



Ventas en Internet

Lic. Antonio Guía Mezquitic Hora de Inicio 18:00 Hrs.

Reglas de convivencia para los participantes del taller

The image shows a Zoom meeting interface with several annotations in blue boxes and arrows pointing to specific features:

- Participantes de la plática**: Points to the gallery view at the top of the screen showing five participants: Thaly, Ale Peralta, GABRIEL CTN..., CT Cuautla, and Roman.
- Presentación que proyecta el instructor**: Points to the main video area, which displays a presentation slide with the text "Presentación que proyecta el instructor".
- Espacio para comentar, preguntar o aclarar dudas**: Points to the chat window on the right side of the screen.
- Silenciar o activar micrófono**: Points to the "Activar micrófono" button in the bottom toolbar.
- Activar o desactivar video**: Points to the "Detener video" button in the bottom toolbar.

The Zoom interface includes the following elements:

- Top Bar**: ID de reunión de videoconferencia (reunex): 124-738-3083, Meeting Controls, and Ver Opciones.
- Gallery View**: Shows five participants: Thaly, Ale Peralta, GABRIEL CTN..., CT Cuautla, and Roman.
- Main Video Area**: Displays a presentation slide with the text "Presentación que proyecta el instructor".
- Bottom Toolbar**: Includes buttons for Activar micrófono, Detener video, Invitar, Participantes (16), Compartir pantalla, Chatear, Grabar, and Salir de la reunión.
- Chat Window**: Titled "Chat de Grupo", it shows messages from participants like Dalia, Thaly, GBSOBERA, and Dalia.

Objetivo

Diseñarás una estrategia digital para tu negocio que permita fortalecer su presencia en línea.

Temario

- ¿Quién es tu cliente?
- ¿Qué productos vas a vender en tu tienda virtual / oferta de valor (valor agregado)?
- Investiga tu mercado en Internet para asegurarte que tu público objetivo esté conectado a la red.
- ¿Cómo obtener mejores resultados de las fotografías de producto?
- Canales de venta
 - Su tienda en línea
 - Mercado Libre, eBay, etc.
 - Venta en el mercado de Facebook
- Proceso de compra
- Métodos de pago.

¿Qué es el comercio electrónico?

El e-commerce consiste en hacer negocios en Internet.

Compra y venta de productos o servicios.

Permite crear nuevas relaciones comerciales:

Introducirse en nuevos mercados

Amplificar la imagen de la empresa

Ventajas de vender en Internet



**Menos
intermediarios**



**Amplia oportunidad
de venta**



**Fidelizar
clientes**



**Sin límites
geográficos**



**Más canales
para darse a
conocer**

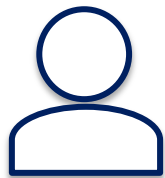
Diseña tu estrategia de venta en línea

7

¿Cuál de los siguientes elementos consideran es el más importante?

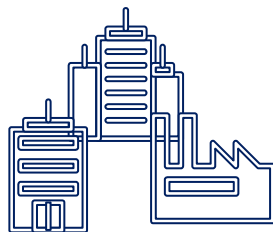
- Vender
- El cliente
- Los productos que ofrezco

Estudia a tu cliente



- ¿Quién es?
- ¿A qué se dedica?
- ¿Cómo es un día en su vida?
- ¿Cuáles son los obstáculos que están relacionados con sus productos?
- ¿Qué es lo que valoran principalmente al hacer una compra?
- ¿Dónde investigan para hacer una compra?
- ¿Cuáles son las objeciones más comunes para no aceptar tus soluciones?

Conoce el mercado



- Comentarios en Internet.
- ¿Qué ofrece la competencia?
- Comparación de precios.
- Opinión de terceros en redes sociales.

Canales de venta



- Tienda en línea.
- Sitios de comercio electrónico.
- Comercio en redes sociales.

Tienda en línea



VENTAJAS

- Puedes personalizar tu tienda
- Sólo se muestran tus productos
- No pagas comisión por ventas

DESVENTAJAS

- Los compradores pueden sentirse inseguros si no hay algo que garantice que recibirán su producto

Sitios de comercio electrónico

10



VENTAJAS

- Punto de referencia para hacer compras en línea
- Tienen opciones para publicar gratis



DESVENTAJAS

- Gran competencia por el mismo producto
- Pagas comisión por cada venta
- Pagar para destacar tu producto

Comercio en redes sociales

11



VENTAJAS

- Facilidad para publicar productos

DESVENTAJAS

- Debes dirigir a los clientes a tu tienda en línea o atender por mensaje.
- Poca confianza por los usuarios
- Mayor competencia

[illegible]

Define tus productos

- ¿Qué productos colocarás en tu tienda en línea?
- ¿Qué productos tendrán prioridad para venta?
- ¿Cuál será la descripción para favorecer la compra?
- ¿Cuántos productos conforman tu inventario?



Proceso de compra

Puntos que le inspiran confianza al cliente

- Descripción atractiva del producto
- Especificaciones correctas
- Imágenes del producto y su uso
- Atención al cliente
- Método de pago seguro
- Información del proceso de envío



Métodos de pago

¿Cómo pagarán tus clientes?

- Servicios de pago en línea.
- Pago contra entrega.
- Servicios de pago fuera de línea.
- Depósito bancario.



Efectivo



Transferencias



Cheque de Gerencia



Débito

Envío

- Elige a un buen proveedor de envíos, en caso de pérdida no sólo el cliente es afectado
- Considera el precio del envío
- Los envíos gratuitos generan mayor atención de los clientes
- Tus clientes quieren recibir su compra sin esperas
 - Establece claramente la velocidad de entrega



¿Cómo conseguir clientes?

- **Difusión de tu negocio por redes sociales**
- **Ofrece contenido de valor sobre tus productos mostrando cómo solucionan los problemas del cliente**
- **Campañas publicitarias pagadas por Internet**



17

5 claves a procurar en el comercio electrónico

Promover y atender la
retroalimentación



conoce la opinión sobre tu
empresa

Seriedad y
transparencia



Confianza del cliente

Privacidad



proteger los datos de tu cliente,
personales y financieros.

Orientación al cliente



esforzarse en superar las
expectativas del cliente

Mejora continua



Elementos que agregan valor a una compra

CONFIANZA EN EL CLIENTE



Diversidad de vías para contactar a atención al cliente.

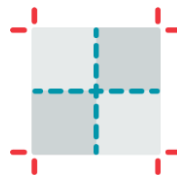


Respuesta de la atención al cliente

FACILIDAD DE USO



Demostración de funcionalidades.



Consistencia en el diseño.



Facilidad para crear una cuenta y hacer una transacción.



Facilidad para acceder a información del producto

TIENDA



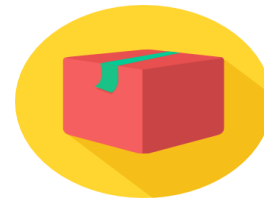
Disponibilidad de productos
específicos

RELACIÓN CON LOS CLIENTES



Ayuda en línea, preguntas
frecuentes, consejos.

ENVÍO



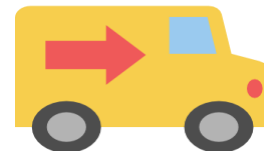
Embalaje personalizado



Posibilidad de solicitar un producto
no encontrado



Incentivos de cliente
frecuente



Seguridad

CONCLUSIÓN

Conforme **se incrementa el número de usuarios de Internet**, las tendencias indican que el comercio electrónico pronto será la principal forma de completar las transacciones comerciales.

22

Para vender en internet debemos tener en cuenta, las herramientas que trabajamos el día de hoy.



AYÚDANOS A MEJORAR

Te pedimos que en el chat califiques este taller, para hacerlo dinámico sólo deberás colocar el # de pregunta y el # de la calificación como mención, en donde 1 es la calificación más alta y el 5 la más baja.



<https://forms.gle/9RqVST3JzMp14tmK9>

Totalmente deacuerdo	Deacuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

1.-El curso en general cumplió con tus expectativas

2.-El temario cumplió con el objetivo

3.-Consideras que el taller te sirvió para las actividades de tu negocio o idea de negocio

4.- Califica el desempeño de tu instructor

5.-La plataforma de videoconferencia sobre la cuál tomaste el taller te fue de fácil uso

6.- ¿Te gustaría que siguiéramos trabajando en más talleres para seguir actualizándote y qué temas serían de tu interés?

7.- Comentarios adicionales

TALLERES

**PARTICIPA DEL 1 AL 5 DE JULIO
EN LA SEMANA DIGITAL PYME.**

Pláticas y talleres	Día y hora
Diseño de tu propuesta de valor.	Lunes 1 10:00-11:00hrs
Publicidad para tu negocio.	Lunes 1 18:00-19:00hrs
Desarrollo de un plan de operación para emprendimientos.	Martes 2 10:00-11:00hrs
Pon a prueba tu producto.	Martes 2 18:00-19:00hrs
Jóvenes emprendedores.	Miércoles 3 10:00-11:00hrs
Introducción de tu negocio a Internet.	Miércoles 3 18:00-19:00hrs
¿Cómo hacer una página web para tu negocio?	Jueves 4 10:00-11:00hrs
¿Cómo promocionar tu negocio en Internet?	Jueves 4 18:00-19:00hrs
Herramientas de comunicación y oficina para tu negocio.	Viernes 5 10:00-11:00hrs
Ventas en Internet.	Viernes 5 18:00-19:00hrs

PLÁTICAS



Alejandro Corona
Director de mercadotecnia
Aspel

Tema: Creatividad e innovación para PYMES



Yadira Palma
Gerente de comunicación
Sección Amarilla

Tema: Acelerando el crecimiento y expansión para las PYMES



Oliver Lecerf
Gerente de Desarrollo de
Negocios Globales Panda
Hervé Lambert
Global Consumer
Operations Manager Panda
Tema: Ciberseguridad en las PYMES



Miguel A. Olayo
Category Manager- Aruba
Networks

Tema: Cómo hacer crecer tu negocio con tecnología