

# 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.

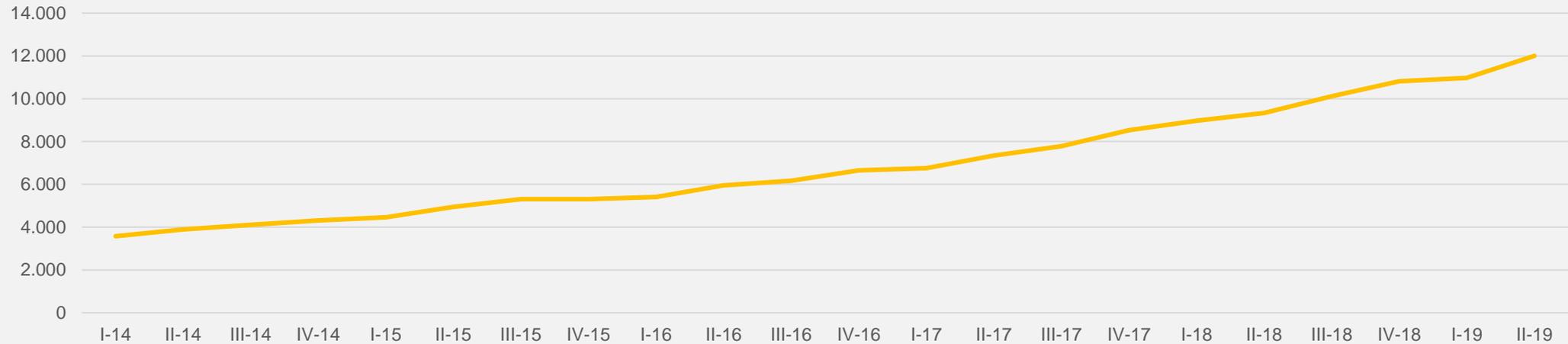
## ¿Por qué FREMM?

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

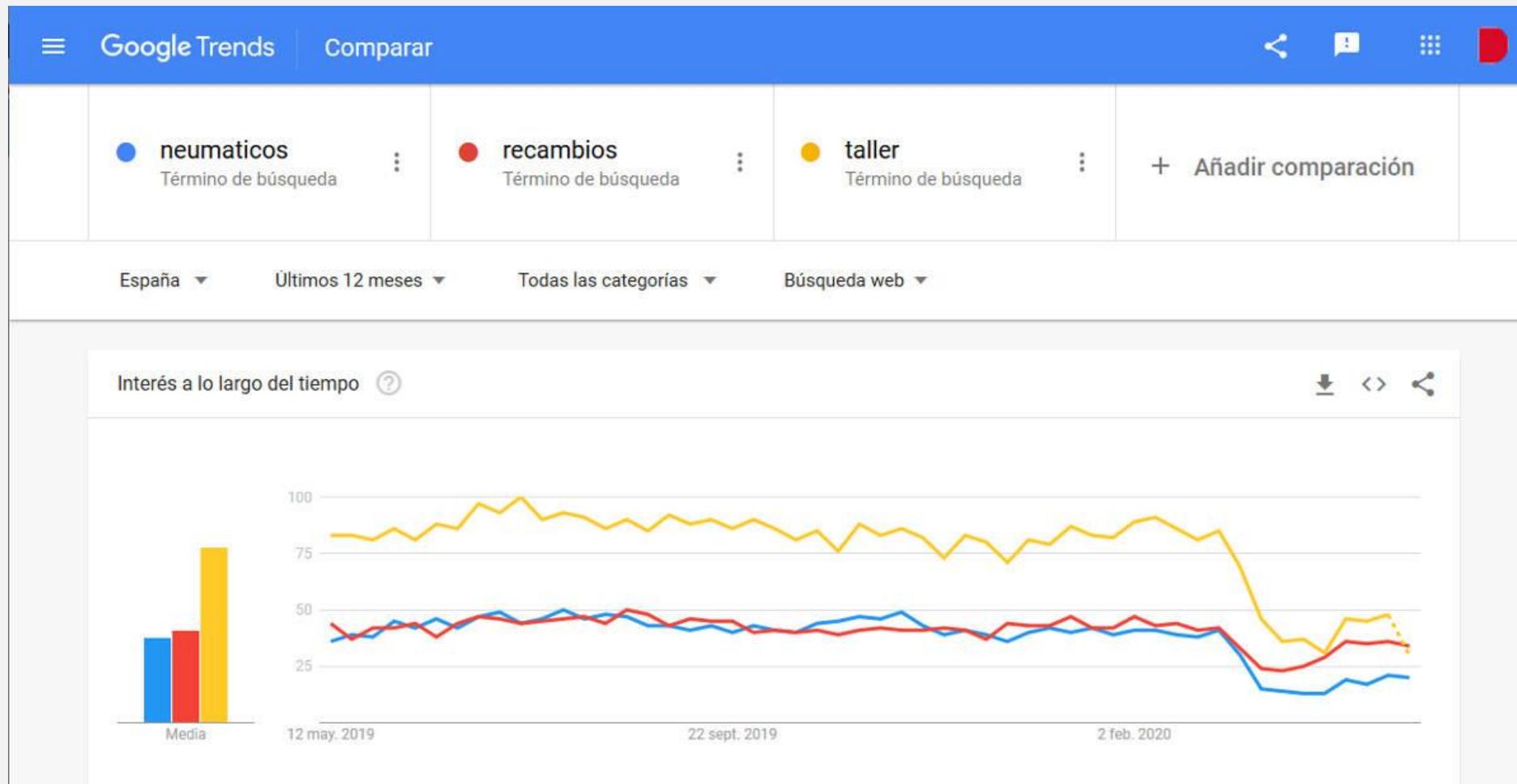
---

## Otras consideraciones

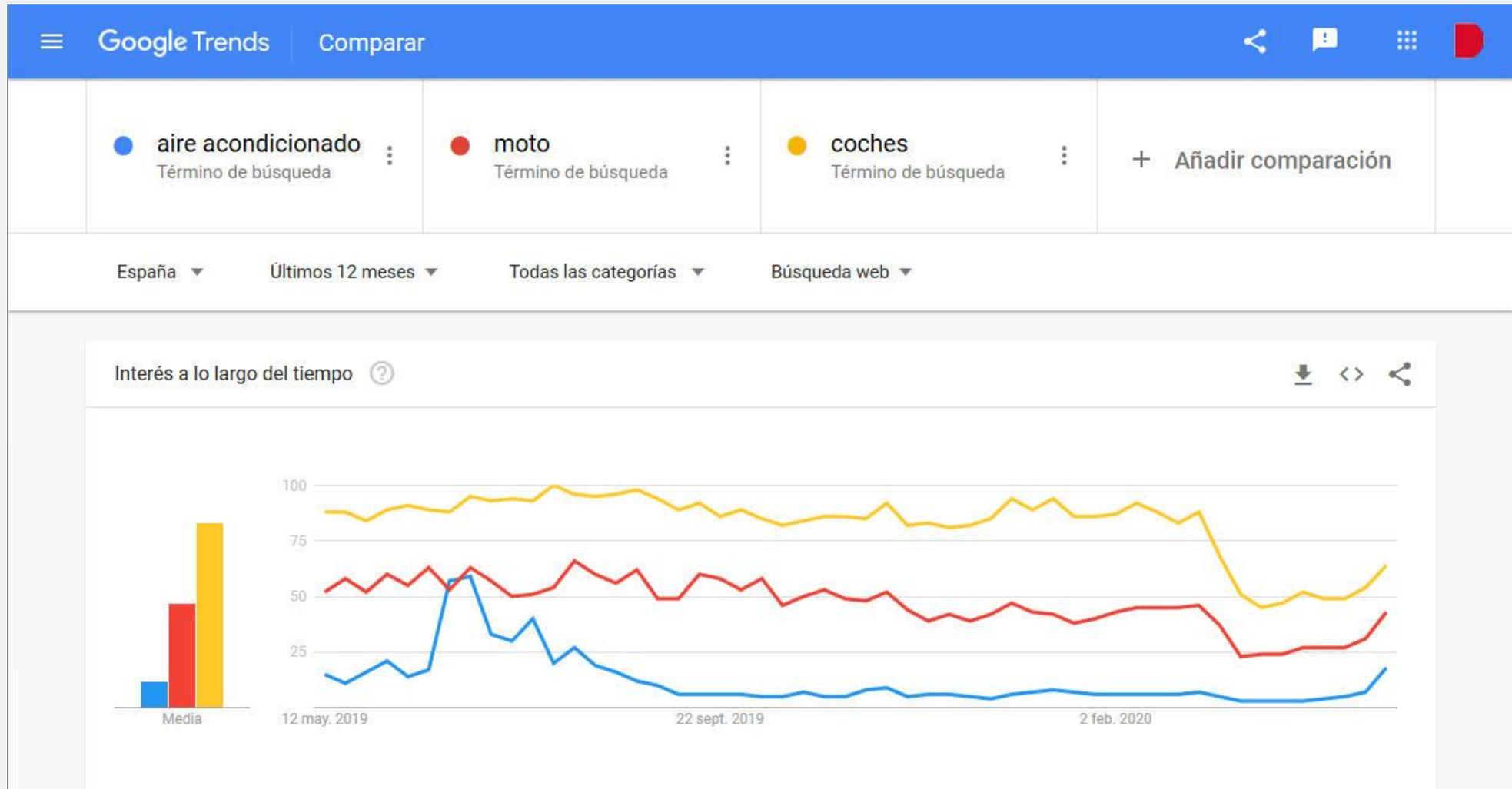
- Personas que buscan en Internet antes de ir al establecimiento.
- Comparativos de productos en Internet
- Venta de piezas de recambio
- Venta de Segunda Mano
- Búsqueda de profesionales por Internet
- Importancia de la Fidelización, ¿de quién es el cliente?



# 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**



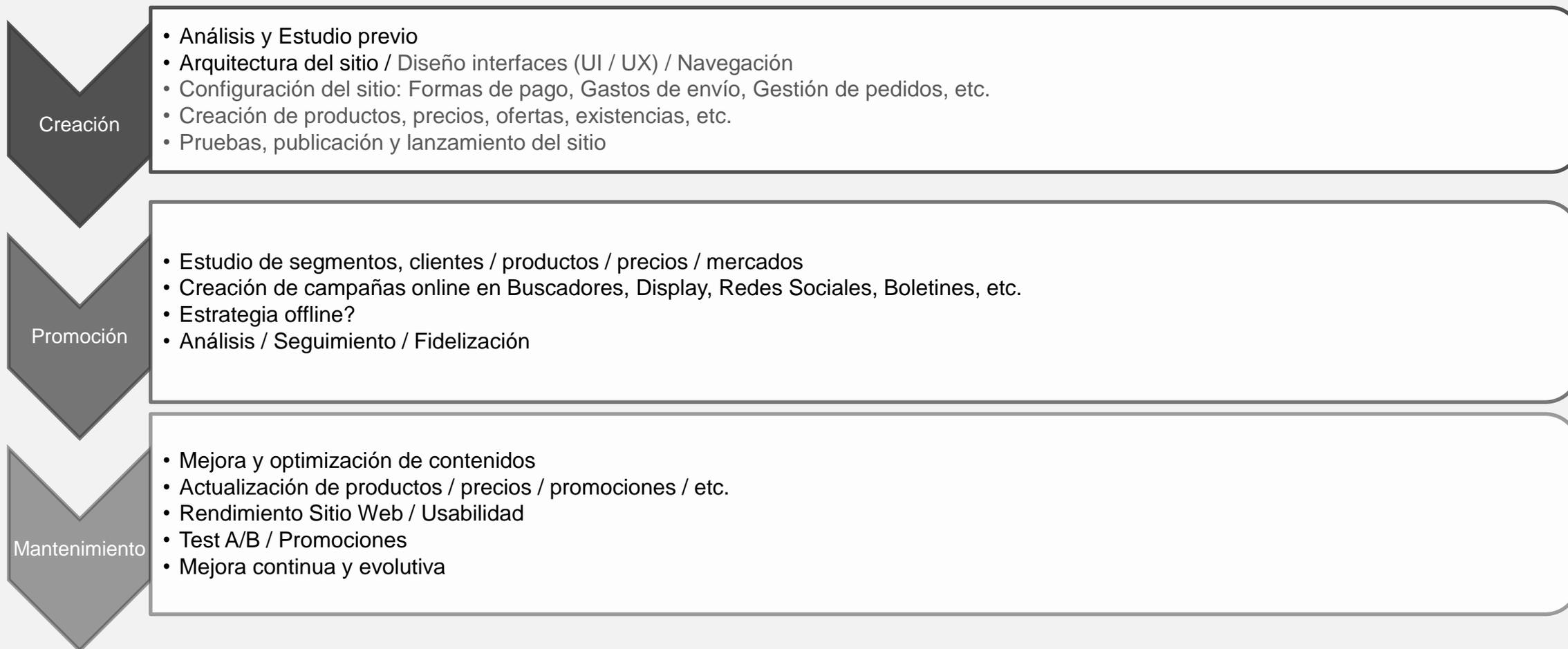
# Cuestiones previas - estrategia

---

<b>PRECIO</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>MERCADOS</b>
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

---



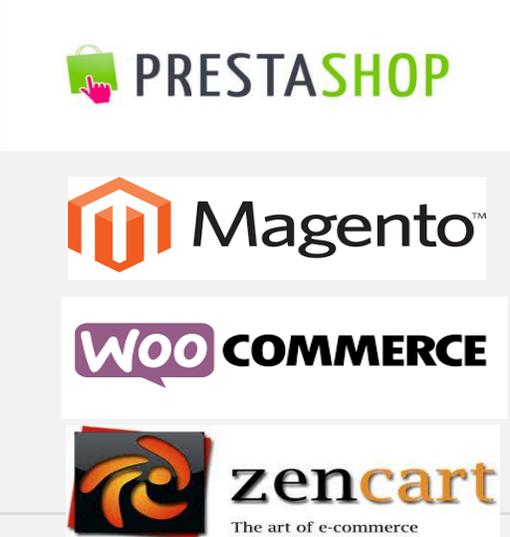
# Recursos necesarios

---

- **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 <b>Limitación personalizaciones</b> <b>Coste fijo + por transacción</b> <b>Algunas no permiten integración</b></p>	<p>Totalmente personalizable La Empresa controla el cliente No hay coste por transacción Totalmente integrable con ERP... <b>Precisa equipo técnico</b> <b>Coste de implantación</b> <b>Arranque más lento</b></p>	<p>Arranque inmediato Incluye promoción de productos No requiere conocimientos técnicos <b>El Marketplace controla el cliente</b> <b>Limitación personalizaciones</b> <b>Alto coste por transacción</b> <b>Complejas integraciones</b></p>
 <p>shopify Woo COMMERCE Magento™ epages</p>	 <p>PRESTASHOP Magento™ Woo COMMERCE zencart The art of e-commerce</p>	 <p>amazon AliExpress Carrefour 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 neumatico michelin 185/65 r15

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 + 185/65 ...  
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 Mother's Day offer, and a shopping carousel displaying various Michelin tires 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 Xzxe 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 shows 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 is a sub-navigation bar for Economía, including Actualidad Económica, Consumistas, Macroeconomía, Empresas, Bolsa, Vivienda, INnovadores, and Comparador. A red advertisement banner at the top reads "Mac + Windows = Muy fácil" and "Parallels Desktop 15 para Mac" with a "Pruébelo gratis" button. The main content area is titled "NOTICIAS DE ECONOMÍA" and features several news items. The largest article is "Inspectores. 'Hacienda debe ampliar plazos en la renta, casos como la España vacía exigen flexibilidad'" by Daniel Viaña from Madrid. To its right is a photo of a Qatar airplane with a person in a blue face mask in the foreground, with the headline "Covid. Grandes aerolíneas del golfo Pérsico acuden a las arcas públicas para capear al crisis del Covid-19" by Francisco Carrion. Further right is a photo of a factory worker with the headline "Industria. Marzo negro en las fábricas con la mayor destrucción de empleo en siete años" by Victor Martinez. Below the main article is another headline "610,8 km. ¿Cómo puede gestionarse el caos?" by Marti Sabals. At the bottom, there are two more news items: "LO PARA NO UNIDIS" and a photo of a woman speaking. A second red advertisement banner at the bottom right repeats the "Mac + Windows = Muy fácil" message.

# 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:

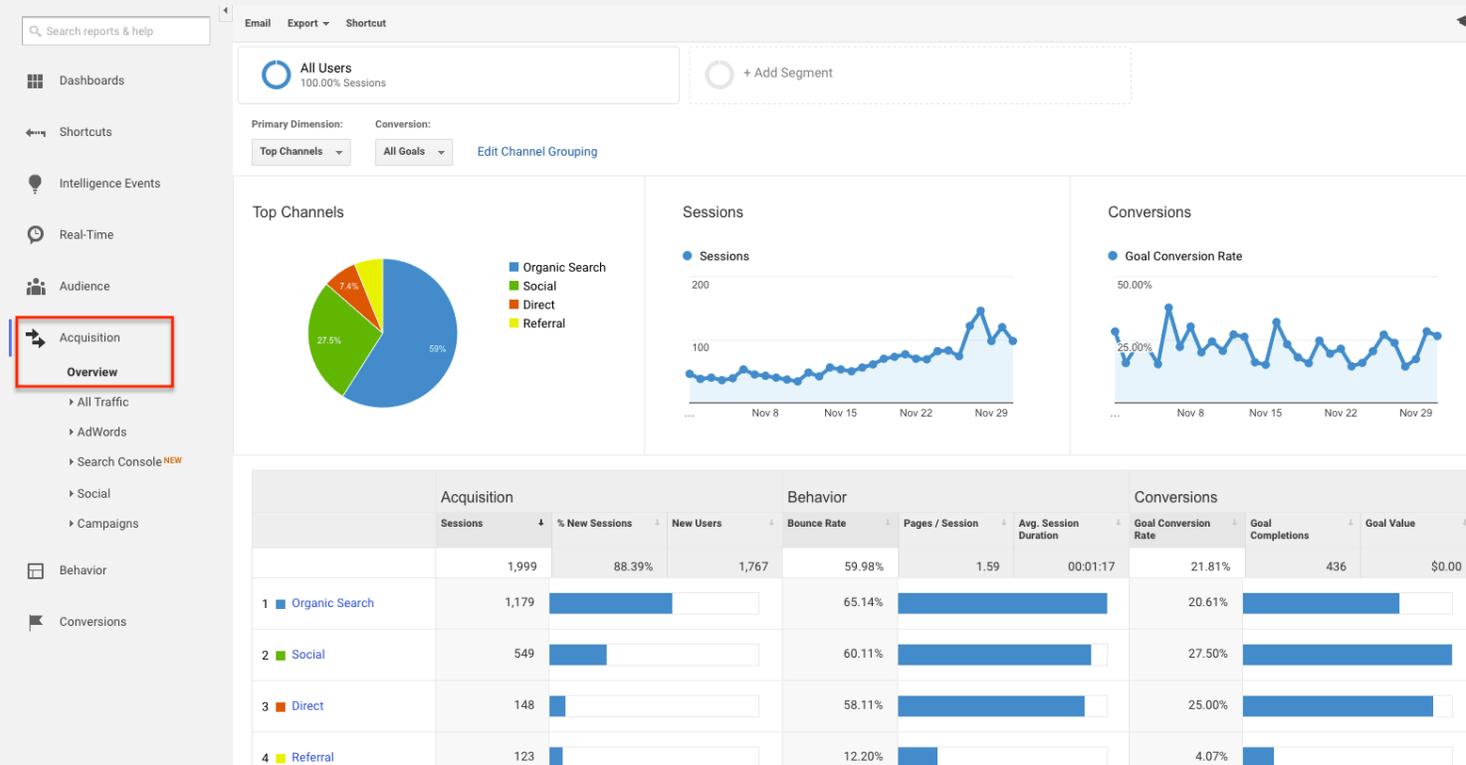
- Crear páginas de usuario **personalizadas**
- Crear procesos de compra más **eficiente**
- Incrementar el **importe** de la compra
- Ofrecer productos **personalizados**
- Personalización en diferentes **dispositivos**
- **Chatbots** personalizados
- **Asistentes** virtuales
- Mejorar las **recomendaciones** 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](mailto:agustin@openred.es)

691 83 60 47