



Instructivos / Estrategias E-Commerce

Instructivo

Estrategias E-Commerce

El universo del e-commerce ha crecido exponencialmente en los últimos años. Una de las razones principales radica en que continúa la expansión de la población conectada a internet. A finales del 2022 se registraron un total de 21.828.205 de compradores online. La sencillez del proceso de compra, la posibilidad de hacerlo desde cualquier lado y el ahorro de tiempo lideran el ranking de los motivos de los clientes en todo el mundo.

Esto representa una gran oportunidad para el negocio.

En esa línea, este instructivo recorre los principales insights a considerar para llevar al éxito a tu e-commerce.

Plan de negocios

Para poder desarrollar un planning, es clave realizarse algunas preguntas previas con el fin de delinear un plan de negocio estratégico.

Mercado objetivo: ¿Quiénes son nuestros clientes y de donde son?

Marketing y mensaje: ¿De qué manera llegar a la audiencia para desarrollar la imagen de marca?

Proyecciones financieras: Estimar gastos, ventas y ganancias esperadas.

Tiempo de concreción de objetivos: Corto, mediano o largo plazo.

Recursos: Miembros del equipo, asociaciones y proveedores



Estrategia de marketing



Marketing de las redes sociales:

El 60% de la población mundial utiliza redes sociales. Facebook es la más elegida por los usuarios y también es la preferida de las marcas, para comercializar productos y captar potenciales clientes. LinkedIn es la más usada por las empresas.



Marketing de boca en boca:

El 90 % de las personas es más probable que confíe en una marca recomendada por una experiencia positiva. No obstante, puede ir acompañado con una campaña, con personas influyentes y embajadores de marca.



Optimización SEO por fuera de la página propia:

Publicaciones y menciones de influencers, blogueros. Enlaces a la página desde otras páginas que posean renombre y sean respetadas.

Expectativas de los clientes en los sitios online



Una experiencia personalizada y clara en todos los canales de compra



Los usuarios valoran el pago rápido y fácil



Gran porcentaje de los compradores desean que los pedidos se envíen de forma gratuita y/o que posean un descuento en los envíos

Impulsar la web a través de la optimización SEO

1

Identificar las palabras claves:

Los términos que probablemente utilicen los usuarios a la hora de buscar un producto y/o servicio en los motores de búsqueda de internet.

2

Optimizar el SEO en la página:

Utilizar las palabras claves en los titulares, urls, publicaciones en blogs y metadatos.

3

Adaptación para dispositivos móviles:

Es fundamental adaptar el contenido a formato mobile.

4

Implementación de Google ads:

Generar tráfico y visitas a la web mediante el modelo de publicidad de pago por clic.

Fomentar el consumo de los clientes

1

Destacar ofertas en la página principal: Promociones claramente visibles en la página de inicio.



2

Descuentos en envíos a partir de determinada cantidad o costo.



3

Mantener la página con los productos y las descripciones actualizadas.

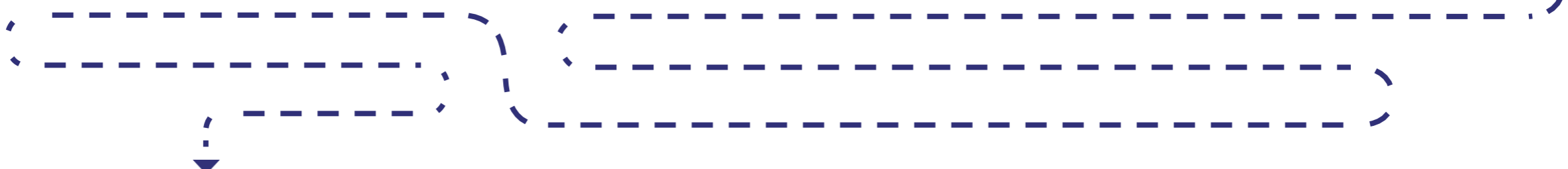


4

Ofrecer un chatbot con tecnología de inteligencia artificial: Ideales para responder preguntas en forma rápida y mejorar la experiencia del cliente.



Acciones para las etapas del recorrido del cliente



Conocimiento:

Anuncios

Contenido atractivo de promoción

Redes sociales

Consideración:

Página de inicio / de productos

Bot de chat de atención al cliente

Página de reseñas

Compra:

Página de registro.

Página de pago

Notificaciones por e-mail/móviles

Adquisición:

Política de devoluciones

Política de términos y condiciones

Línea directa de atención al cliente

Fidelidad

Boletín informativo

Anuncios sobre programas de recompensas y fidelizaciones

Anuncios / mails / mensajes de remarketing



Fidelización de clientes

- Anuncios informativos por e-mail.
- Contenido social atractivo.
- Acciones/ estrategias vinculadas con la sostenibilidad.
- Servicio al cliente; rápido y receptivo.
- Programas de recompensas por recomendaciones y descuentos a clientes que se registran por primera vez.



Clave de la logística para el éxito de tu e-commerce

- En la actualidad, la logística es un elemento central que tiene que priorizar cualquier sitio de ventas por internet. Es clave poder garantizar a los clientes un traslado seguro de sus compras y que todo ese movimiento genere rentabilidad para tu e-commerce.
- La automatización y digitalización de los procesos son factores fundamentales para todos los negocios online que buscan su permanencia a largo plazo.
- La E-logística son todos los procesos logísticos que se llevan a cabo en un e-commerce, que tiene sus características específicas con relación a una logística convencional. El objetivo es poder ofrecer a los clientes una experiencia de compra satisfactoria adaptada a las nuevas exigencias de la era digital.



CRUZ DEL SUR: tu aliado estratégico en la logística de tu e-commerce

Con más de 65 años de trayectoria dentro del sector, somos una compañía líder en la logística integral con el servicio de fulfillment ideal para solucionar la distribución de las compras realizadas en tu e-commerce.

Brindamos salidas diarias para transportar cargas sin límite de peso y tamaño a través de una extensa red de más de 70 sucursales y receptorías distribuidas estratégicamente en todo el territorio nacional. El servicio integral guiado por la trazabilidad y el acceso al área cliente, garantiza una cobertura total y la posibilidad de resolver toda la logística con un solo proveedor

Atentos a las exigencias y necesidades de los compradores y los cambios en

los hábitos de consumo, ofrecemos propuestas a medida que impulsan, no solo los aspectos técnicos propios de la integración a nuestra amplia variedad de plataformas, sino también, el desarrollo de ventajas comerciales competitivas en un entorno altamente demandante.

Contamos con una flota de más de 800 unidades con seguro propio, herramientas de seguimiento y cotización online y un servicio interzonal que nos permite conectar las regiones del país, optimizar tiempos y agilidad en las entregas y acortar distancias.

Todo esto nos convierte en el aliado perfecto para acompañar el rubro e-commerce de todo tipo de industrias.



Estamos integrados a los principales marketplaces de Argentina



Contacto:



cruzdelsur.com



114480 6666



contacto@cruzdelsur.com

