DIGITALIZA TU NEGOCIO

GUÍA BÁSICA

Juan José Recao

CONSULTOR DE MARKETING

CONTENIDO

El objetivo de este **E-Book** es guiarte en la comprensión de lo que significa **“Digitalizar tu Negocio”.**

La digitalización, hoy en día, es un componente muy importante dentro de cualquier organización, y a nivel personal, para aumentar la Productividad, Disminuir Costos, tener respuestas Ágiles de acuerdo a tendencias y/o exigencias del mercado, Potenciar nuestra Calidad de Atención al Cliente, así como también, generar nuevas oportunidades y canales de ventas basado en nuestro modelo de negocio, entre otros aspectos.

Juan José Recao
CONSULTOR DE MARKETING

01

DIGITALIZACIÓN

Significado

02

BENEFICIOS

Personales, Profesionales y Empresariales

03

HERRAMIENTAS

Por cada área de acción

04

CANALES DE VENTAS DIGITALES

Chat, E-Commerce, RRSS

05

CANALES DE COMUNICACIÓN

Marca, Campañas de Publicidad, Marketing Digital

Juan José Recao
CONSULTOR DE MARKETING

Juan José Recao
CONSULTOR DE MARKETING

INTRODUCCIÓN

La Digitalización es la forma en que un negocio se adecúa a los cambios del mercado, basado en los comportamientos y hábitos de las personas. Hoy día es importante que toda empresa vaya en sintonía con lo que sus consumidores exigen, ya sean negocios B2C o B2B.

Así como también, capitalizar las oportunidades y beneficios que traen la mejora de su productividad.

DIGITALIZACIÓN

01

Entendiendo un poco más de que trata la Digitalización, se debe tomar en cuenta lo que los consumidores exigen, y cómo reaccionamos frente a ellos y a la competencia.

Las personas cada vez quieren más rapidez y calidad en todo, en el despacho del producto, en atención al cliente, en las comunicaciones, tiempos de ventas, reembolsos, garantías, etc.

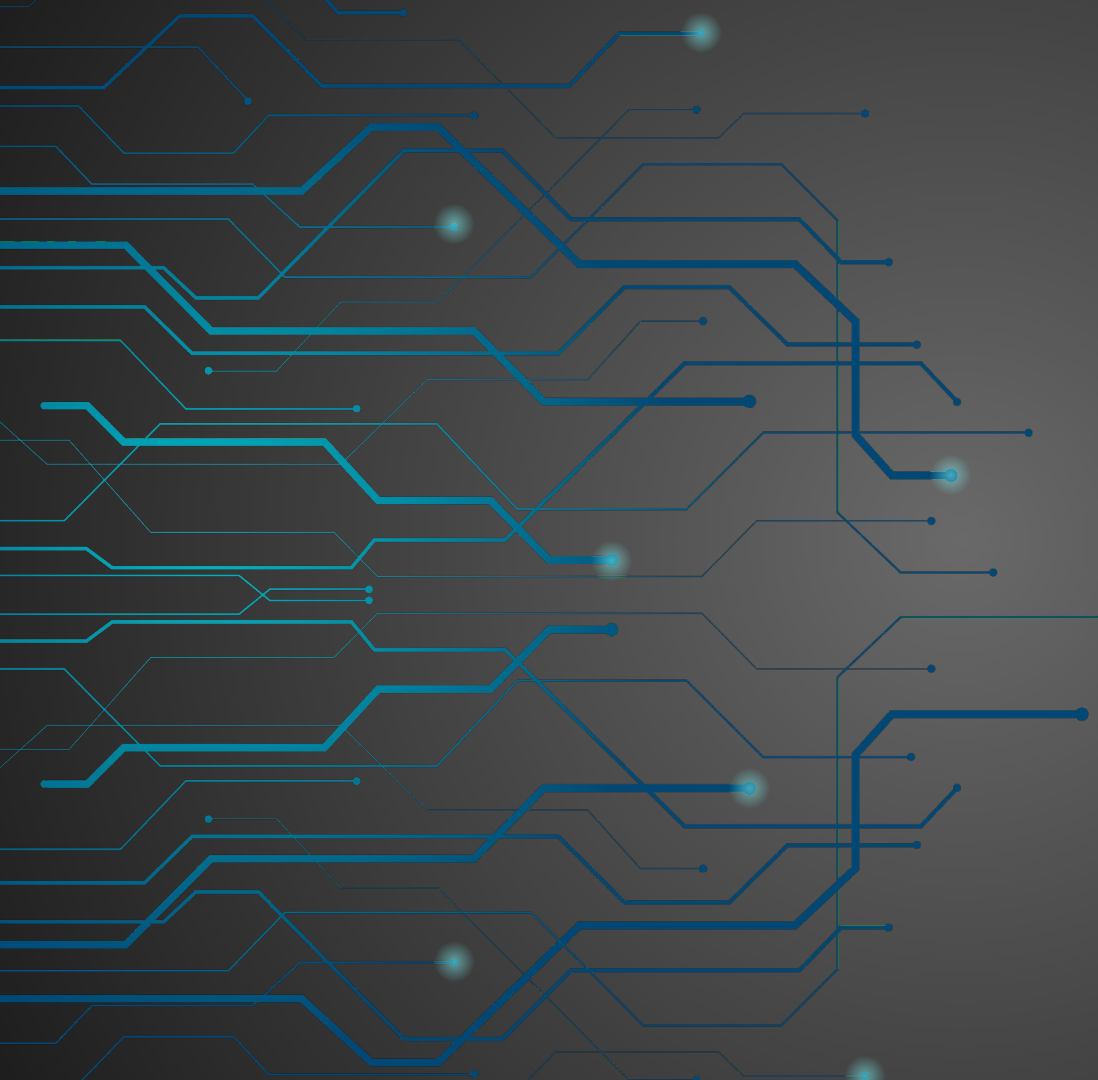
Por éstas y muchas otras razones, prácticamente todos los negocios están obligados a adaptarse a estos cambios, utilizar las herramientas digitales adecuadas para responder ante ellos y no morir en el intento.







Juan José Recao
CONSULTOR DE MARKETING



02

BENEFICIOS

DIGITALIZACIÓN

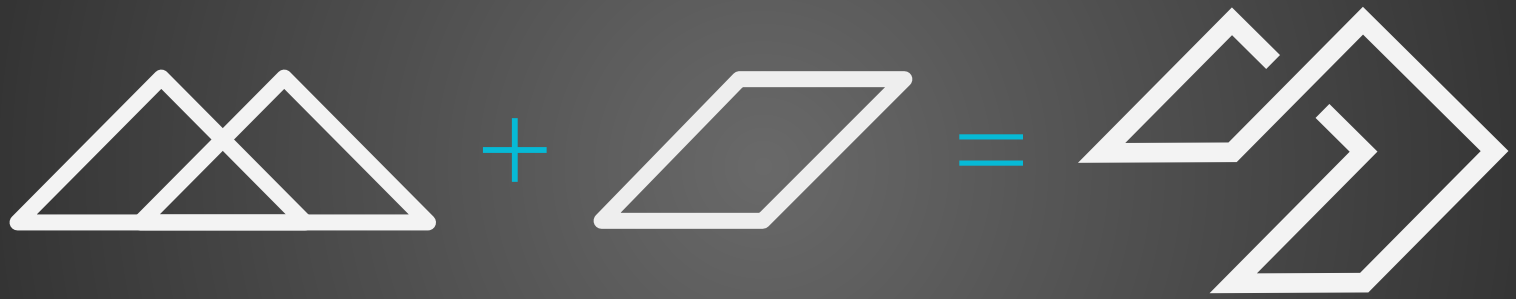
Juan José Recao
CONSULTOR DE MARKETING

BENEFICIOS

Juan José Recao
CONSULTOR DE MARKETING

- **Presencia Digital**
  - Desde tienda on line, blog, página web corporativa, etc. Para muchas empresas su modelo comercial es 100% on-line.
- **Nuevos canales de contacto con los cliente**
  - Contactos más cercanos y de rápida respuesta.
- **El cliente en el Centro de tu Negocio**
  - Capacidad de colocar a tus clientes en el centro del ecosistema digital, para conocer sus intereses, preocupaciones, necesidades, conducta de consumo, etc.
- **Aumento de la Productividad**
  - Lograrás automatizar procesos
  - Reducción de costos
  - Aumento de la sincronización y efectividad de los trabajos en equipo.

HERRAMIENTAS



Juan José Recao
CONSULTOR DE MARKETING

HERRAMIENTAS

Antes de hablar y definir puntualmente herramientas, es importante determinar todas las fases del modelo de negocio que requieren digitalizarse:

01 TELE - TRABAJO / PRODUCTIVIDAD / ACTIVIDADES

02 PRESENCIA WEB

03 GENERACIÓN DE DEMANDA (CLIENTES POTENCIALES)

04 POSICIONAMIENTO Y CAPTACIÓN DE CLIENTES

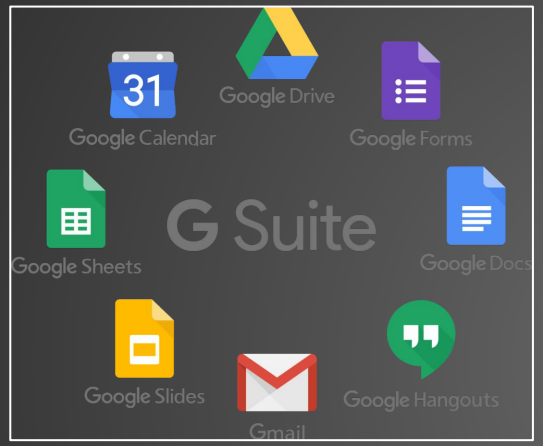
06 PASARELAS DE PAGO

05 FASES DE PROSPECCIÓN / RELACIÓN CON LOS CLIENTES / FIDELIZACIÓN

Juan José Recao
CONSULTOR DE MARKETING

TELE - TRABAJO

TELE - TRABAJO



Te presento G Suites, es una solución de Google totalmente Gratis. Podrás:

- Almacenar archivos en la nube
- Compartir documentos (word, excel, power point, etc) con el equipo de trabajo involucrado
- Tienes el correo Gmail
- Cuentas con Hangouts, para hacer videollamadas
- Cuenta con versión gratis muy robusta y de pago con muchos más beneficios.

Trello

Es un herramienta para Gestión de Proyectos, Tareas para trabajarlo a nivel individual o trabajos en equipos.

- Es muy intuitivo
- Es veloz
- Integración con herramientas externas, por ejemplo, con tu calendario de Gmail, para tener aún más control del proyecto / tareas
- Versión gratis y de pago

TELE - TRABAJO

Sin importar los proveedores de soluciones tecnológicas que utilices, debes tener presente contar con lo siguiente:

- Herramientas que permitan gestionar documentos y proyectos con múltiples personas, se vean claramente los responsables de cada tarea, tiempos de ejecución, etc. Que faciliten las comunicaciones del día a día, ya sea vía chat, video llamadas o correos electrónicos.

Juan José Recao
CONSULTOR DE MARKETING

Juan José Recao
CONSULTOR DE MARKETING

PRESENCIA WEB

PRESENCIA WEB

Cuando hablamos de presencia web, nos referimos a aquellos canales o lugares donde las personas interesadas en tus productos (bienes o servicios) te van a encontrar.

Hoy día, más del 90% de las personas cuando necesita un producto va directamente a la web (Google, Yahoo, Bing, etc) para saber quiénes lo vende, dónde están, números de contacto, etc.

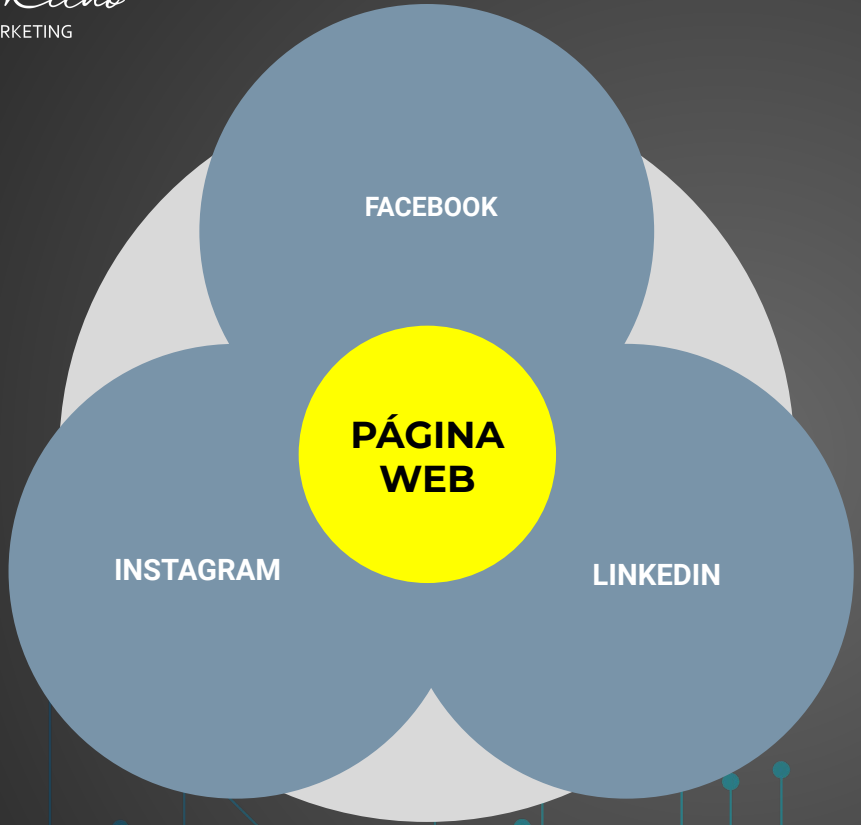
Por lo tanto, si o si debes contar con al menos una página web que sirva como portafolio donde se muestre qué ofreces, por qué lo ofreces, qué te hace mejor que la competencia, entre muchos otros aspectos.

Si, por ejemplo, eres una empresa que comercializa productos y no quieres tener página web, puedes optar por publicar lo que ofreces en Amazon, Mercadolibre, Linio, entre muchos otros Marketplace que te pueden dar soluciones y beneficiarte del tráfico que ellos tienen, y no depender únicamente de tu fuerza de venta o la tienda que tienes a pie de calle.

Otra forma de tener presencia WEB, es estar presente en las Redes Sociales que estén en sintonía con tus Marcas, Productos y Servicios (Facebook, Instagram, Pinterest, LinkedIn y muchos otros)

Juan José Recao
CONSULTOR DE MARKETING

PRESENCIA WEB - ECOSISTEMA DIGITAL



El gráfico es un Ecosistema Digital básico que podría tener tu negocio.

Nota: no todos los negocios deben estar en todas las Redes Sociales, deben estar donde está el público objetivo.

Juan José Recao
CONSULTOR DE MARKETING

GENERACIÓN DE DEMANDA

(VENTAS / CLIENTES POTENCIALES)

GENERACION DE DEMANDA

GOOGLE ADS

Plataforma de Publicidad de Google.
Ideal para generar tráfico a tu página web

BUSINESS MANAGER DE FACEBOOK

Plataforma de publicidad de **Facebook e Instagram.** Tienen gran PODER de SEGMENTACIÓN y llegar a tu público objetivo.

GENERACION DE DEMANDA



Un factor importante a tener en cuenta es tener una presencia sólida en **Google.** Ya que en la mayoría de los mercados tiene una penetración superior al 80%.

Por lo tanto, recomiendo que crees tu cuenta en **Google My Business.** Beneficios:

- Colocar donde estas ubicados
- Horarios de atención
- Datos de contacto
- Portafolio de Productos (bienes o servicios)
- Y muchos beneficios más!

GENERACION DE DEMANDA

Poderosa herramienta para interactuar con tus Clientes Potenciales o Clientes Activos.

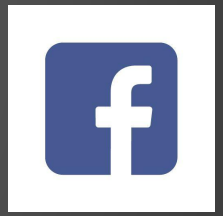
- **Ideal para atención al cliente**
- Ofrece la posibilidad de almacenar respuestas automáticas que podremos utilizar cuando nuestros clientes nos realicen una pregunta concreta.
- **Escribe un mensaje de ausencia de hasta 200 caracteres para que tus clientes no se queden sin respuesta fuera de tu horario comercial.**
- Óptimo para mostrar de una manera directa tu portafolio de Productos (bienes o servicios)
- **Una de las ventajas es acercarte mucho más con las personas.**
- Gracias a WhatsApp Business podemos editar nuestro perfil, comprobar las estadísticas, situar nuestro negocio en el mapa, añadir un horario comercial, escribir una descripción de la empresa, ofrecer un correo electrónico y detallar nuestra página web.



PLATAFORMAS DE REDES SOCIALES

- Podrás transmitir mensajes de Valor a tu Público Objetivo.
- Puedes hacer llegar tus mensajes profesionalmente, las personas conocerán tu Portafolio de Productos y Servicios
- Podrás demostrar por qué han de contratarte vs. a la competencia



Y muchas más...

¡Todo lo anterior a muy bajo costo o ninguno, solo el tiempo necesario para que puedas materializar lo anteriormente mencionado!

Juan José Recao
CONSULTOR DE MARKETING

ESTADÍSTICAS QUE DEBES CONOCER

Juan José Recao
CONSULTOR DE MARKETING

ESTADÍSTICAS QUE DEBES CONOCER



3.200 millones

de usuarios en redes sociales, que equivale aproximadamente al 42% de la población actual.

(Emarsys, 2019)



90.4%
Millennials



77.5%
Generación X



48.2%
Baby Boomers



(Emarketer, 2019)



La cantidad de usuarios de historias de Instagram aumentó de 150 millones en enero de 2017 hasta

500 millones

en enero de 2019.

(Statista, 2019)

68%

reportan que son usuarios de Facebook.

(Emarsys, 2019)



Fuente: Orbelo

Fuente: Orbelo

ESTADÍSTICAS QUE DEBES CONOCER

49%

de los consumidores dependen de las recomendaciones de los Influencers en redes sociales.

(GlobalWebIndex, 2019)







73%

de los expertos consideran el marketing de redes sociales como "algo efectivo" o "muy efectivo" para su negocio.

(Buffer, 2019)

54%

de la gente utiliza redes sociales para buscar productos.

(GlobalWebIndex, 2019)



Un promedio de

2:22

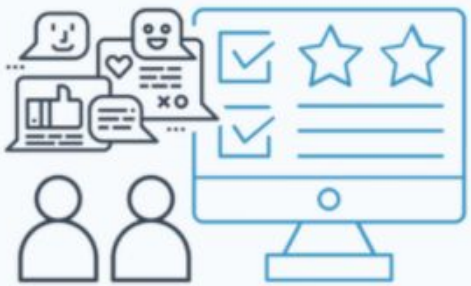
horas minutos

por día se destinan a las redes sociales y mensajería.

(Globalwebindex, 2019)



ESTADÍSTICAS QUE DEBES CONOCER



71%

de los clientes que han tenido una experiencia positiva con una marca, la recomendarán en redes sociales con sus familiares y amigos.

(Forbes, 2019)

91%

de todos los usuarios de redes sociales acceden a ellas a través de sus dispositivos móviles.

(Lyfemarketing, 2019)



Un promedio de

2:22

horas minutos

por día se destinan a las redes sociales y mensajería.

(Globalwebindex, 2019)



Fuente: Orbelo

PASARELAS DE PAGO

PASARELAS DE PAGO

EXISTE UNA FALSA CREENCIA QUE PARA DAR MÚLTIPLES OPCIONES DE PAGOS A CLIENTES POTENCIALES DEBES TENER UN **E-COMMERCE.**

NO ES NECESARIO Y TE EXPLICO PORQUÉ.

HOY DÍA YA NO ES NECESARIO TENER TODO UN SISTEMA DE E-COMMERCE, TAN SOLO PUEDES INTEGRAR "PASARELAS DE PAGO" A TU PÁGINA WEB O TAN SENCILLO COMO ENVIARLE UN LINK A LAS PERSONAS PARA QUE PAGUEN CON:

- **Tarjeta de Crédito / Débito**
- **Cobro directo en su cuenta bancaria**
- **PayPal y muchas opciones más...**

Dicho "Link" se los puedes enviar, por ejemplo, vía mensaje directo en las Redes Sociales, Whatsapp, Correo Electrónico, SMS.

PASARELAS DE PAGO

TE PRESENTO ALGUNAS PASARELAS DE PAGO:

mercado pago · PayU · ePayco · Wompi Una idea Bancolombia · PayPal

Las oportunidades vienen cuando ofreces varias alternativas de pago a tus Potenciales Clientes

VISA · mastercard · American Express · Diners Club International · Banco de Occidente Credencial · PayPal · pse · Davivienda · Daviplata · Davi Puntos · efecty · Baloto · gana · Servi · puntored · safetypay

VENDE DIGITALMENTE

(SIN DESCUIDAR TU NEGOCIO OFF LINE)

VENDE DIGITALMENTE

Si bien tu negocio es una tienda a pie de calle, puedes llegar a muchas más personas si comercializas tus productos vía web.

Alternativas:

1) Tienes tu propia tienda digital (e-commerce)

2) Vender tus productos en Market Place muy bien posicionados y que ya tienen tráfico de personas interesadas en tus productos y servicios, por ejemplo:
   a) Amazon
   b) Linio
   c) Mercado Libre
   d) Otros....

Ambos son buenas opciones. Sin embargo, el primero demandará una gran inversión en el desarrollo de la página web + la inversión en publicidad para darte a conocer y posicionar tu negocio en la mente de los consumidores. Sólo es cuestión de analizar tu modelo de negocio actual y futuro para determinar los objetivos, estrategias y tácticas a determinar.







FASES DE PROSPECCIÓN / RELACIÓN CON LOS CLIENTES / FIDELIZACIÓN

DEL CONOCIMIENTO A LA VENTA Y FIDELIZACIÓN DE TU MARCA & PRODUCTOS

Así como te das a conocer en la calle, en tu negocio (tienda fisica, consultorio, oficina, etc), también lo puedes hacer de manera digital.

Antes de brindarte varias ideas, es indispensable que tengas la mayor cantidad de información posible, tanto de tus clientes actuales como de los prospectos:

- Nombre y apellido
- Número de contacto
- Correo electrónico
- Fecha de cumpleaño
- Hobbies y toda la información que puedas tener...

Lo mínimo indispensables es: nombre, número de contacto y correo electrónico.

DEL CONOCIMIENTO A LA VENTA Y FIDELIZACIÓN DE TU MARCA & PRODUCTOS

Tengas o no los datos de contacto de tus Clientes o Prospectos, puedes empezar a implementar la siguiente estrategia para darte **Conocer** y **Captar Datos de Contacto**



INBOUND MARKETING

ETAPA DE CONOCIMIENTO

Esto es cuando haces campañas de publicidad a personas que no te conocen: Canales de referencia:

- Google
- Facebook
- Instagram
- Etc

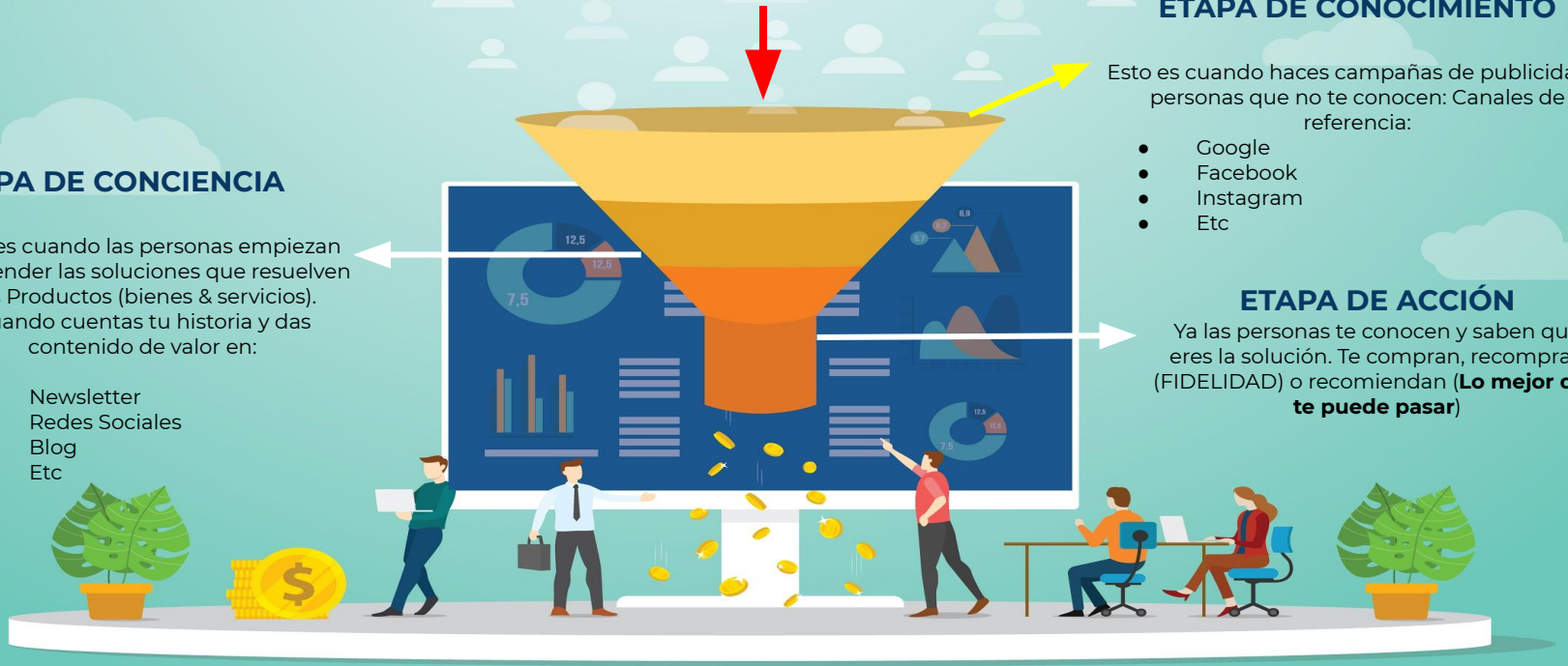
ETAPA DE CONCIENCIA

Esto es cuando las personas empiezan a entender las soluciones que resuelven tus Productos (bienes & servicios). Cuando cuentas tu historia y das contenido de valor en:

- Newsletter
- Redes Sociales
- Blog
- Etc

ETAPA DE ACCIÓN

Ya las personas te conocen y saben que eres la solución. Te compran, recompran (FIDELIDAD) o recomiendan (**Lo mejor que te puede pasar**)



Tengas o no los datos de contacto de tus Clientes o Prospectos, puedes empezar a implementar la siguiente estrategia desde la ***ETAPA DE CONOCIMIENTO*** e ir ***Captando Bases de Datos*** poco a poco

GRACIAS!

Juan José Recao

CONSULTOR DE MARKETING

Director y Fundador de Redaxion Marketing

www.redaxion.com



@juanjrecao

@redaxionmarketing



Juan José Recao

juanjose@redaxion.com / Bogotá: 3185954939