compra no es algo que suceda a menudo en las tiendas de ladrillo y mortero. Por la facilidad de las compras en línea (o quizás por el hecho de que nadie le está viendo/juzgando), esta consideración sólo es relevante cuando hablamos específicamente de tiendas de ecommerce.

Estadísticas de Abandono carrito de compra

Segun Baymard Institute, las razones más habituales para abandonar el carrito de compra son ...

- Costos de Envío (**55%**)
- Creación de cuentas (**34%**)
- Procesos de pagos largos (**26%**)
- Desconfianza con datos de tarjeta (**17%**)
- Sitio WEB con errores (**17%**)
- Pocas opciones de pago (**6%**)

E-commerce mas **RAPIDO**

MENOS DE 3 SEGUNDOS

La velocidad de la página es uno de los esfuerzos de optimización de página más importante para cualquier sitio. Los clientes dejarán un sitio web si este tarda en cargar mas de 3 segundos. AliExpress compartió que el reducir el tiempo de carga de sus páginas por un 36% les cedió un incremento del 10.5% en órdenes y un incremento de 27% en porcentaje de conversión de los nuevos clientes. Por otro lado, al mejorar el tiempo de render por un 68%, el tiempo de carga por 64% y el peso de página por 46%, Ancestry.com vio un incremento del 7% en conversiones.

amazon **02**

Proceso de pago **FACIL**

CORTO Y SENCILLO

21% de los compradores dijeron que la razón por la que abandonan su carrito de compras es por un procesos de pago muy largo o complicado.

- **Ofrecer un proceso de pago de un paso** (como Amazon) o ver formas de reducir el número de pasos durante el pago.
- **Ofrecer pagos sin crear una cuenta.** El 35% de las transacciones en línea son abandonadas porque el sitio requiere cree una cuenta antes de pagar.
- **Simplifique el proceso de pago.** Por ejemplo, Kinsta elimina distracciones en su página de pago al remover el encabezado de la página.



stripe

03

Proceso de pago DIFERENTES

OPCIONES

Abrir un e-commerce abrimos la posibilidad de clientes que no puedan pagar con la misma moneda del país en donde vivimos.

Stripe y PayPal (Conectado a cuentas de bancos, tarjetas de débito, y tarjetas de crédito) son unos de los métodos más comunes para recibir pagos que las tiendas de ecommerce aceptan. Nuevos y próximos métodos de pago a considerar incluyen Apple Pay, Amazon Pay y Google Pay.



04

Ofrecer Envío GRATIS

RECONSIDERACION

Según Statista el 63% de los abandonos de carrito son por el costo de envío. 78% prefieren un envío a gratis a un envío rápido. 67% de ese estudio escogió un envío mas barato a uno rapido. Además el 58% de los encuestados estaban dispuestos a esperar de 4 a 7 dias para la entrega.

Algunas formas de ofrecerlo es dar envio gratis pero cargos extras "premium" por envios rapidos, cobrando envios en productos baratos y no cobrando cuando son productos caros o contratar envio barato y la empresa lo asuma.



05

e-commerce SEGURO

RESEÑAS DEL SITIO

La mejor manera de demostrar seguridad es tener medallas de seguridad como Norton, McAfee, TRUSTe y BBB Accredited.

Sin embargo, para poder empezar colocar reseñas de clientes puede ayudarte a dar esa perspectiva de confianza y seguridad. Un 84% confía en las reseñas en línea de clientes que ya hayan consumido en la tienda en línea.

Coloca tu mejor reseña en tu página para que la probabilidad de abandono se reduzca.



06

e-commerce MOVILES

APPS PARA SMARTPHONES

El mundo ha ido evolucionando y es evidente que la cercanía o la posesión de un smartphone ha ido creciendo más con el paso del tiempo, una experiencia de e-commerce sencilla desde la comodidad de tu teléfono puede incrementar tus ventas.

Utiliza herramientas como Google AMP para mejorar esta experiencia que te ofrece una forma para que los usuarios puedan ver sus sitios rápidamente al brindar una versión simplificada de tu e-commerce.

EXTRA TIP

EMAILS ENFOCADOS

Si la mayoría de sus clientes aún abandonan sus carritos de compra a pesar de haber hecho su mejor esfuerzo para mejorar su sitio, hay buenas noticias: Aquí tenemos algunas estadísticas sobre estos emails, gracias a Moosend:

- Tarifa abierta: un 45% de los emails del carrito abandonado es abierto en promedio.
- Tarifa de clics: un 21% de los emails son seleccionados.
- Tarifa de conversión: Un 10.7% de los destinatarios completan sus compras.

Hello 2021

Tendencias del e-commerce:

- El voice commerce es una de las tendencias del comercio electrónico enfocadas a generar oportunidades de ventas aprovechando las búsquedas por voz de los usuarios.
- Las entregas contactless permite entregar el producto a domicilio sin ningún tipo de contacto físico entre el repartidor y el comprador. Durante la pandemia, esta es una de las tendencias de comercio electrónico del 2020 más útiles, ya que permite evitar el contagio del coronavirus en operaciones logísticas tan importantes como los envíos de última milla.



Tendencias del e-commerce:

- Los robots y drones para deliveries son unas de las tendencias del comercio electrónico que se vienen desarrollando desde hace varios años.
- Con la modalidad click & collect el cliente puede realizar su compra a través de internet (click), para luego retirar el producto en la tienda física (collect).
- El seguimiento en tiempo real es una de las tendencias del comercio electrónico más útiles relacionadas con las entregas de última milla.

En FIN!

Nada es lo que parece...

Lo visto en este e-book, son consejos, maneras y tips para poder llevar a cabo una venta en línea de una forma sencilla en donde el consumidor se sienta cómodo generalmente hablando, pero cada mercado es distinto, lo ideal es adecuarnos y escuchar a nuestros consumidores y satisfacerlos a ellos y no a todo el mundo.

¡EXITOS EN TUS VENTAS!