



Mauricio Estupiñan
ESTRATEGA EN MARKETING DIGITAL



Mauricio Estupiñan
ESTRATEGA EN MARKETING DIGITAL

Sígueme en:



@maoestupinan



/maoestupinan



@maoestupinan



Mauricio Estupiñan



¿Quién es el consumidor de hoy?

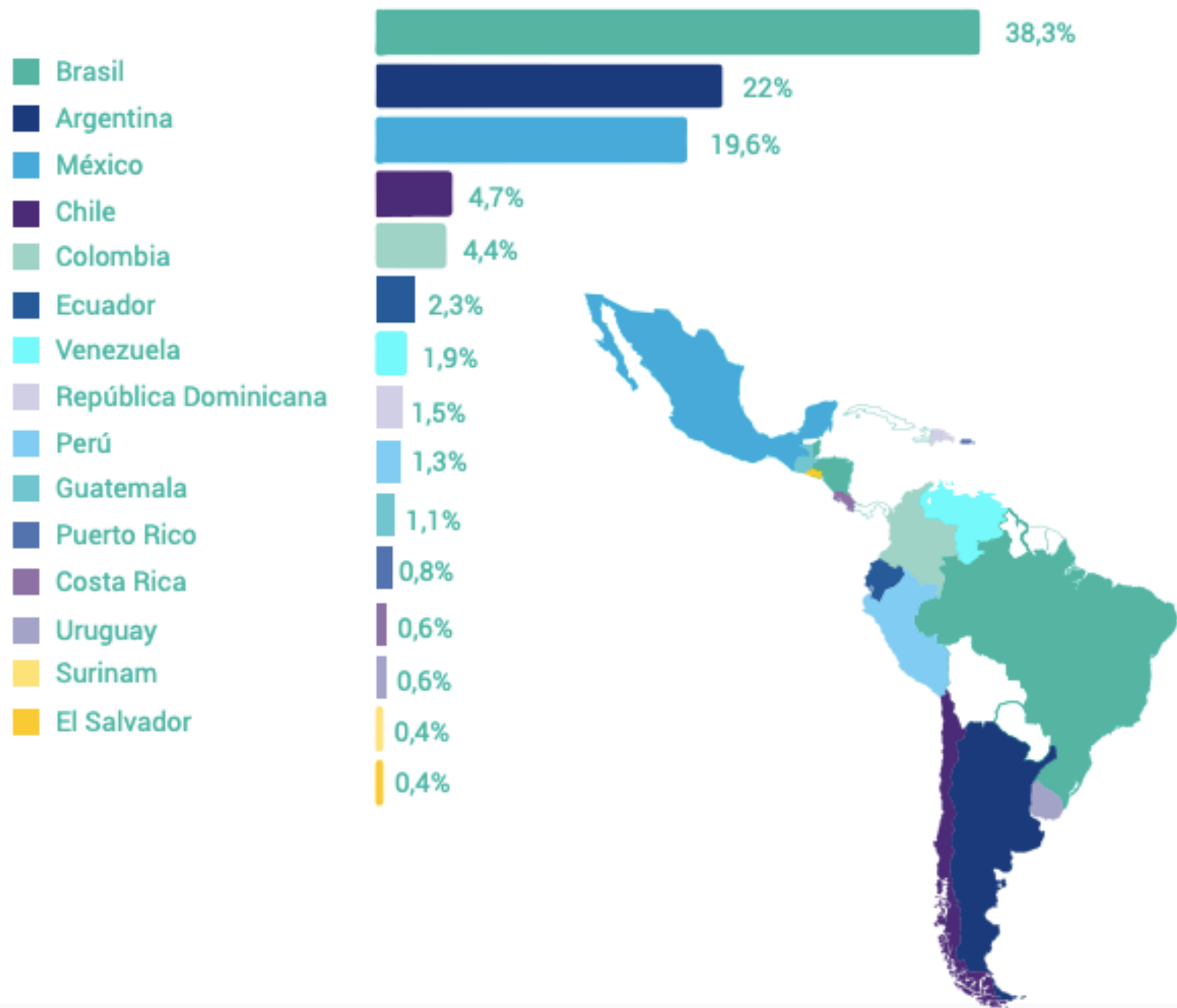


ECOMMERCE



Algunas Cifras

Cuota de Mercado del Comercio Electrónico en Latinoamérica por países.



Fuente: Blacksip



Basado en el mismo informe del anterior abanico de retailers, los productos que más compraron los latinoamericanos durante el año pasado fueron los siguientes:



MODA/ROPA

USD \$17
Mil millones



ELECTRÓNICOS

USD \$14
Mil millones



JUGUETES

USD \$10
Mil millones

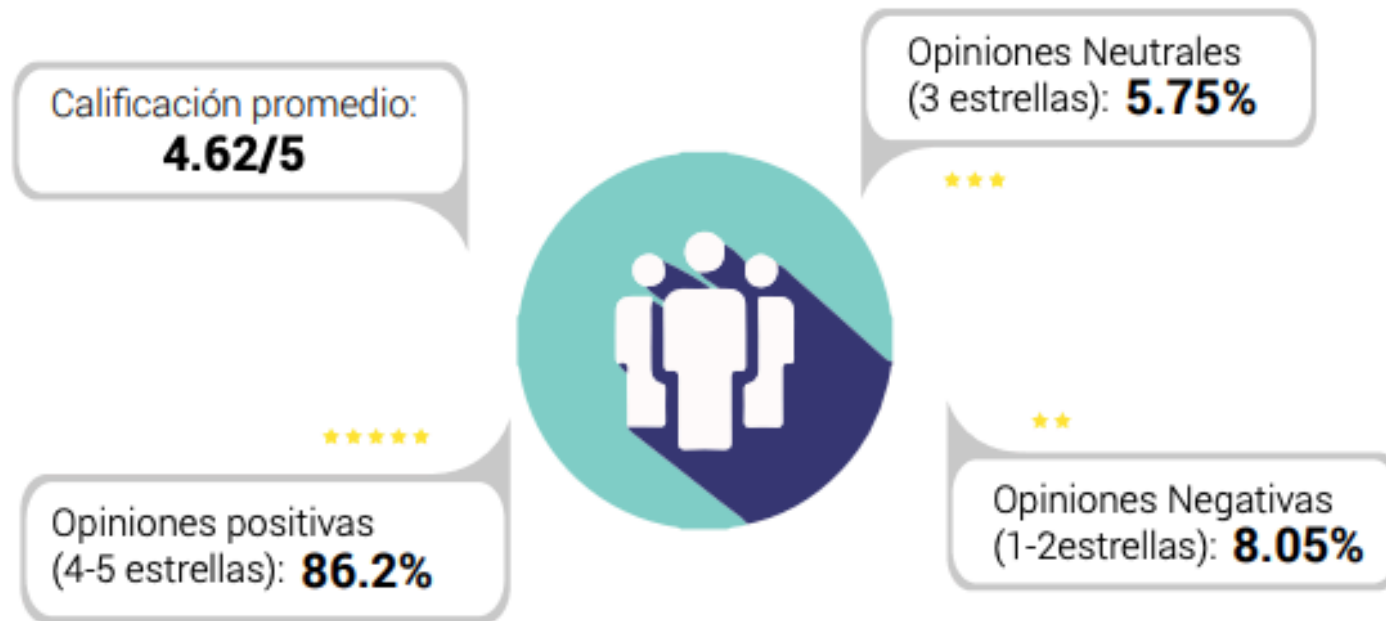
Fuente: Blacksip

A través de los años, los colombianos cada vez más le apuestan al comercio electrónico porque saben que allí encontrarán lo que buscan. Si miramos las cifras del eCommerce hace cinco años y las comparamos con las actuales, el crecimiento ha sido exponencial. Pero eso no es nada, pues lo mejor está aún por llegar: [Statista](#) **prevé que en 2021 se alcanzarán ventas superiores a USD \$26.073 millones** en Colombia.



Fuente: Blacksip

Calificaciones de compras Realizadas Online



Fuente: Blacksip

Razones específicas de Insatisfacción

A.	Demoras del envío	34%
B.	Servicio al cliente	17%
C.	Calidad del producto	14%
D.	Dificultad de navegación	13%
E.	Políticas de devolución	9%
F.	Proceso de pago	8%
G.	Otros	5%





Razones para no comprar en Línea



Fuente: Blacksip

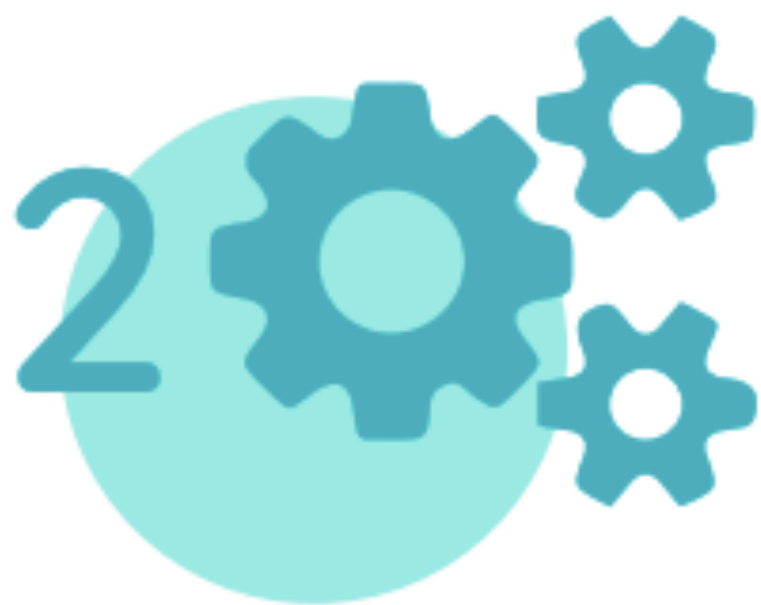
PASOS MONTAJE ECOMMERCE

Pasos para la Planeación del sitio e-commerce



- 1 La propuesta de valor
- 2 La proyección financiera del canal
- 3 La Tecnología para su e-commerce
- 4 La pasarela de pagos
- 5 La logística para e-commerce
- 6 El servicio al cliente

| Pasos para la Implementación del sitio e-commerce



- 1 La producción digital
- 2 El diseño web
- 3 La estructura de catálogo
- 4 Desarrollo web

| Pasos para la Generación de Demanda



- 1 Conseguir tráfico
- 2 Convertirlo en Ventas



Sitio
Web



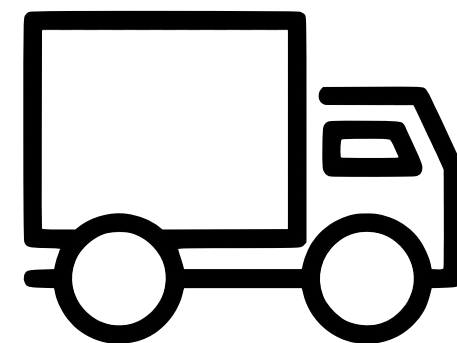
Catálogo de
Productos



Pasarela de
Pagos



Bancos



Logística



Plataformas Ecommerce



PrestaShop



shopify



Woo **COMMERCE**



Magento®

Pasarelas de Pago



TIPS

Búsqueda Inteligente.

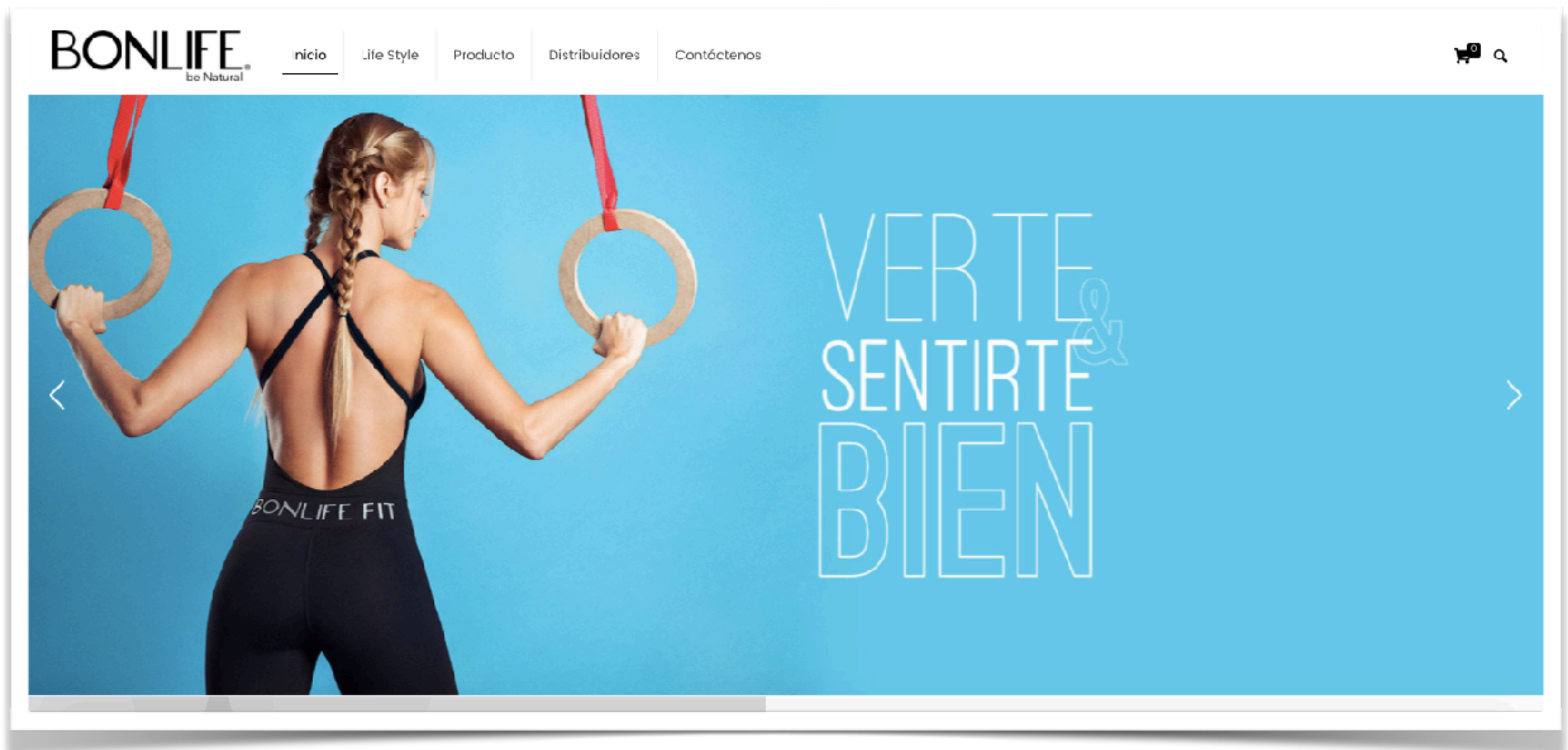
Incorporar un módulo de búsqueda permite que el cliente encuentre fácilmente lo que necesita.



The screenshot shows the Tiquetes website interface. At the top left is the logo for Tiquetes.com with the tagline "Casi de fácil!". To the right is a "Llámanos" section with a photo of a customer service representative and phone numbers for Bogotá, Cali, and Medellín. Below this is a navigation menu with buttons for "Vuelos", "Web Check-in", "Consulte su reserva", "Información de viaje", and "Contáctenos". The main search area features a blue header with "Origen:" and "Destino:" labels above two input fields. Below the fields are radio buttons for "Ida y Regreso" and "Solo Ida". The background of the search area is a scenic image of a tropical beach with palm trees and turquoise water. At the bottom, there is a promotional banner for "BOGOTÁ B/MANGA" with a price of "Desde \$79.060" and a section for payment methods, including "PUEDES REALIZAR TU PAGO CON VISA MasterCard".

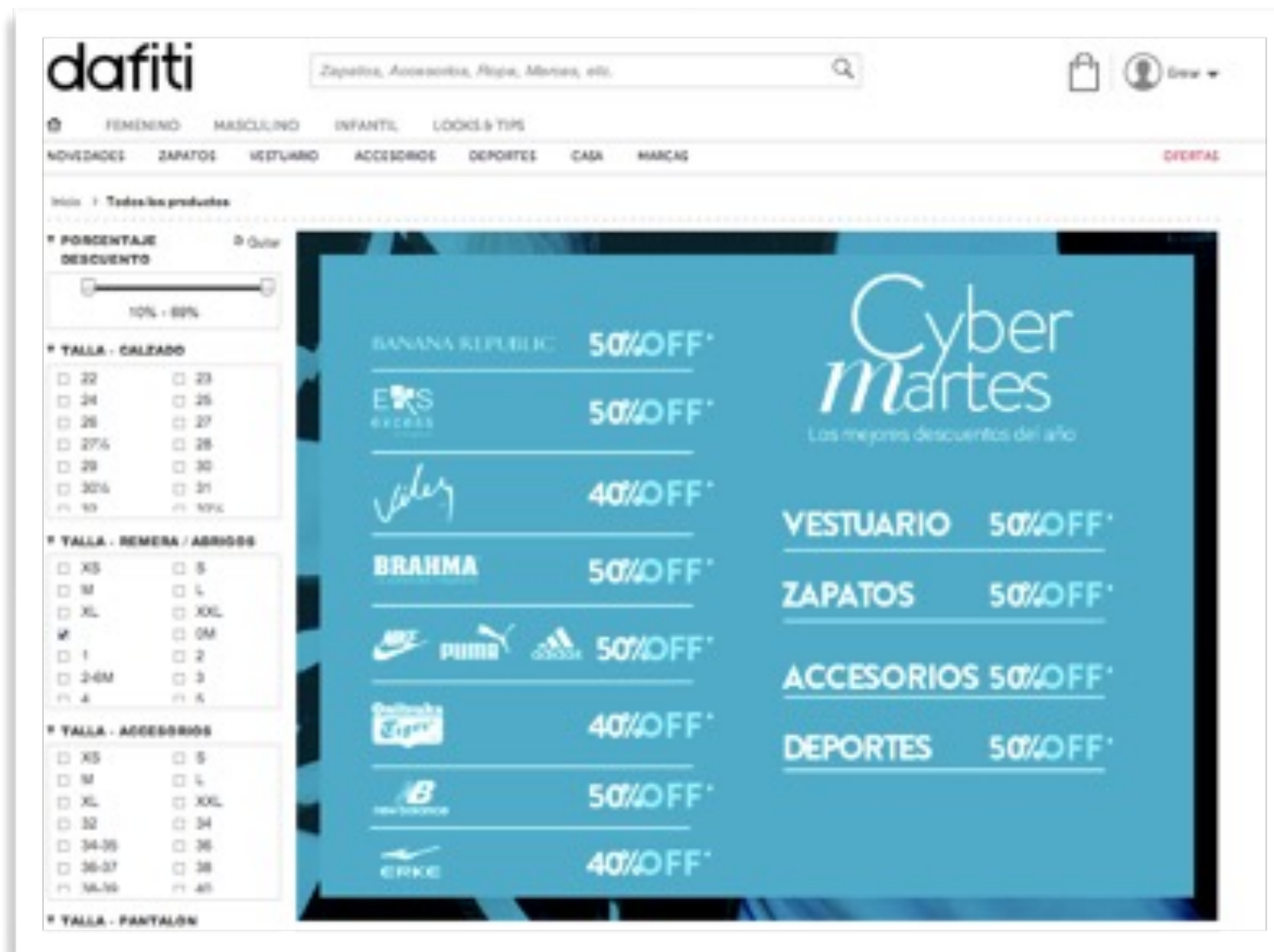
Banner Llamativos

Utilizar banners impactantes ayuda a captar la atención del usuario y mejora la conversión.



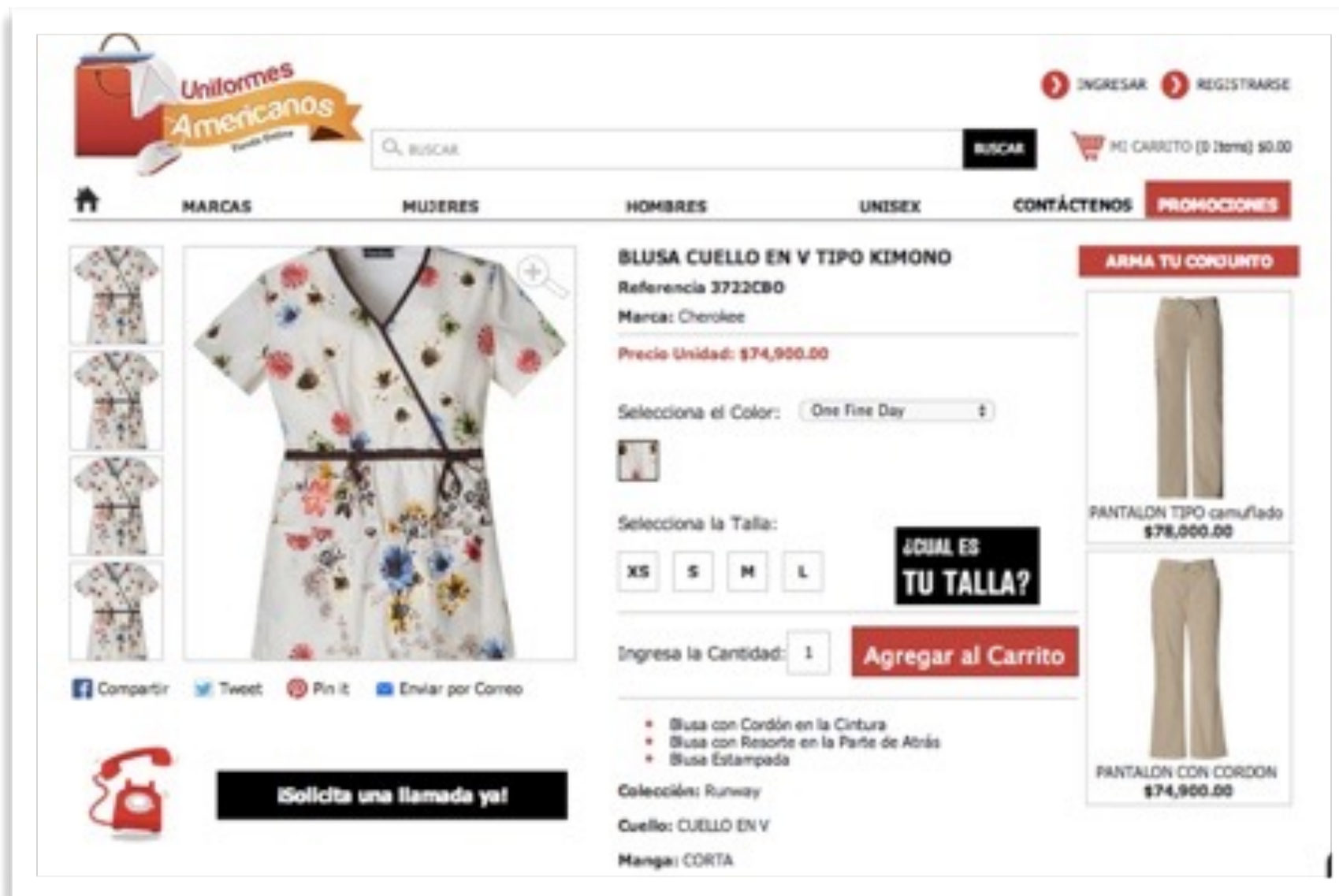
Promociones Constantes

Tener promociones y descuentos, hacen más atractivo el Ecommerce teniendo en cuenta que una de las principales promesas de la compra online es el precio.



Venta Cruzada

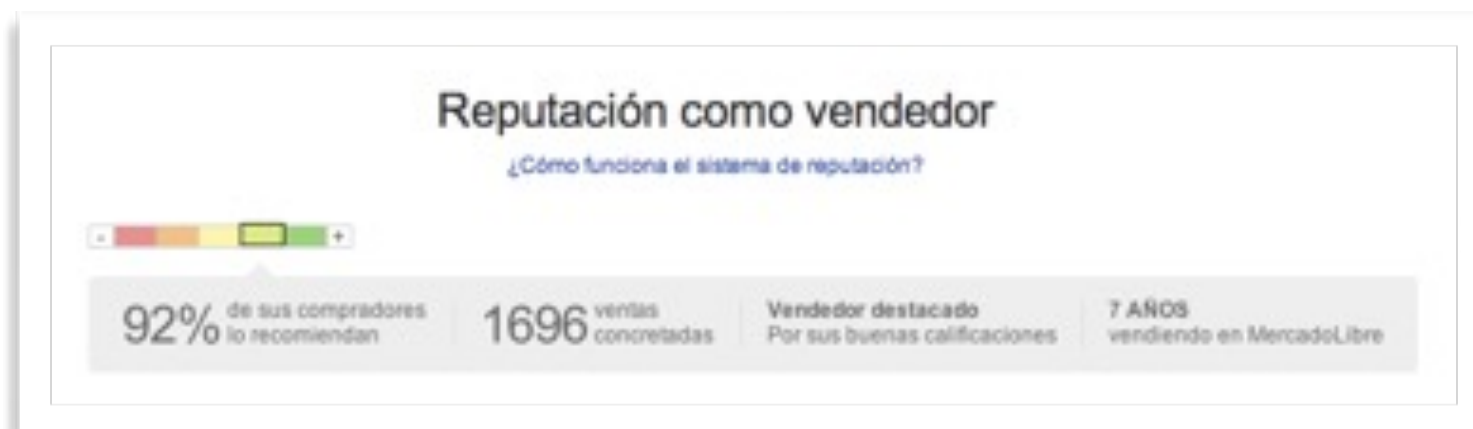
Las recomendaciones buscando la venta cruzada son perfectas para que la compra online tenga mejores resultados.



The screenshot shows a product page for a kimono-style blouse. The main product is a white blouse with a colorful floral pattern and a black cord at the waist. The product details include the name "BLUSA CUELLO EN V TIPO KIMONO", reference "3722CB0", brand "Cherokee", and a unit price of \$74,900.00. The color is set to "One Fine Day" and the size is selected as "XS". A "¿CUAL ES TU TALLA?" (Which is your size?) button is visible. The quantity is set to 1, and there is an "Agregar al Carrito" (Add to Cart) button. Below the product image, there are social media sharing options and a "¡Solicita una llamada ya!" (Request a call now!) button. To the right, under the heading "ARMA TU CONJUNTO" (Build your outfit), two pants are recommended: "PANTALON TIPO camuflado" for \$78,000.00 and "PANTALON CON CORDON" for \$74,900.00. The website header includes the "Unitormes Americanos" logo, a search bar, and navigation links for "INGRESAR" (Log In) and "REGISTRARSE" (Register). The main navigation menu includes "MARCAS", "MUJERES", "HOMBRES", "UNISEX", "CONTÁCTENOS", and "PROMOCIONES".

Opiniones de Clientes

Permitir que los clientes califiquen el servicio ofrecido en un ecommerce genera confianza.



Reviews and feedback from customers:

- "Tuve problemas, no hubo un recibo decente, el sitio donde lo recogí no fue el mejor me sentí comprando algo ilícito mejor dicho mala atención"
- "Oíste por una referencia de portátil, fui hasta el apto de él, y no la tenía, obvio que no podía comprarlo"
- Hace 2 semanas
- "El producto llegó después de 20 días, tanto como el vendedor como el servicio de envío no tienen responsabilidad."
- "Serio y honesto"
- "Un poco demorada la entrega, pero todo sin complicaciones.!!"
- "Ya no me interesa se demora mucho la necesito para hoy y dice que hasta dos días"



Ganchos Comerciales.

Para generar conversión siempre se debe ofrecer algo llamativo que motive a la acción.

\$15.000

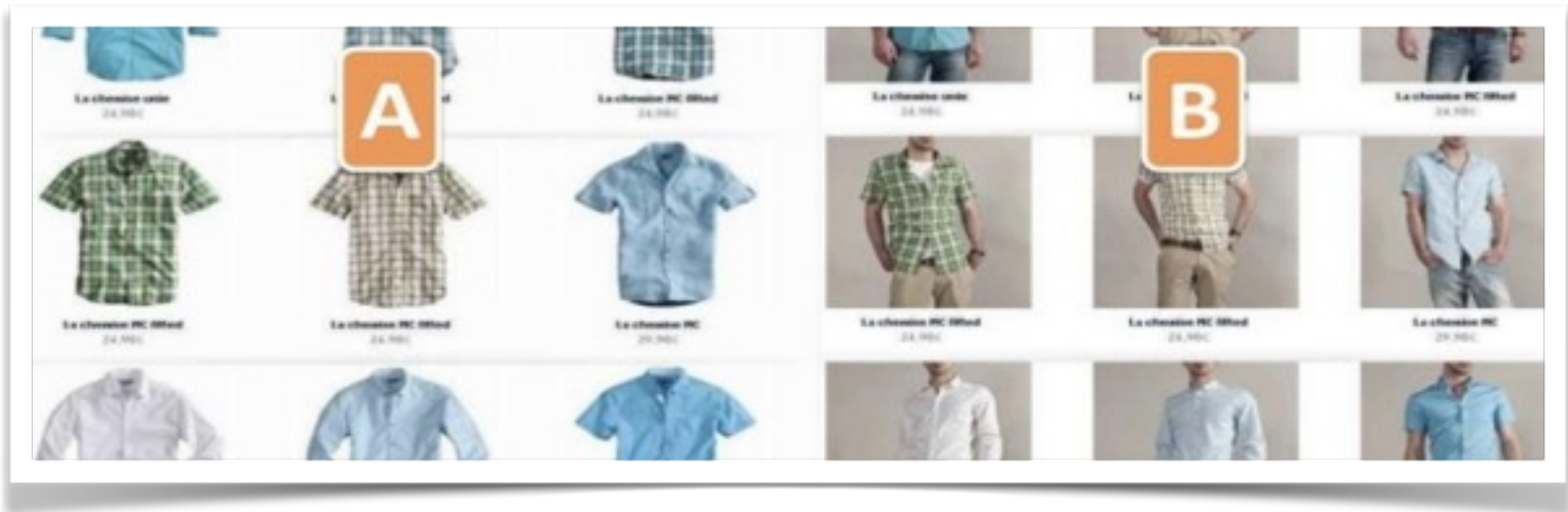
-----> *Ingresar tu email aquí* <-----

RECIBIR MIS \$15.000 DE
DESCUENTO **(SOY MUJER)**

RECIBIR MIS \$15.000 DE
DESCUENTO **(SOY HOMBRE)**

Pruebas Contantes.

La famosa prueba A/B es muy importante para conocer el comportamiento del cliente, al final el usuario es el que decide como quiere obtener el producto.



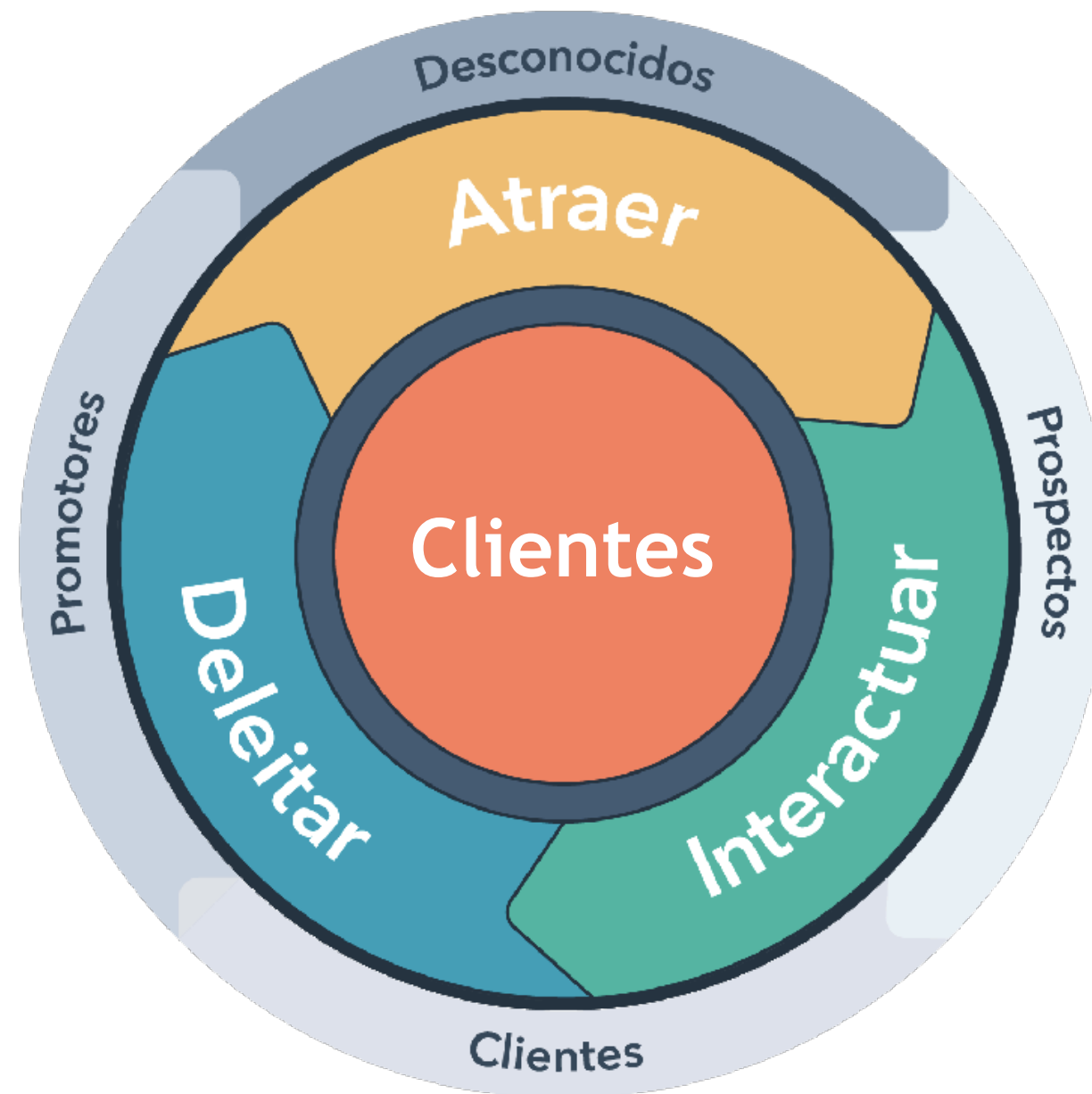
Servicio al Cliente.

El servicio al cliente se vuelve supremamente importante en un ecommerce debido a que este es el éxito en la generación de confianza.



The screenshot shows the Avianca website's 'Contáctanos' page. At the top, the Avianca logo is visible on the left, and 'Colombia - Español' is on the right. Below the logo is a yellow banner with the text: 'Terminal 1 El Dorado. Si tu vuelo se traslada, recuerda consultar el nuevo horario en Estado de Boleto. Clic aquí para más información.' Below the banner is a navigation menu with 'Vuelos' highlighted in red, and other options: 'Promociones', 'Servicios electrónicos', 'Información de viaje', 'Nuestra compañía', and 'Otros sitios'. Below the navigation menu is a breadcrumb trail: 'Inicio > Colombia > Contáctanos'. The main heading is 'Contáctanos' in red. Below the heading is a paragraph: 'Para nosotros es un placer atenderte. Por eso, te ofrecemos diferentes medios para responder a cada una de tus solicitudes de la manera que más te convenga.' To the right of the text is a photograph of a smiling couple looking at a laptop. Below the text and image is a grid of nine contact options, each with a red icon in a circle and a text label: 'Call center' (phone icon), 'Oficinas de venta' (flag icon), 'Sugerencias y reclamos' (envelope icon), 'Soporte en línea (Chat)' (speech bubble icon), 'Preguntas frecuentes' (question mark icon), 'Correo electrónico' (email icon), 'Programa LifeMiles' (card icon), 'Planes Avianca Tours' (airplane icon), and 'Preferencia Corporativo' (briefcase icon).

Metodología inbound con el ciclo de vida del cliente





Mauricio Estupiñan
ESTRATEGA EN MARKETING DIGITAL



[@maoestupinan](https://www.instagram.com/maoestupinan)



Mauricio Estupiñan
ESTRATEGA EN MARKETING DIGITAL

Móvil 317 6547656

estupinanm@gmail.com