

Comercio Electrónico, **oportunidad** en tiempos de crisis

Agustín Martínez Villanueva



Índice

- Introducción - **Objetivos**
- Situación actual del **Comercio electrónico** vs situación de **crisis** (FREMM)
- Cómo aprovechar la situación para lanzar un proyecto e-commerce
- **Cuestiones previas:** Precios, productos, mercados, competencia, etc.
- Planificando la puesta en marcha. **Recursos, tareas y herramientas**
- Cómo elegir la mejor **estrategia:** Cloud, plataforma, marketplace
- Promoción y **marketing:** SEO, SEM, SMM, automatización de marketing
- **Lanzamiento, análisis y optimización**
- **Conclusiones**

Introducción

Objetivos

Ofrecer una visión general del Comercio Electrónico mostrando las posibilidades que ofrece en tiempos de crisis como una excelente oportunidad.

¿A quién va dirigido?

En general al público interesado en la puesta en marcha de un negocio online y especialmente a empresarios, comerciantes, emprendedores, autónomos, etc.

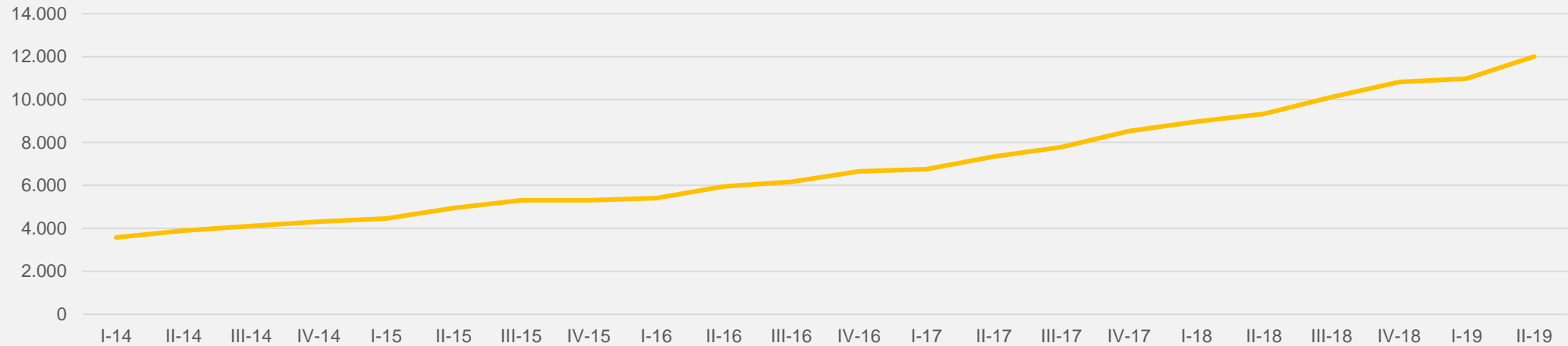
¿Por qué FREMM?

El potencial del Comercio Electrónico no está en la tecnología informática sino en las posibilidades que abre a cualquier negocio y sector.



Situación Actual

Comercio Electrónico España (Millones €)



Datos a 30/06/2019 Fuente: CNMC

Evolución del Comercio Electrónico

- El Comercio Electrónico alcanza los 12.000 MM € / Trimestre
- Importantes crecimientos por encima del 20% Anual
- Suponen aproximadamente el 20% de las compras
- Las páginas españolas suponen más del 50% de las ventas

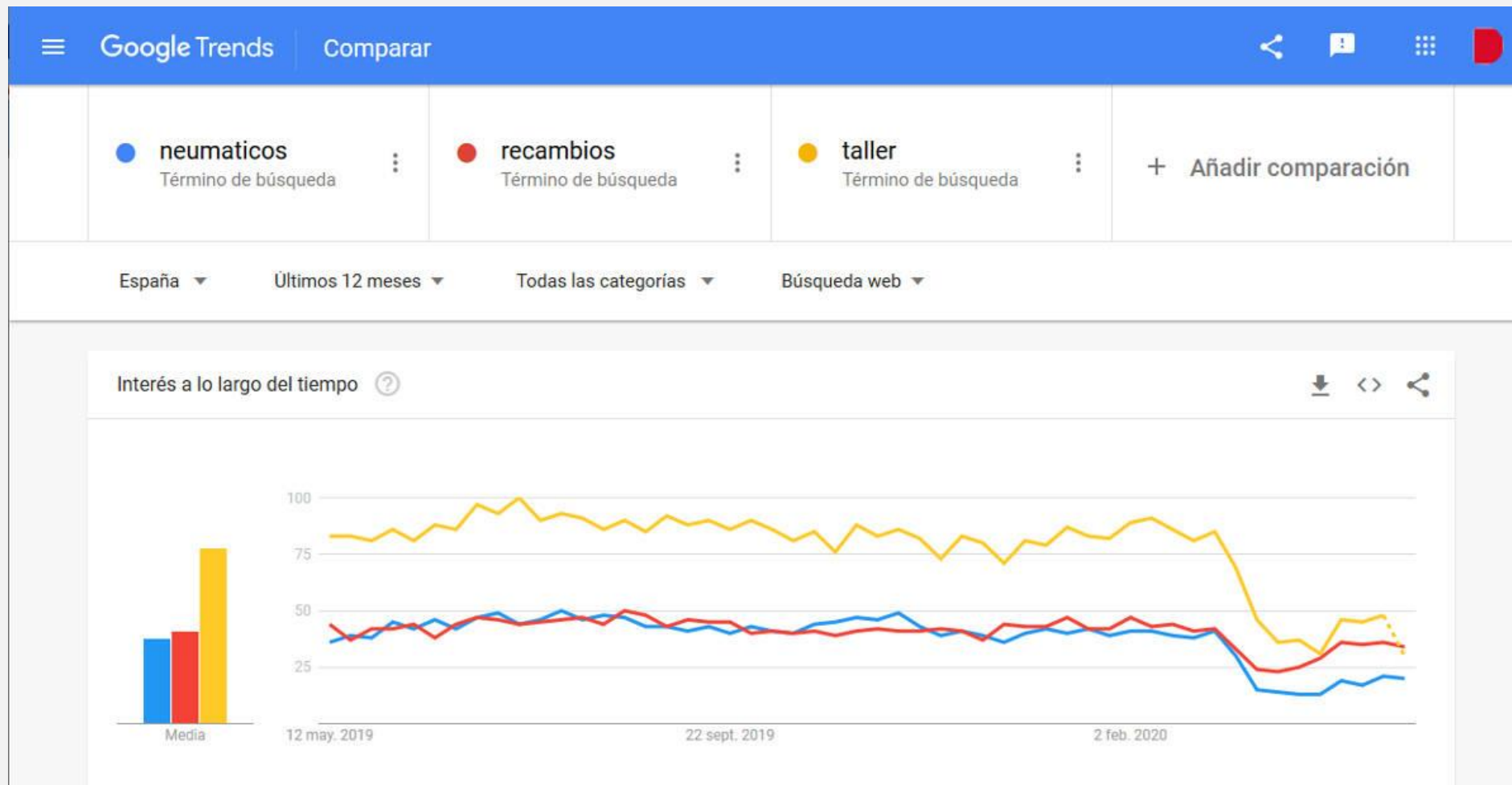
Situación Actual II

Otras consideraciones

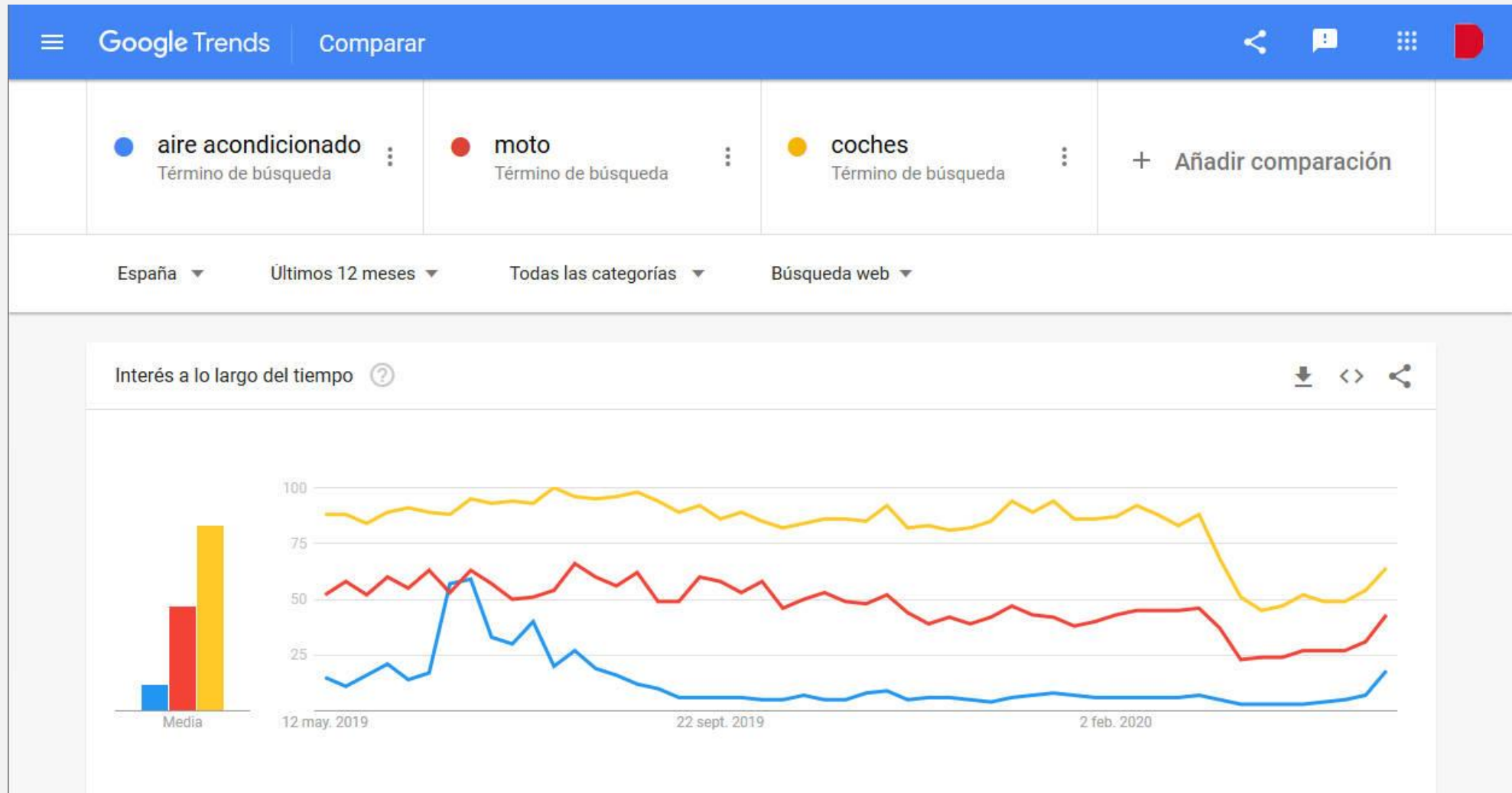
- Personas que buscan en Internet antes de ir al establecimiento.
- Comparativos de productos en Internet
- Venta de piezas de recambio
- Venta de Segunda Mano
- Búsqueda de profesionales por Internet
- Importancia de la Fidelización, ¿de quién es el cliente?



Situación de confinamiento



Situación de confinamiento (II)



Elementos clave en la creación de un e-commerce

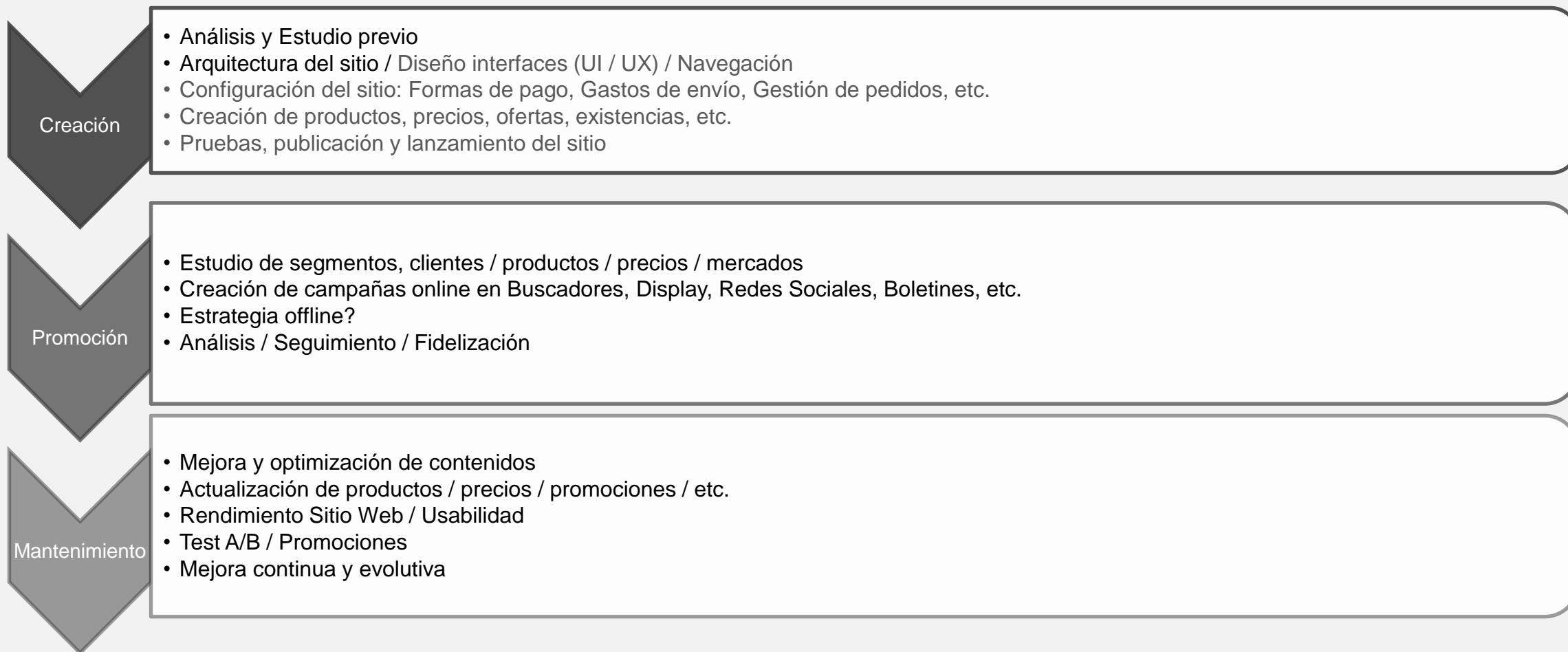
- Facilidad de **navegación**
- **Diseño** atractivo
- Completa información de **productos**
- Perfecta visualización en todos los **dispositivos**
- Facilidad en el **pago**
- Adecuada política de **precios, ofertas y descuentos**
- Excelente servicio **posventa**



Cuestiones previas - estrategia

PRECIO	PRODUCTOS	MERCADOS
Estudio de mercado	Selección previa	Local
Posibilidad negociación	Fotografías / Videos	Regional / Nacional
Valor añadido	Información completa	Internacional
Promoción	Venta cruzada	Nichos

Etapas en un proyecto de Comercio Electrónico



Recursos necesarios

- **Imagen y Diseño** (logos o plantillas)
- **Estructura** de navegación (Categorías)
- Fichas de **Producto** (Textos y Fotografías)
- Parametrización (Soporte Técnico)
- Dominio / Alojamiento / Servidores (Soporte)



Estrategias / Plataformas Comercio Electrónico

Soluciones Cloud	Plataformas propias	Marketplaces
<p>Arranque inmediato Muy asequibles (desde 3,95 \$/mes) No requiere conocimientos técnicos La Empresa controla el cliente Limitación personalizaciones Coste fijo + por transacción Algunas no permiten integración</p>	<p>Totalmente personalizable La Empresa controla el cliente No hay coste por transacción Totalmente integrable con ERP... Precisa equipo técnico Coste de implantación Arranque más lento</p>	<p>Arranque inmediato Incluye promoción de productos No requiere conocimientos técnicos El Marketplace controla el cliente Limitación personalizaciones Alto coste por transacción Complejas integraciones</p>
 <p>shopify</p> <p>Woo COMMERCE</p> <p>Magento™</p> <p>epages</p>	 <p>PRESTASHOP</p> <p>Magento™</p> <p>Woo COMMERCE</p> <p>zencart The art of e-commerce</p>	 <p>amazon</p> <p>AliExpress</p> <p>Carrefour</p> <p>ebay</p>

Promoción y Marketing

- Estudio precios / **canales**
- Conocer **Cientes** y comportamiento
- Seleccionar **productos** y segmentación
- Preparación de **Campañas**
- Lanzamiento y pruebas
- Análisis, seguimiento y **optimización**



Promoción y Marketing (SEO)

Importancia de los contenidos

- Palabras clave adecuadas
- Arquitectura página correcta
- URLs amigables
- Contenidos optimizados
- Enlaces de relevancia

Google search results for "neumatico michelin 185/65 r15". The search bar shows the query and the number of results (333,000). The results include several advertisements and organic search results. A red box highlights a result from "www.norauto.es" for "Neumático MICHELIN ENERGY SAVER + 185/65 R15 88 H ...".

Google

neumatico michelin 185/65 r15

Todo Shopping Imágenes Noticias Vídeos Más Configuración Herramientas

Aproximadamente 333.000 resultados (0,48 segundos)

Anuncio · www.euromaster-neumaticos.es/

Oferta neumáticos Michelin - Compra online en Euromaster

★★★★★ Valoración de euromaster-neumaticos.es: 4,2 - 111 reseñas

Compra tus neumáticos Michelin online en Euromaster y descubre nuestra oferta exclusiva. Entra ahora en nuestra web oficial y descubre todos los detalles de la oferta actual. Servicio de calidad. Mecánica Rápida. Venta de neumáticos. Pide presupuesto online.

Avda Miguel Indurain 89, Murcia - 968 20 15 05 - El horario y los servicios pueden variar

Oferta Día de la Madre

Hasta 80€ para la puesta a punto de tu coche con Michelin. Compra ahora

Neumáticos Euromaster

Compra online al mejor precio y móntalos en nuestros talleres.

Anuncio · www.i-neumaticos.es/ 913 51 99 36

Neumaticos 185 65 R15 - Hasta 80€ de Dto en Michelin

Encuentra Fácilmente Tus Neumáticos en el Ecommerce Mejor Valorado por la OCU. Más barato que un taller. Montaje Express en 48/72h. Precio Mínimo Garantizado.

Oferta: Hasta 80 € de descuento en Neumáticos Michelin

www.norauto.es > ... > Neumaticos turismo Verano

Neumático MICHELIN ENERGY SAVER + 185/65 R15 88 H ...

Uso El neumático MICHELIN ENERGY SAVER + es un neumático de verano, diseñado para vehículos urbanos, familiares y berlinas. Características El ...

tienda.euromaster-neumaticos.es > neumaticos-MICHE...

Comprar neumáticos 185 65 15 88 T MICHELIN online en ...

Michelin Primacy 4. 61,71€ Precio 185/65 15 88T. Neumáticos online Michelin Primacy 4 - C. A. 68 - michelin neumaticos bfgoodrich. - +. Comprar.

www.neumaticos.es > Neumáticos > Michelin

Neumáticos Michelin 185 65 R15 - compare precios y compre ...

Neumáticos Michelin 185 65 R15 comenzando de 60.43 € ✓ Encuentra grandes ofertas para 53447 Neumáticos y ahorra dinero con Neumaticos.es.

Ver neumatico mich...

Neumático Michelin Energy Saver + 185/65 ... 60,49 € i-Neumáticos Envío gratuito De Google

Michelin Saver + 88T 64,69 € Neumat Envío g De Vailp

Promoción y Marketing (SEM)

Elegir los canales más adecuados

■ Algunas herramientas SEM / PPC

- Anuncios de **Búsqueda**
- Anuncios de **Shopping**
- Anuncios de **Video**

The screenshot shows a Google search for "neumatico michelin 165/15". The search results include a text-based advertisement for Euromaster, a text-based result for Michelin's "Día de la Madre" offer, and a shopping carousel displaying various Michelin tire models with their prices and retailers. The advertisement and the shopping carousel are highlighted with red boxes.

Anuncio · www.euromaster-neumaticos.es/ ▾
Oferta neumáticos Michelin - Compra online en Euromaster
★★★★★ Valoración de euromaster-neumaticos.es: 4,2 - 111 reseñas
Compra tus neumáticos Michelin online en Euromaster y descubre nuestra oferta exclusiva. Entra ahora en nuestra web oficial y descubre todos los detalles de la oferta actual. Servicio de calidad. Tu taller de confianza. Pide Cita Online. Mecánica Rápida.
9 Murcia - 5 ubicaciones cerca

Oferta Día de la Madre
Hasta 80€ para la puesta a punto de tu coche con Michelin. Compra ahora

Neumáticos Euromaster
Compra online al mejor precio y móntalos en nuestros talleres.

www.michelin.es > auto > browse-tyres > by-dimension
MICHELIN Car Neumáticos for 165 65 15 inch
3 neumáticos podrían ajustarse a tu búsqueda. Para poder recomendarte el neumático perfecto, necesitamos más información. Por vehículo. Por dimensión de ...

www.neumaticos-online.es > ... > 165/65 15 ▾
Nuestra oferta de Michelin 165/65 R15 Neumáticos de verano ...
Neumáticos, neumáticos de coche, llantas, ruedas completas, accesorios para automóviles, información sobre neumáticos, precios de los neumáticos, ...

www.neumaticos.es > neumáticos ▾
Neumáticos 165 65 R15 - compare precios y compre más ...
Neumáticos 165 65 R15 comenzando de 39.40 € ✓ Encuentra grandes ofertas para 53221 Neumáticos y ahorra dinero con ... Michelin Primacy 4. Michelin. A. B.

www.neumaticos.es > ... > Michelin > CrossClimate + ▾
Neumáticos Michelin CrossClimate + 165 65 R15 - compare ...
Neumáticos Michelin CrossClimate + 165 65 R15 comenzando de 80.95 € ✓ Encuentra grandes ofertas para 53375 Neumáticos y ahorra dinero con ...

tienda.euromaster-neumaticos.es > neumaticos-165-65-15 ▾

Ver neumatico mich... Anuncios

 Michelin Energy Saver + 165/65 R15 81T 74,39 € NeumaticosLide... Envío gratuito De Vallprice	 MICHELIN ENERGY SAVER + 165/65 R15 ... 70,30 € 1001pneus ES Envío gratuito De choozen.es	 Michelin Collection XZX (165 R15 86S) 121,27 € neumaticos-onli... De Google
 Neumático Michelin PRIMACY 4 ... 70,17 € i-Neumáticos Envío gratuito De Google	 Michelin Xzx 165/0 R15 86S 117,78 € Neumaticos Pne... De Google	 Michelin 165/70x14 Mich.En.Saver+ 60,06 € La Casa del Ne... Envío gratuito De choozen.es

Promoción y Marketing (SEM)

Elegir los canales más adecuados

- Algunas herramientas SEM / PPC
 - Anuncios de Display
 - Anuncios de Remarketing

The screenshot displays the EL MUNDO website interface. At the top, there is a navigation bar with categories like España, Opinión, Economía, Internacional, Deportes, Cultura, Tv, LOC, and Más. Below this, a sub-navigation bar for 'Economía' includes links for Actualidad Económica, Consumistas, Macroeconomía, Empresas, Bolsa, Vivienda, INnovadores, and Comparador. A prominent advertisement for Parallels Desktop 15 for Mac is shown, with the text 'Mac + Windows = Muy fácil' and a 'Pruébalo gratis' button. The main content area features a news article titled 'Inspectores. "Hacienda debe ampliar plazos en la renta, casos como la España vacía exigen flexibilidad"' by Daniel Viaña from Madrid. To the right, there are smaller news snippets: 'Covid. Grandes aerolíneas del golfo Pérsico acuden a las arcas públicas para capear al crisis del Covid-19' by Francisco Carrion, and 'Industria. Marzo negro en las fábricas con la mayor destrucción de empleo en siete años' by Victor Martinez. At the bottom, there are more advertisements, including one for Parallels Desktop and another for 'LO PARA NO UNIDIS'.

Promoción y Marketing (SMM)

Elegir las redes más adecuadas

- Facebook (segmentación)
- Instagram (más visual)
- LinkedIn (Profesionales)
- Twitter (Inmediato)
- Youtube (Video)
- Blogs (Contenidos)
- ...



Automatización de Marketing

Algunas posibilidades:

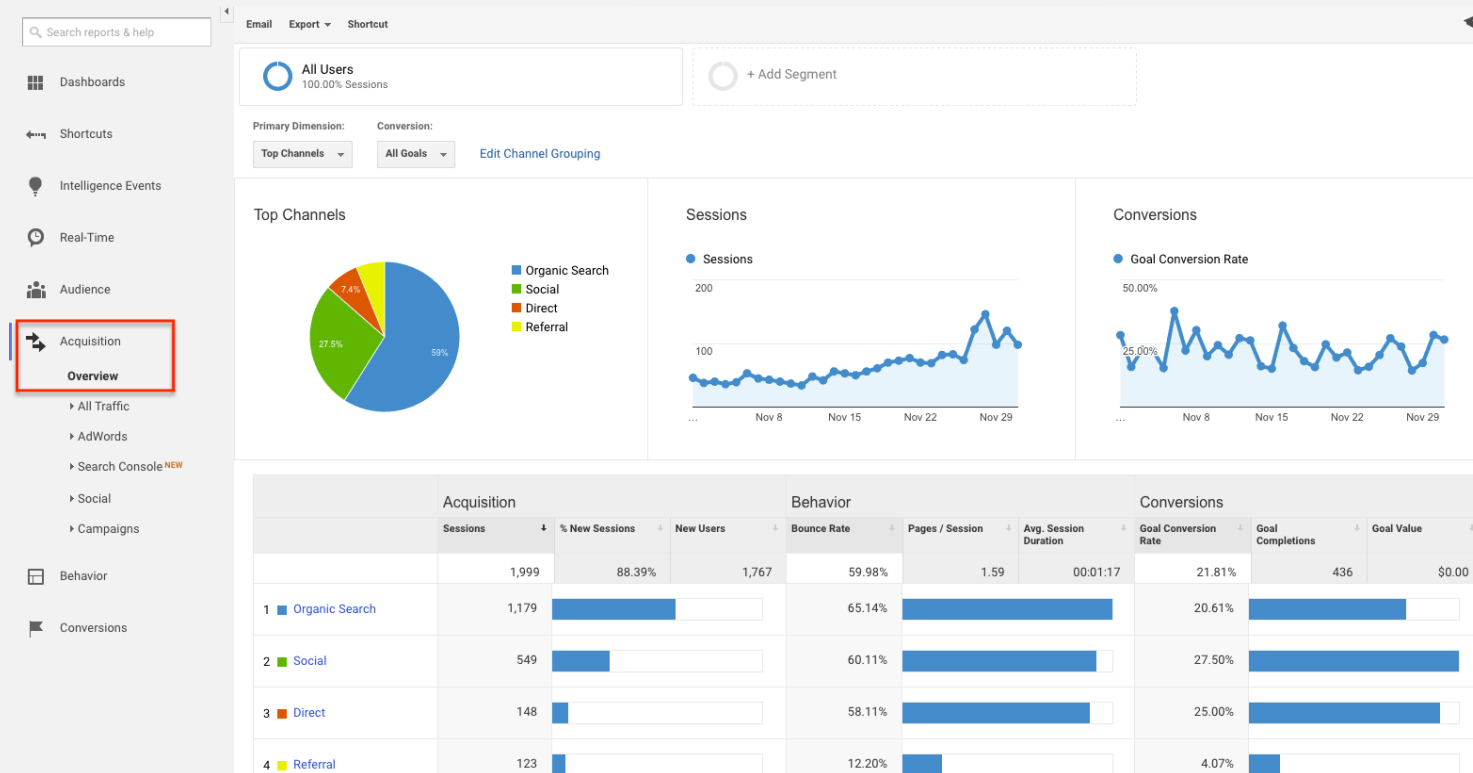
- Crear páginas de usuario **personalizadas**
- Crear procesos de compra más **eficiente**
- Incrementar el **importe** de la compra
- Ofrecer productos **personalizados**
- Personalización en diferentes **dispositivos**
- **Chatbots** personalizados
- **Asistentes** virtuales
- Mejorar las **recomendaciones** a usuarios



Análisis y Seguimiento

Importancia de medir los resultados

- Visitas a la Tienda online
- Páginas Vistas
- Productos añadidos al **carrito**
- Ventas realizadas
- Comentarios enviados
- Objetivos
- Registro de usuarios
- Formularios
- Consulta **ofertas**
- Fidelización



Errores más frecuentes

- Esperar resultados **inmediatos**
- Creer que todo funciona **desatendido**
- Descuidar diseño / adaptación **móvil**
- No transmitir suficiente **confianza**
- No **atender** al cliente adecuadamente
- Publicar **contenidos** no adecuados
- No utilizar buenas **imágenes**
- No contar con **profesionales** (soporte)
- Olvidar que es una tienda. Importancia del **vendedor**



Conclusiones

- **Momento** excelente para emprender
- Importancia de definir una buena **estrategia**
- Tecnología probada y madura
- Elegir las **herramientas** más adecuadas
- Hacer una **planificación** razonable
- Consideración e implicación
- **Medir** desde el primer momento
- Optimización y **mejora** continua



¡Gracias!

Agustín Martínez Villanueva

agustin@openred.es

691 83 60 47