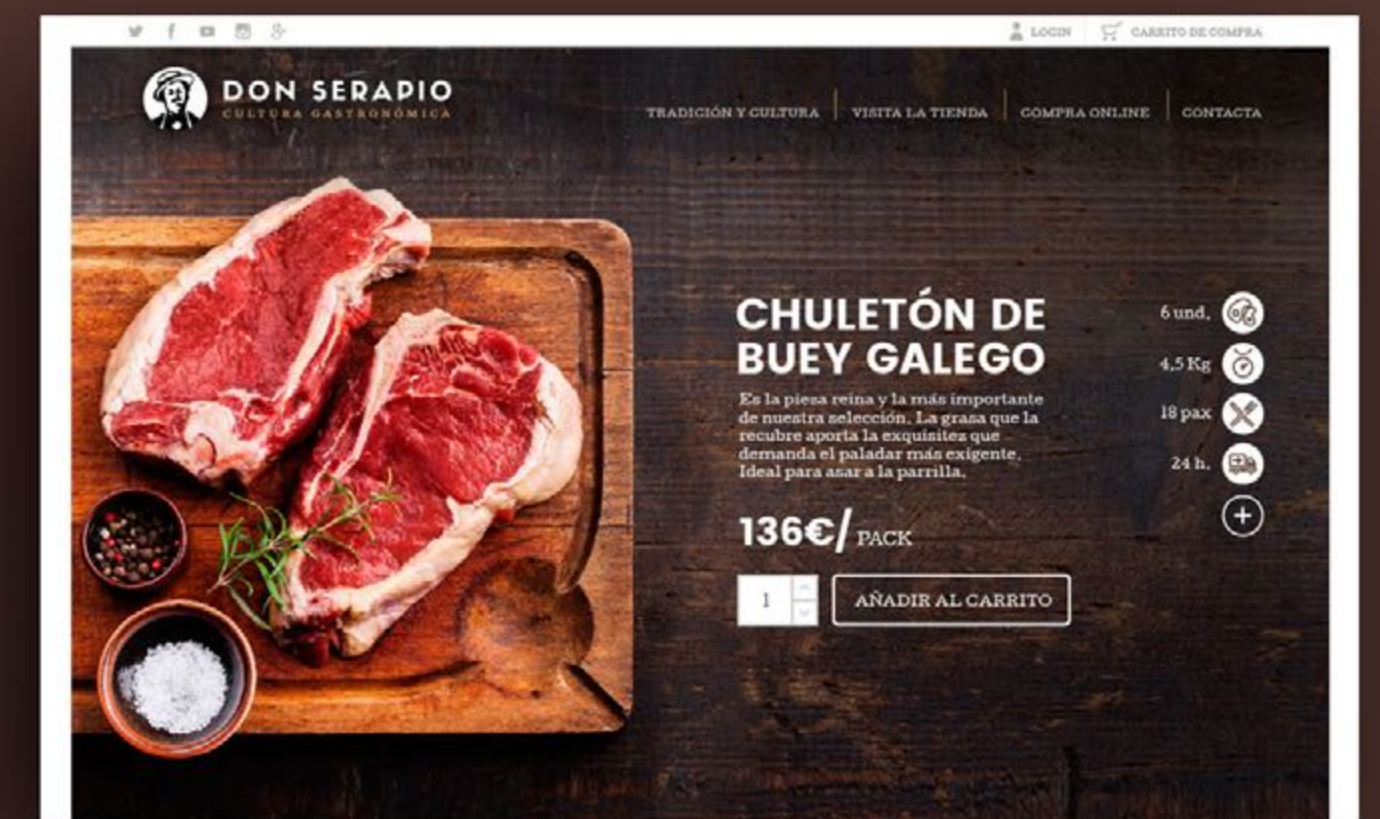
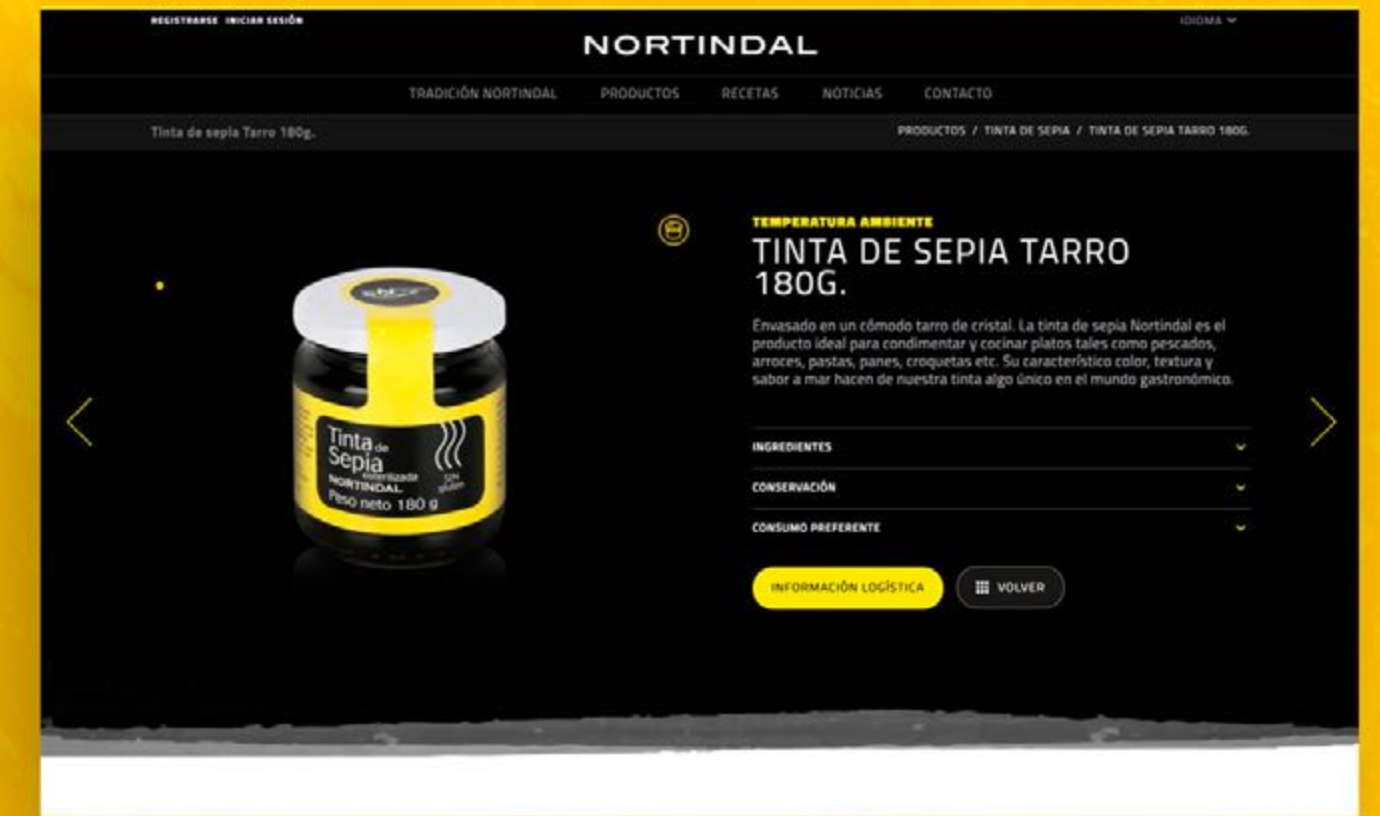


HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN ON LINE

OCTUBRE 2020

QUÉ HACEMOS EN INNWIT...



1. PRIMER PASO

TENGO QUE ESTAR
EN INTERNET, SÍ O SÍ.
¿CUÁL ES MI $A+B+C$?



Si no estás en internet, no existes. Sencillo. Como productores locales no solo os deben conocer en vuestra zona de acción, si no también más allá de ella. Incluso aquellos usuarios que creéis que os conocen, no os contactarán **si cuando os buscan en Google no os encuentran.**

¿QUÉ CONSEJOS BÁSICOS DAMOS?

- 1.** Procurar que el nombre por el que os conozcan sea el mismo en la mayoría de lugares...
- 2.** Que ese nombre pueda estar reflejado en una página web
- 3.** Que si alguien me busca en internet, pueda localizarme en Google



1. QUE ME RECONÓZCAN

Nuestro producto, sea a nivel de marca personal o a nivel de marca de empresa, debe tener reflejo en un **nombre reconocible**, y en la manera en la que se pueda, **crear unos mínimos** de marca, packaging, tono comunicativo...

¿QUÉ PODEMOS HACER PARA MEJORAR?

- Tener claro cuál es tu “nombre comercial”...
- Intentar profesionalizar vuestra imagen o packaging...
- Entender que todo lo anterior no es un gasto, si no una inversión.



1. PRIMER PASO TENGO QUE ESTAR EN INTERNET, SÍ O SÍ. ¿CUÁL ES MI A+B+C?

2. TENER UNA PÁGINA WEB

.....

Sí, aunque sea muy sencilla, **una página web de “posicionamiento” es fundamental.** Será muchas veces **la primera toma de contacto con un cliente/comprador,** y eso es tan importante y fundamental como hacer bien nuestro producto...

¿QUÉ CONSEJOS OS DAMOS?

- Hacer una pequeña formación para introducirnos en este mundo...
- Pedir ayuda a un profesional si no os véis capaces de hacerlo solos.
- Buscad ayudas públicas o subvenciones de apoyo a la digitalización.
- Utilizar un gestor fácil de usar para crear nuestra web.
- No tener miedo a toquitectar, es la manera de aprender.



1. PRIMER PASO TENGO QUE ESTAR EN INTERNET, SÍ O SÍ. ¿CUÁL ES MI A+B+C?

2. TENER UNA PÁGINA WEB... ¿DE QUÉ HERRAMIENTAS DISPONGO?

A la hora de plantear hacerse una página web, **necesitaremos un dominio y un hosting**. Una vez tengamos eso, disponemos de muchas herramientas para poder hacer nuestra web, pero a grandes rasgos, diferenciaremos entre dos tipologías, con gestor o sin gestor de contenidos...

GESTORES DE CONTENIDO MÁS COMUNES



PrestaShop

SI NO QUEREMOS GESTOR...



OTROS ACTORES DEL JUEGO...



1. PRIMER PASO TENGO QUE ESTAR EN INTERNET, SÍ O SÍ. ¿CUÁL ES MI A+B+C?

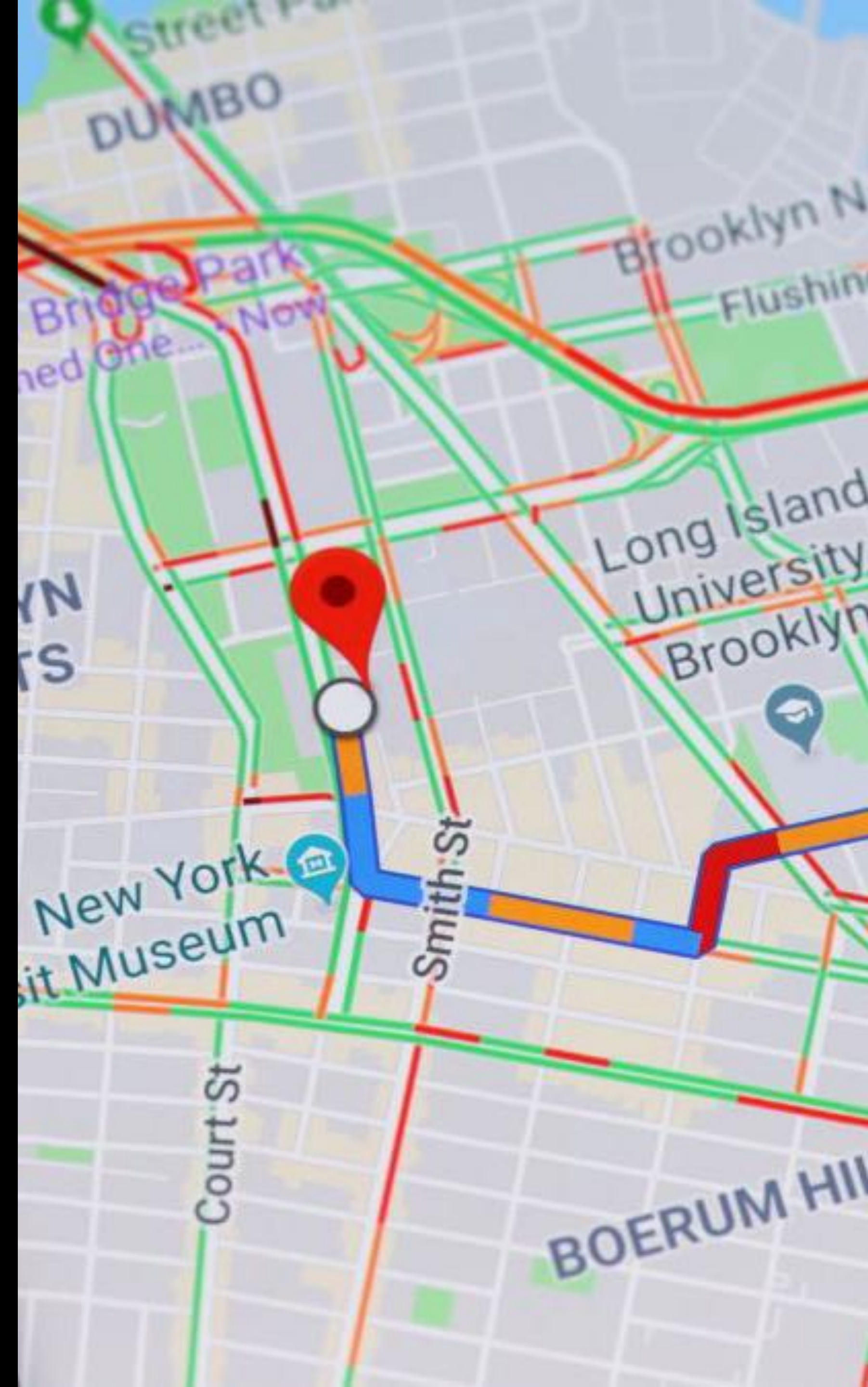
3. QUE ME LOCALICEN EN GOOGLE MAPS

.....

Una de las cosas más importantes como productor local, es que **mis clientes sepan donde encontrarnos**. La web nos ayudará, pero nos ayudará más que nos puedan localizar a través de Google Maps... Para ello, deberemos de **dar de alta nuestro negocio en Google My Business**.

¿QUÉ ES LO PRINCIPAL PARA PODER HACERLO?

- Tener una cuenta de correo de Gmail de Google
- Vistar la web de Google My Business: <https://www.google.com/business/>
- Rellenar la información que se solicita: Nombre del negocio, Dirección, etc.
- Verificar la el negocio a través de carta, teléfono, email...



2. SEGUNDO PASO

REDES SOCIALES. ¿VALEN PARA MI NEGOCIO?



Evidentemente, las redes sociales son maravillosas pero... **no todas las redes sociales valen para todos los negocios.** Como en cualquier cosa en la vida, es mejor hacer bien una cosa que tres regular. Con las redes sociales pasa lo mismo...

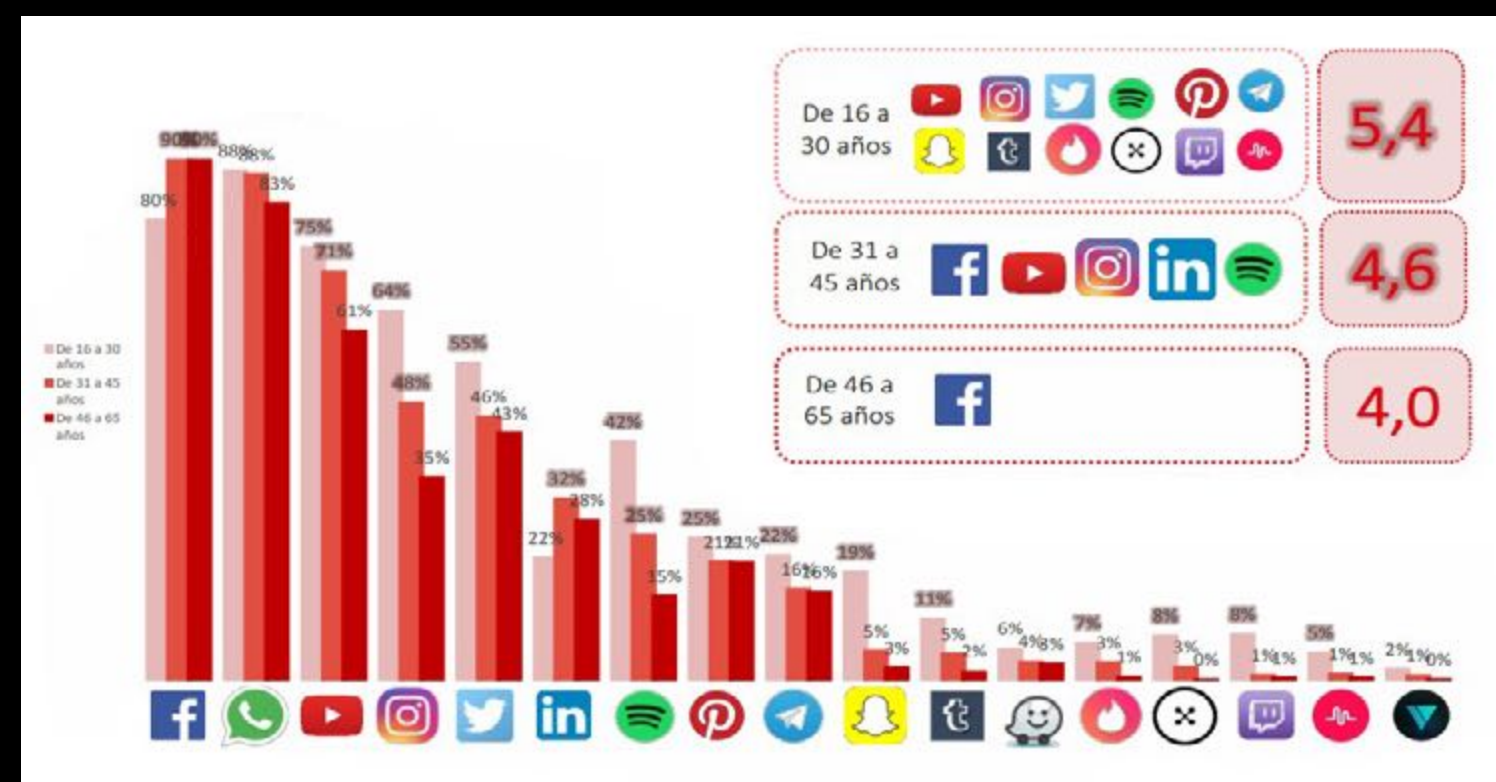
¿QUÉ CONSEJOS BÁSICOS DAMOS?

- 1.** Averigua que red social es la más adecuada para tu público...
- 2.** No quieras abarcar más de lo que puedas. Pide ayuda a tus cercanos...
- 3.** Gestiona tu tiempo. Que no te vendan la moto...



¿TUS CLIENTES ESTÁN EN ESA RED SOCIAL?

Evidentemente, crees conocer a tus clientes. **Pero piensa bien antes de meterte si tu perfil de comprador** es de mediana edad, un jovencito o un adolescente... Dependiendo de ello, **te convendrá más utilizar una u otra. No te cierres, abre tu mente...**



QUIÉN MUCHO ABARCA...

Trabaja la red social que más cómodo te encuentres. Sí tu estás cómodo, tus clientes también lo estarán. No intentes al principio abarcar o marcarte unos objetivos demasiado altos. Esto debe ayudarte a vender, no lastrar tu tiempo y esfuerzo...

QUE NO TE VENDAN LA MOTO

Hay muchos que dicen llamarse “community manager”. Es la profesión que se puso de moda hace 10 años... **No, no te hacen falta.** No te dejes arrastrar por promesas que difícilmente se cumplan. **Centra tu esfuerzo en hacer bien tu trabajo y rodéate de gente cercana que pueda echarle una mano en esos asuntos...** Lo demás, con el tiempo y un buen producto, llegará...



3. TERCER PASO

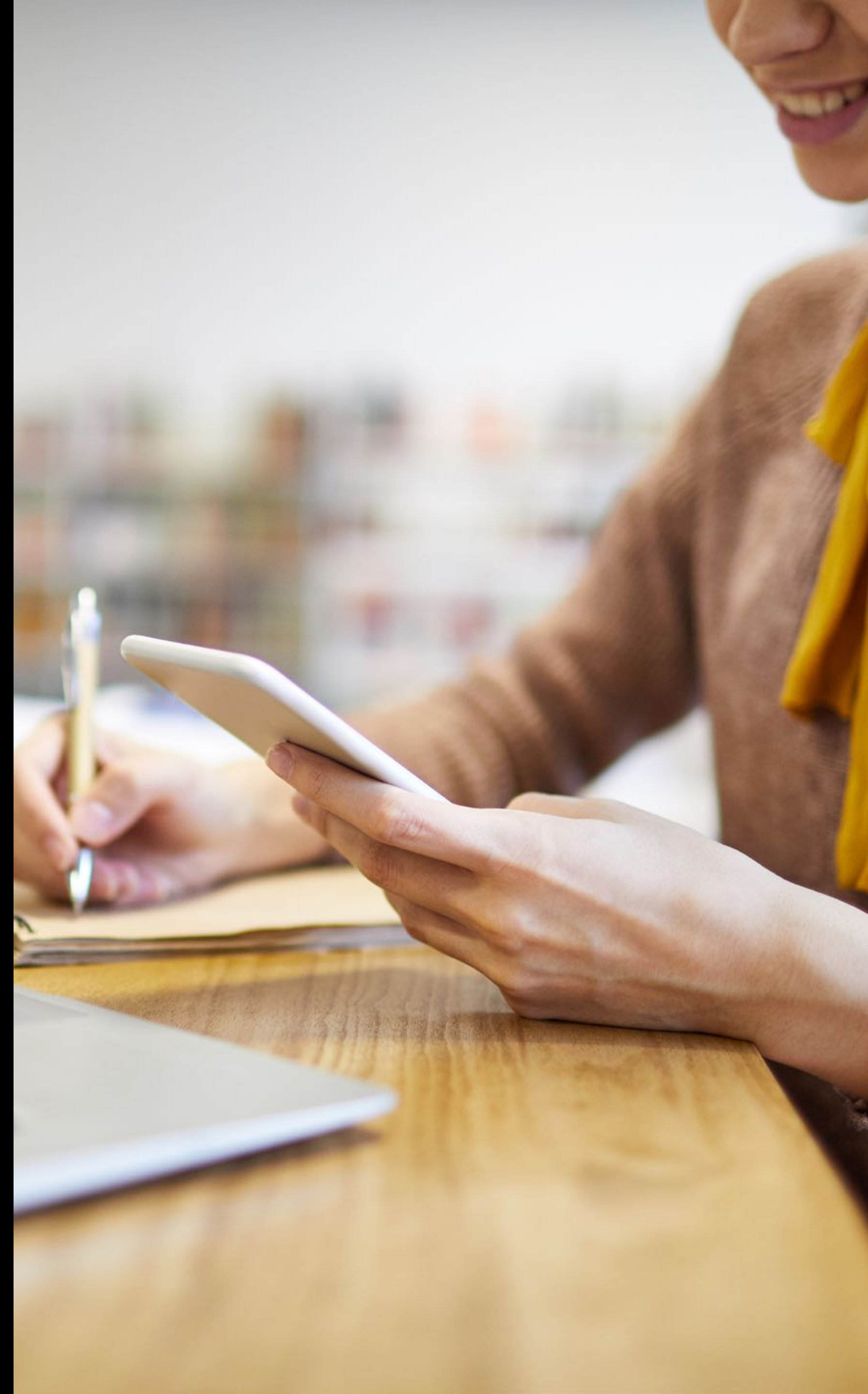
HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL



Hay muchas y muy diferentes. Lo más importante de ello es saber **encontrar la fórmula adecuada para crear tu receta perfecta.** Hemos sentado las bases de muchas cosas, ahora es cuestión de averiguar **que herramientas** son las que más nos convienen...

¿QUÉ CONSEJOS BÁSICOS DAMOS?

- 1.** Piensa con qué te sientes más cómodo (gestión del tiempo)...
- 2.** Busca, prueba y simplifica...



¿DE QUÉ DISPONGO?

Formulario web

El más habitual si tienes una página web. El correo electrónico hace la comunicación sencilla, pausada, oficiosa... Requiere estar pendiente de él y responder con celeridad y certeza. No conviene retrasar la respuesta más de 3-4 días...

Reseñas Google

Sí, los usuarios pueden intentar contactar con vosotros a través de las críticas de Google Maps. Hacedles caso, responder a las críticas, exponed vuestros argumentos y sobretodo sed pacientes...

Teléfono

Pasan los años y a la gente siempre le gusta seguir llamando. Es algo que siempre debemos tener disponible.

Whatsapp Business

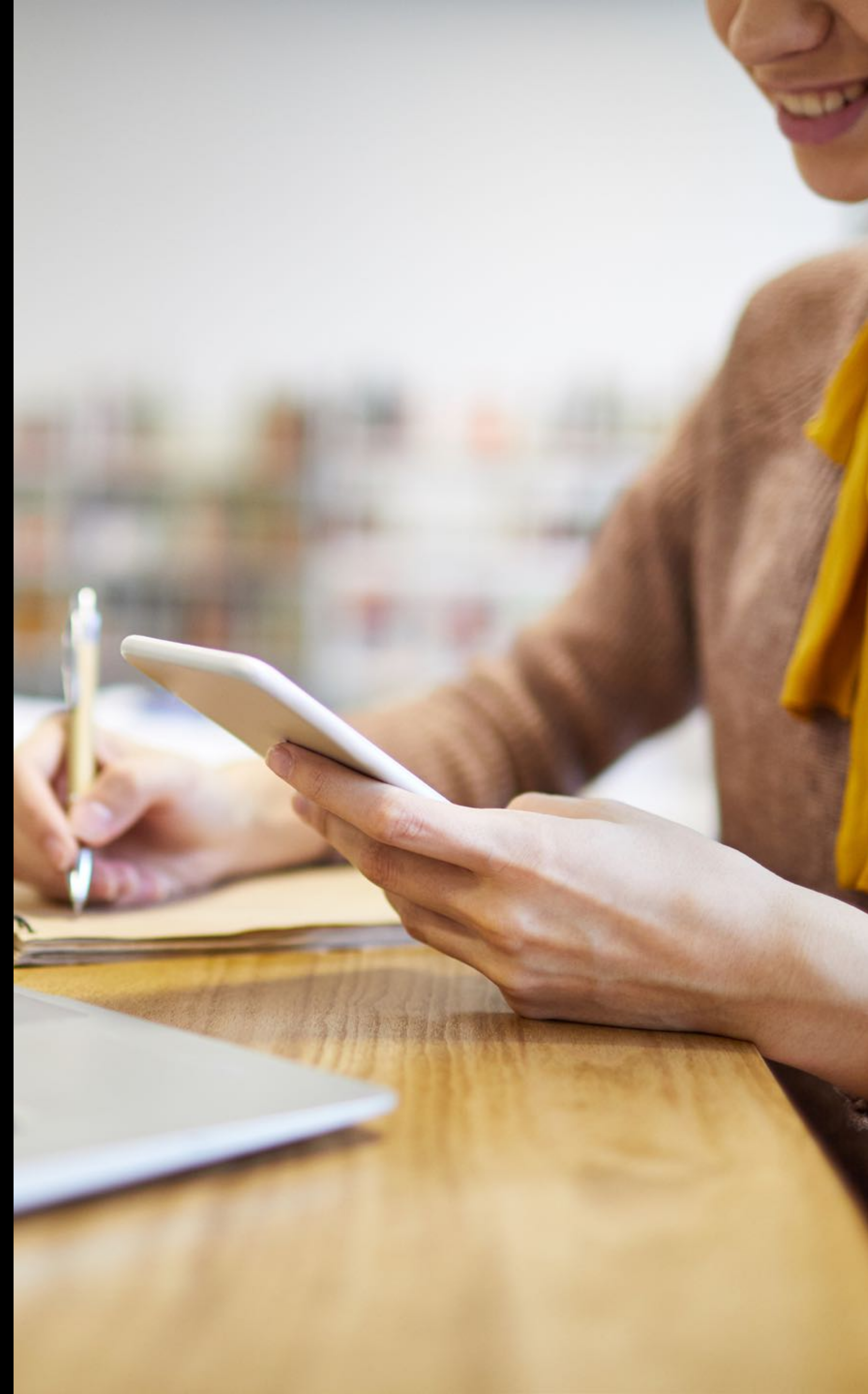
Whatsapp Business es una app gratuita para Android y Apple que permite a los pequeños y medianos negocios conectar de forma instantánea con sus clientes. Su aparición ha supuesto toda una revolución en la comunicación empresa-cliente. Quien la use debe saber que la respuesta que espera el usuario es casi inmediata, por lo que hay que estar muy encima de ello.

Redes sociales

Si has decidido estar en ellas, debes saber que eso implica responder a los posibles mensajes que te manden a través de esas plataformas. Es algo parecido al formulario, pero el usuario espera más velocidad de respuesta. No responder a tiempo o no hacerlo en la forma adecuada puede llevarte a malas críticas...

Y todo lo que vendrá...

Hay que estar abiertos a los nuevos canales que puedan surgir. Con el confinamiento, herramientas de videoconferencia ya conocidas como Zoom, Skype, Meet, etc... han resurgido con fuerza como métodos de comunicación grupal, pero seguro que surgirán muchas más en el futuro...



4. CUARTO PASO

EL SALTO A LA VENTA ONLINE...



Lo más importante, es saber que **abrir una tienda online da el mismo trabajo (o más) que la “venta tradicional”**. Implica muchas cosas que hay que saber antes de dar el paso. **Se abren otras tantas vías de comunicación, como live chats, canales de soporte...** Y lo más importante, abrirla es el primer paso de una gran aventura, de la que nunca dejaréis de aprender...

¿QUÉ CONSEJOS BÁSICOS DAMOS?

1. Deja asesorarte por profesionales... El cuñao a veces no vale para todo.
2. Envía tus productos con empresas contrastadas... Un mal envío provoca una muy mala experiencia de compra. No te conviene.
3. Abrir una tienda online es solo levantar la persiana. Cómo en el mundo real, deberás de invertir en que te conozcan...
4. Las devoluciones o reclamaciones son los padres...
5. No esperes vender desde el primer día. Abre tu comercio online como apoyo a tu venta física o telefónica.





GRACIAS!

WWW.INNWIT.COM