

Mi PyME Cumple

Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial



Organización
Internacional
del Trabajo



Universidad
— Católica
Nuestra Señora de la Asunción



CAPACO
CÁMARA PARAGUAYA DE LA
INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN

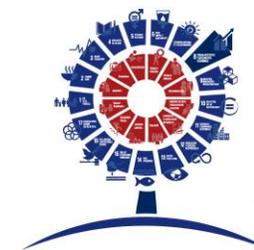


**UNIÓN
INDUSTRIAL
PARAGUAYA**



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial

CANALES DIGITALES



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial

**LA ECONOMIA MUNDIAL SE MUEVE A
TRAVES DE LAS VENTAS, PERO SIN
CLIENTES NO HAY VENTAS**

Hola! Soy Julia

Soy Licenciada en Marketing, especialista y trainer en ventas en el sector privado. Me desempeñé profesionalmente en entidades como Millicom, Camurel, Marusa, Impacto, Scann Market, desempeñando funciones comerciales en niveles gerenciales. Fui docente universitaria durante 6 años.

Soy embajadora de la Asociación Internacional de vendedores AIV



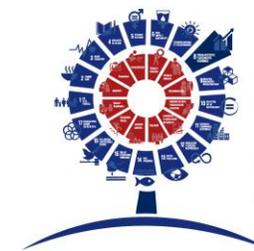


Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial

Comunicación en los canales digitales

Segmento, shopper, prospecto

- Identificar cual es el segmento.
- En que negocio estoy y que vendemos
- Generar conexión
- Crear contenidos que generen VALOR
- Que valorar HOY el SHOPPER
- Contenido con Historias
- Contenidos con Información



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial

Impacto del Entorno en la Evolución de las ventas de Offline al Online



Del mundo offline de la venta consultiva al online.

Offline

Se componen por aquellos canales que no están en la web.

Podemos considerar como canales offline a:

- Radio
- Televisión
- Prensa escrita
- Revistas
- Tarjetas de presentación
- Anuncios
- Volantes
- Telefonía fija
- Toda publicidad fuera de la red
- Cara a Cara.

Online

Se componen por aquellos canales que están en la web.

Podemos considerar como canales online a:

- Email
- Página web (Ecommerce)
- Redes Sociales
- Teléfonos celulares y fijos
- Whatsapp
- Telegram
- Youtube
- Plataformas de ventas (Ecwid, shopify)

Impacto del Entorno en la Evolución de las ventas de Offline al Online

El Consumidor Omnicanal

El uso intensivo de los celulares inteligentes, tabletas y computadoras. Las personas entran y salen del mundo físico y en línea en sus viajes de compras.

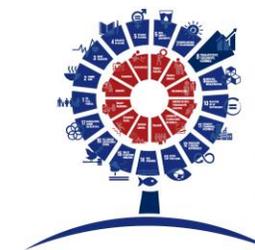
¿Cómo adaptarnos al omnicanal?

Los clientes pueden descubrir un producto en la tienda, verificar precio en línea y comprarlo por Amazon.

Por otro lado pueden ver un producto en internet y comprarlo en una tienda o con un vendedor.

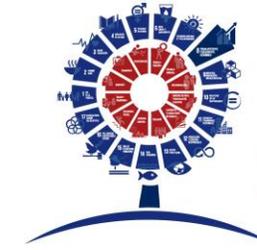
Nacen dos conceptos muy interesantes:

- Webrooming: Online a Offline
- Showrooming: Offline a Online



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial

Técnicas de Venta Virtual



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial

El Consumidor Omnicanal

El uso intensivo de los celulares inteligentes, tabletas y computadoras. Las personas entran y salen del mundo físico y en línea en sus viajes de compras.

¿Cómo adaptarnos al omnicanal?

Los clientes pueden descubrir un producto en la tienda, verificar precio en línea y comprarlo por Amazon.

Por otro lado pueden ver un producto en internet y comprarlo en una tienda o con un vendedor.

Nacen dos conceptos muy interesantes:

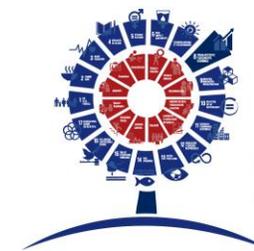
- Webrooming: Online a Offline
- Showrooming: Offline a Online

Técnicas de Venta Virtual

De vuelta a lo básico

Al vender virtualmente, los fundamentos o principios inmutables de ventas son más importantes que nunca.

Aplicar disciplinadamente los principios inmutables de las ventas, tales como: anticiparse con las preguntas, escuchar empáticamente, valorar el tiempo del comprador, construir una relación de confianza, por ejemplo.



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial

Explore nuevas formas de prospeccionar

¿Cómo entrar en contacto con prospectos cuando no se puede hacer conexiones en persona?

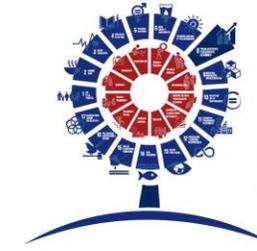
Construir una fuerte marca personal digital, busca en los lugares correctos (redes sociales), causa una impresión personal atractiva.

Genera valor agregado, más allá del producto y del servicio técnico.

Técnicas de Venta Virtual

Haga que los compradores se sientan cómodos

Cuanto más comprometidos estén los compradores con el proceso, más probabilidades habrá de que realicen la compra. Eduque a los clientes sobre el proceso de ventas virtual, respete tiempo de su cliente (recuerde la fatiga de las plataformas virtuales). Construye una relación genuina, sé auténtico genuino y real.



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial

De seguimiento a las métricas

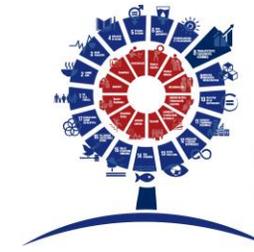
Los datos son conocimiento y el conocimiento es poder. Los análisis de ventas son una ventana al comportamiento del comprador. Convierta puntos de datos individuales en tendencias rastreables, que puedan mostrarle lo que funciona en su proceso. Mida el ciclo de ventas, % de alcance de crecimiento, Numero de clientes nuevos, de seguidores y su valor, por ejemplo.

Herramientas disponibles

Dentro del celular, podemos tener plataformas GRATUITAS que ayudan a que tener CONEXION con los prospectos.

- WhatsApp
- Instagram
- Facebook

Que tengan contenidos de VALOR PARA TU SEGMENTO.



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial

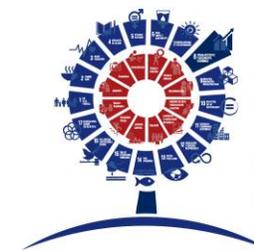


WhatsApp

Es una aplicación de mensajería instantánea en la que se envían y reciben mensajes mediante Internet, así como imágenes, vídeos, audios, grabaciones de audio (notas de voz), documentos, ubicaciones, contactos, gifs, stickers, así como llamadas y videollamadas con varios participantes a la vez, entre otras funciones. Se integra automáticamente a la libreta de contactos.

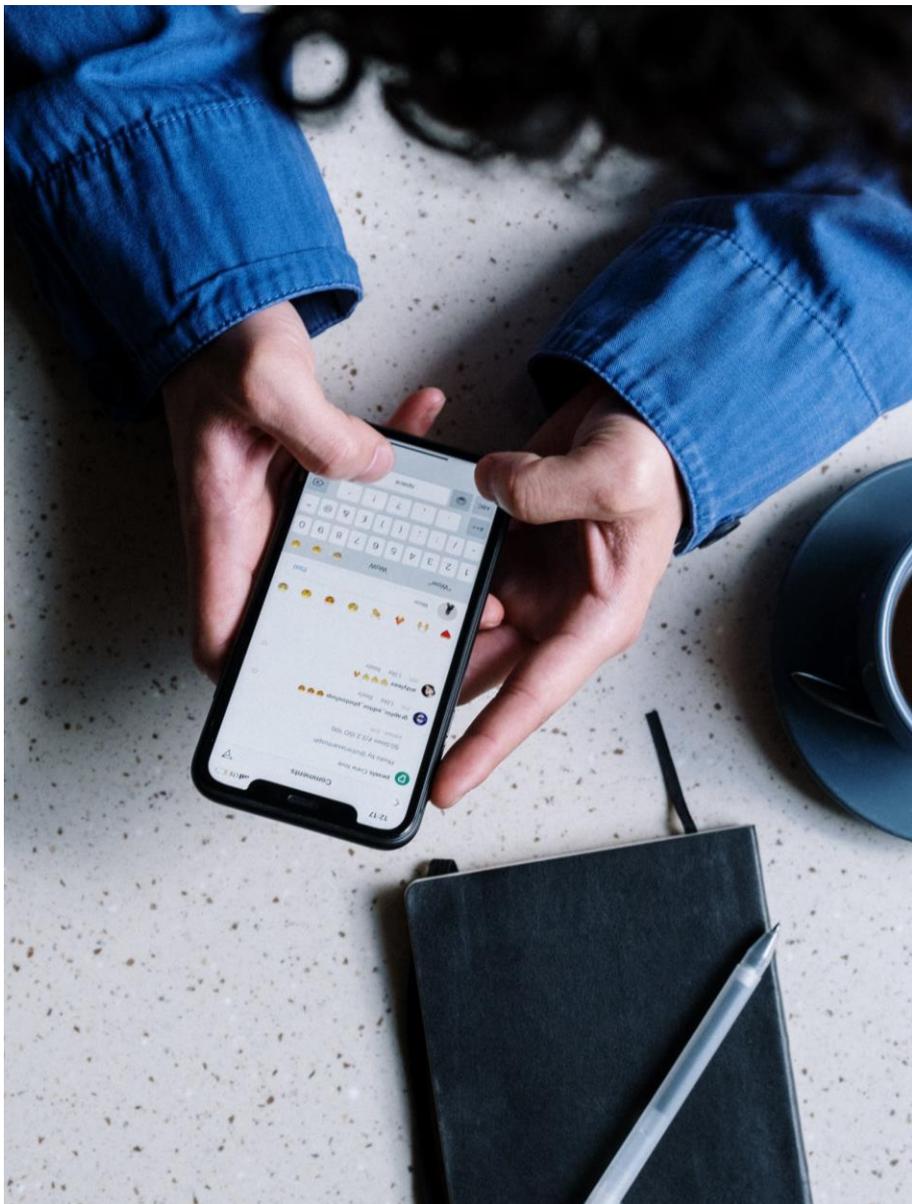
Existen dos versiones: La clásica y la **Business**.

La versión **Business** permite a los pequeños y medianos negocios conectar de forma instantánea con sus clientes. Solamente tendrás que registrar el nombre de tu empresa, es importante que hagas bien este punto porque ya no lo podrás volver a cambiar.

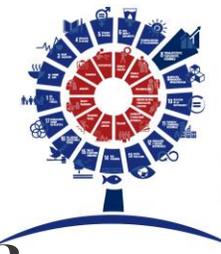


Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial





Ventajas del WhatsApp Business



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial

- El mensaje de bienvenida al usuario que llega por primera vez.
- Mensaje de ausencia cuando la empresa está fuera de horario comercial.
- El almacenamiento de respuestas automáticas para las mismas preguntas de los usuarios.
- La edición de perfil de la empresa, definición de horario comercial, comprobación de estadísticas, crear una descripción de la marca, ofrecer el correo electrónico.
- La suma de datos a una lista de difusión es más rápida, sin tener que agregarlos de uno en uno.

WHATSAPP... EL CÓMO



Opción 1: Nuevo lanzamiento

Buenos días Sr. Juan le saluda Martin de NOMBRE DE LA EMPRESA , como está?

Mi contacto es para comentarle que estamos con el lanzamiento nuevo de un Proyector Led Solar de la línea ARGO. La misma es ideal para exteriores (Jardines, plazas, residenciales) . Son paneles de iluminación SIN CABLE!

Es un productos ideal para la cartera de clientes que tiene, que le parece si le envió un kit de 30 y adicionamos a su pedido lo que me había la semana anterior?

WHATSAPP... EL CÓMO

Opción 2: Conversación de un prospecto que escribió

Hola me pasaron tu numero, que juguetes tienen para un niño de 12 años?

Buenos días! Gracias por contactarme. Mi nombre es Josefina Fernandez, con quien tengo el gusto?

Soy Pedro Garcia, estoy necesitando un entretenimiento para un niño de 12 años, tengo un cumpleaños y no se que regalarle

Mucho gusto Sr. Pedro Es para un niño varón ? De ser así, lo que los chicos de esa edad suelen entretenerse es con juegos de mesa o también todo lo que tecnología en cuanto a play.

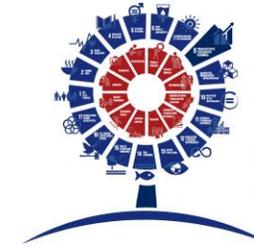
Si es un varón y ustedes tienen delivery?

Si contamos con delivery, que opción le interesaría, de ese modo le paso unas imágenes de lo que tenemos en stock

Si, pásame y elijó

Le paso Sr. Pedro

Me gusto ese, puedo hacer transferencia?



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial

Tiempo de Espera para el Shopper

Estar en estas plataformas es tan importante como contar con un sitio web, ya que los clientes tienden a buscarnos en ellas.

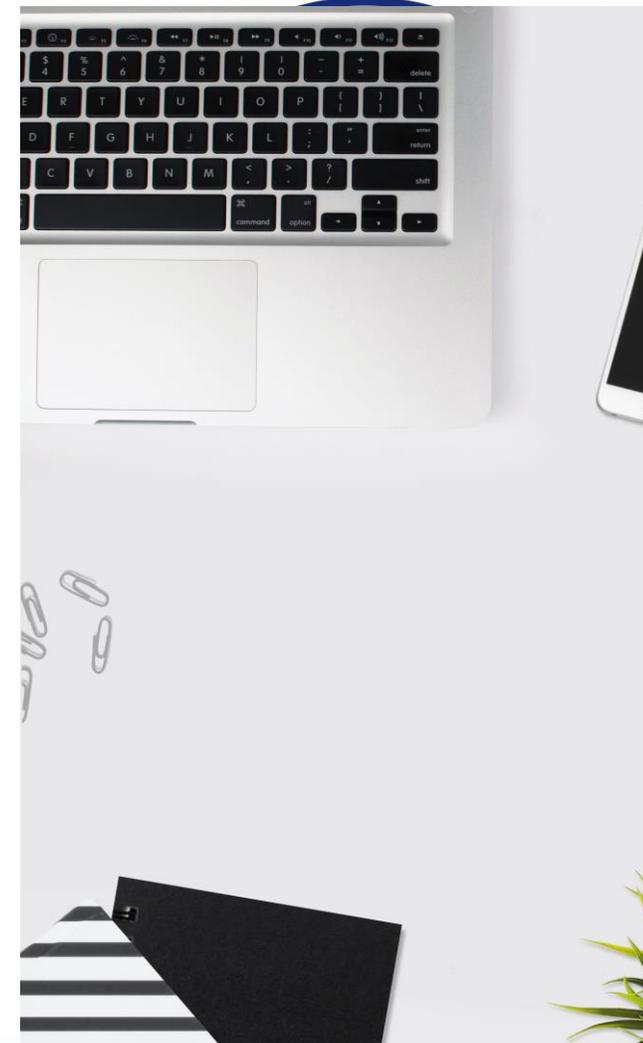
Es importante dar contenido de valor a cada acción que se realiza.

El tiempo de respuesta es primordial:

- WhatsApp que no pase más de 60 segundos
- Facebook que no pase más de 30 minutos
- Instagram que no pase más de 30 minutos



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial



Respuestas para las redes sociales

Speech para redes sociales

Opción 1

¡Hola! ¡Muchas Gracias por contactarnos! Agradecemos que nos facilites un número telefónico a fin que uno de nuestros asesores se ponga en contacto contigo y así poder brindarte una mejor información acerca de tu consulta.

Opción 2

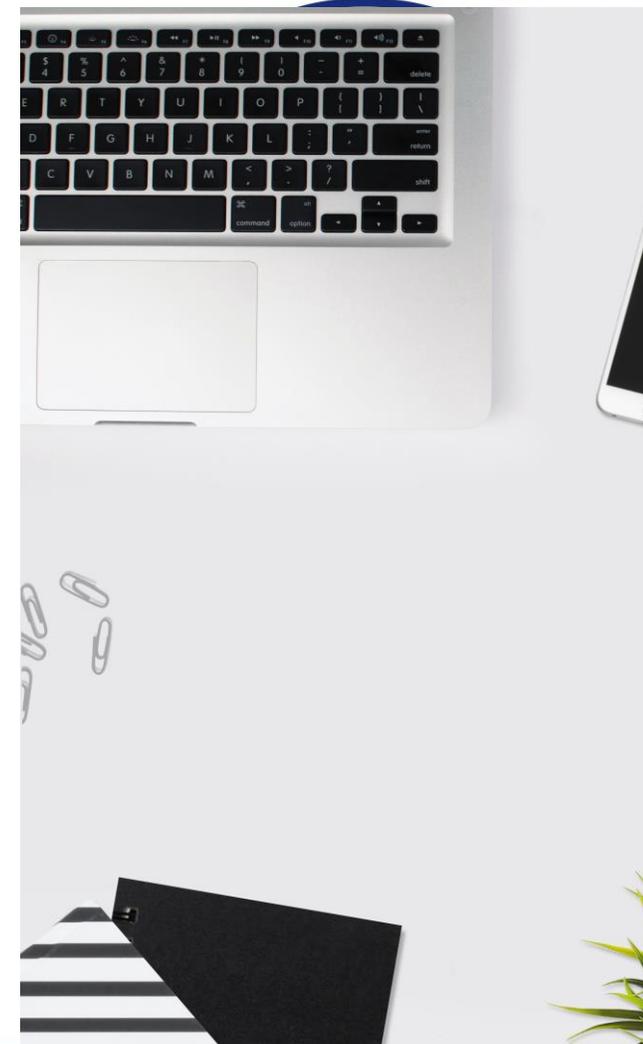
Hola! ¡Muchas Gracias por contactarnos! Para poder brindarte una mejor atención, nos gustaría poder contactar contigo, ¿tendrías algún número donde podríamos enviarte un mensaje?

Fuera de Horario:

¡Hola! ¡Muchas Gracias por contactarnos! Nuestro horario de Atención es de lunes a viernes de xxxxx. Te agradecemos que nos dejes un numero de contacto, para que un asesor se contacte contigo en el próximo horario disponible.



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial



Respuestas para las redes sociales

Estas respuestas se aplican a consulta de precios ya sea en el Feed o en el privado.

Además, es muy importante subir historias TODOS LOS DIAS en las redes, podrían ser historias de la siguiente manera

Productos en el deposito

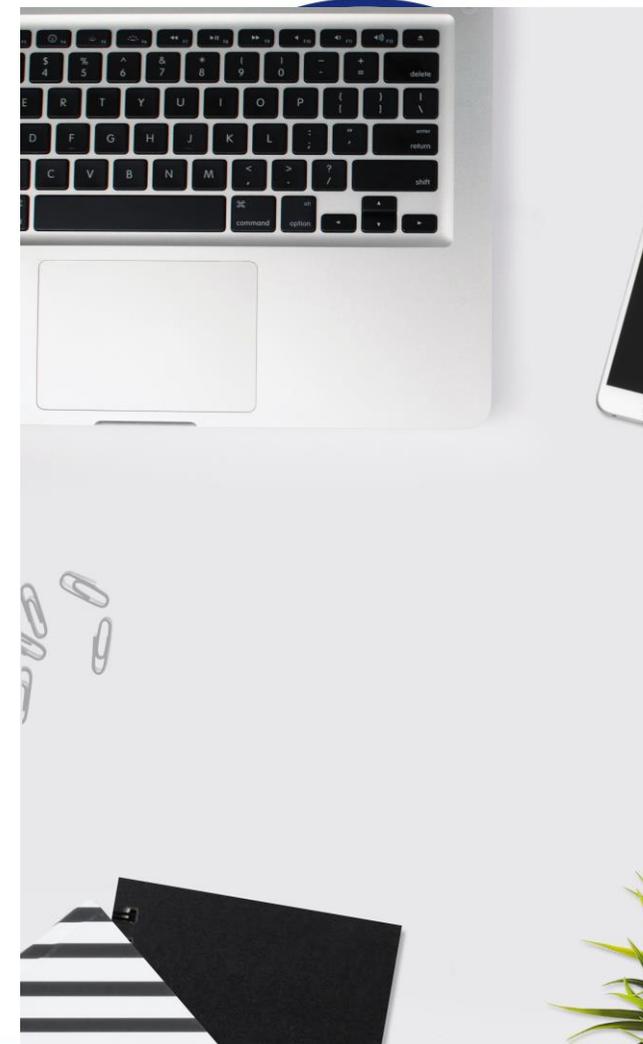
Flayer de varios productos mencionando el beneficio de los mismo

Algún producto específico, que se mencione que está disponible

El contenido que se sube al feed deberá ser de tres veces por semanas a diferencia de las historias que deberán ser todos los días.



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial



Respuestas para las redes sociales

Respuestas a consultas de Clientes Recurrentes

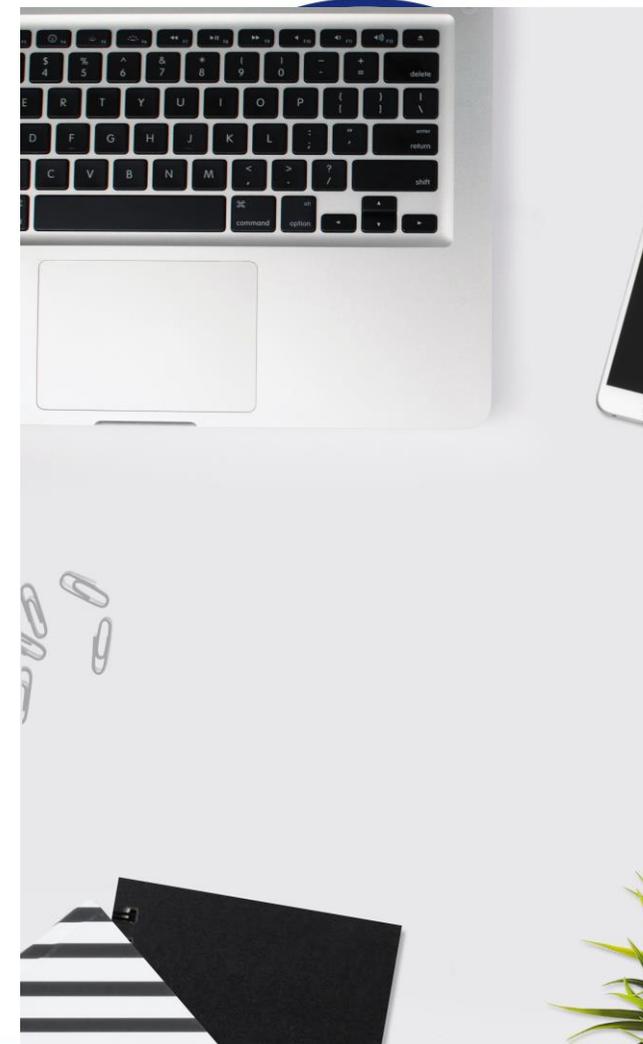
Hola Vero, como estas te saludamos de La Casa del Perfume, con respecto a tu consulta, te comento que esa fragancia esta en Gs. 125.000 y te sugiero que lo puedas probar con una crema para el cuerpo que esta en Gs. 55.000.

Te comento que nuestro servicio de delivery es super eficiente.

¿Te gustaría que te enviemos el pedido?



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial



Respuestas para las redes sociales

Respuestas a consultas de Clientes Recurrentes

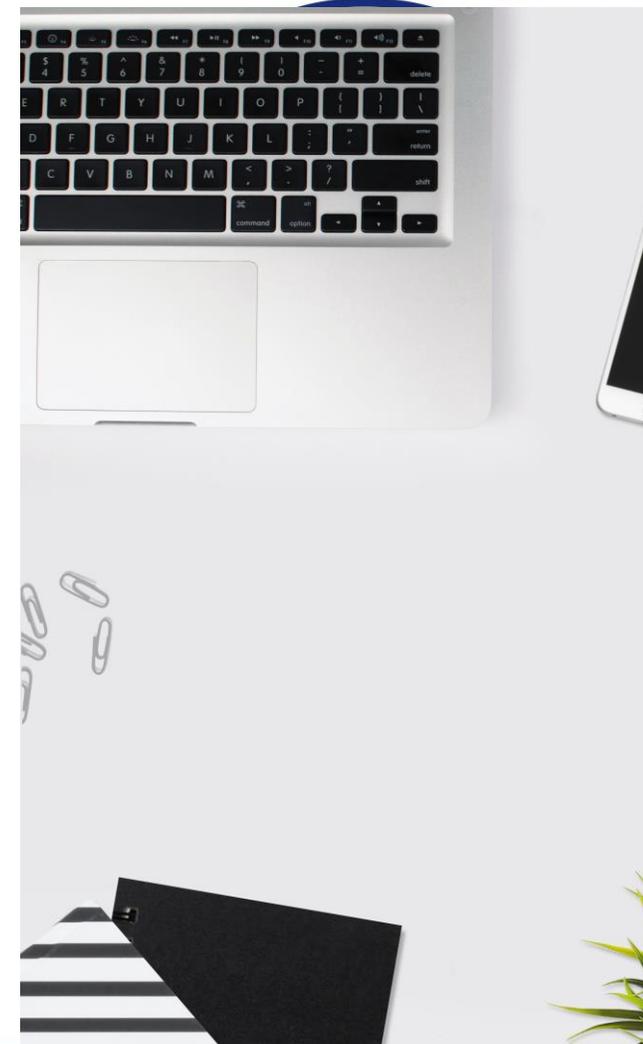
Hola Vero, como estas te saludamos de CONDE, con respecto a tu consulta, te comento que ese ventilador de la marca XXXX esta en Gs. 175.000 , trabajamos bajo la modalidad de cuotas por si te interesa.

La promo del precio es hasta HOY

¿Te gustaría que te enviemos el pedido?



Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial





Mi PyME Cumple
Centro de apoyo y promoción
a la formalización empresarial

“NO SE VENDE, LO QUE NO SE OFRECE”
JULIA BEJARES



Contacto

0981 455 341



juliabejares@gmail.com



@juliabejaresconsultoradeventas



Julia Béjares Consultora de ventas



Julia Béjares

