



PERÚ

Ministerio  
de Educación

## 1.º y 2.º grado: Educación para el Trabajo

### SEMANA 34

# Desarrollamos relaciones con los clientes en los canales físicos a través del marketing digital

DÍAS 4 Y 5

**Actividad:** Comprendemos el proceso de captación y retención de clientes a través del marketing digital para las tiendas físicas (día 4)

**Actividad:** Aplicamos estrategias para la captación y retención de clientes a través del marketing digital para las tiendas físicas (día 5)

#### ¡Hola!

Gracias por conectarte y ser parte de **Aprendo en casa**.

Internet, ha posibilitado la existencia de sitios web donde las personas acuden cada vez más a través de sus celulares y otros aparatos electrónicos, esto ha ocasionado que los negocios, sin dejar de tener un modelo físico tradicional, hayan incursionado en la web para poder captar y retener clientes. Esta semana, comprenderás y aplicarás estrategias de captación y retención de clientes mediante el marketing digital aplicado a las tiendas físicas.

Si tienes alguna dificultad para realizar la actividad, solicita el apoyo de un familiar.

#### ¡Empecemos!



### PRIMERO, ¿QUÉ NECESITAMOS?

- Tu portafolio
- Hojas de papel o cuaderno, si son de reúso, mejor!
- Un lápiz
- Un lapicero con tinta azul o negra
- Ganas, muchas ganas de hacer las actividades
- Involucrar a tu familia



### SEGUNDO, ¿QUÉ HAREMOS?

Cada vez mayor cantidad de personas tienen más presencia en la web, por lo tanto, esto ha desplazado el interés de los negocios tradicionales físicos a incursionar en la captación y retención de clientes a través del marketing digital.

¿Cómo harás para captar y retener clientes?, en ese marco, realizarás dos actividades; en la primera, comprenderás el proceso de captación y retención de clientes a través del marketing digital para las tiendas físicas; y en la segunda, aplicarás estrategias para la captación y retención de clientes a través del marketing digital para las tiendas físicas.

Tienes **40** minutos para realizar cada actividad.

¿Preparada/o?

## Actividad

### Comprendemos el proceso de captación y retención de clientes a través del marketing digital en las tiendas físicas (día 4)



#### ¡ATENTA/O!, QUE AQUÍ ENTRAMOS DE LLENO AL DESARROLLO

Acomódate en el espacio de tu casa, asignado para realizar con tranquilidad tus actividades. Recuerda lavarte las manos y desinfectar los materiales que utilizarás.

#### Listas y listos

#### ¡Nos informamos!

(Puedes leer o escuchar la siguiente situación)

Imagina que tienes un negocio de peluquería y quieres estar en Internet; primero, tienes que tener claro para qué deseas tener presencia en Internet, tal vez para, ¿cortar cabello a un mayor número de gente?, ¿facturar más servicios especiales distintos a lavar y cortar cabello?, o, ¿vender más productos de los que ofreces? Pero un momento, antes de que cualquier cliente quiera ir a tu negocio, tiene que saber que existes. Así que vamos a empezar dándote a conocer en la web.

Una forma fácil de conseguirlo es anunciar tu negocio, gratuitamente, en los directorios locales disponibles en la red, como el caso de Mi Negocio de Google. Así, cuando la gente busque un peluquero cercano a su locación con la ayuda de un buscador o mapa en línea, aparecerá tu establecimiento.

Después, puedes crear un sitio web para publicar información sobre tu negocio. Puedes incluir datos útiles como: horarios de atención, la dirección física de la peluquería, fotos y videos, los servicios y/o productos que ofreces y tus tarifas.

Otra opción es crear una página en redes sociales, como Facebook o Twitter, y compartir fotos de tus peinados, hacer ofertas especiales y conectar con tus clientes en tiempo real.

A medida que empieces a cumplir los objetivos que te marques, más gente te conocerá. Es normal que tus prioridades evolucionen con el tiempo y que, por ejemplo, pases de centrarte en aumentar el tráfico a tu sitio web a trabajar para convertir estas visitas en línea en clientes reales.

También, puedes añadir nuevas funciones a tu web, como la de reserva de turnos, una sección de “opiniones”, donde los clientes puedan hablar favorablemente sobre ti, o incluso una tienda en línea donde vender tus productos capilares y de estética.

Otra forma de llegar a los clientes en Internet es a través de sus móviles. Con toda probabilidad te habrás descargado aplicaciones o juegos en tu teléfono móvil, por lo que tú también puedes crear y ofrecer estas aplicaciones a los clientes. Si un cliente se instala tu aplicación en su teléfono móvil, esta puede enviarle una oferta especial la próxima vez que se encuentre cerca de tu tienda, gracias a la función de GPS.

Incluso, puede permitirle realizar una compra en línea. A menudo, las aplicaciones móviles se utilizan como herramientas de fidelización, para animar a los clientes habituales a volver.

Resumiendo: independientemente de que utilices un sitio web, directorios de empresas locales, redes sociales, aplicaciones móviles o todas a la vez, lo fundamental es decidir qué quieres que los clientes hagan, y después desarrollar una presencia en línea que cumpla con dichos objetivos. En su conjunto, todos estos elementos funcionan como una vidriera digital: tu espacio en Internet para interactuar con los clientes.

Luego de la lectura, realiza lo siguiente: elabora un mapa mental de la comprensión de la **captación** y **retención** de clientes a través del marketing digital para tu negocio físico.

#### **iMuy bien!**

Anota o registra la actividad realizada, que luego colocarás en tu portafolio. Esto te ayudará para realizar la siguiente actividad y las demás que irás desarrollando en los siguientes encuentros.

### **Actividad**

## **Aplicamos estrategias para la captación y retención de clientes a través del marketing digital en las tiendas físicas (día 5)**



#### **iTÚ MISMA/O ERES!**

Acomódate en el espacio de tu casa, asignado para realizar con tranquilidad tus actividades. Recuerda lavarte las manos y desinfectar los materiales que utilizarás.

#### **iCreamos!**

Si los clientes no saben que existes, nunca irán a tu negocio, la pregunta que te estás haciendo seguramente es: ¿cómo hago para hacerles saber que mi negocio existe? Es más sencillo de lo que piensas, observa qué llevan las personas en la mano y que están leyendo, efectivamente tienen un celular y están muy entretenidos, posiblemente recibiendo o enviando mensajes, consultando precios, tal vez de algo que quieran comprar. Entonces, ahí está la clave, para que las personas sepan que tu negocio existe, este debe estar al alcance del celular, es decir, tener presencia en Internet, así de sencillo.

Cada día, millones de personas buscan de todo en Internet. Eso significa que los negocios tienen millones de oportunidades para presentarse ante clientes potenciales.

**Pero hay algo más, aparte de estar presente en la web, debes estar de tal manera de que los buscadores te puedan ubicar.** Pero, seguramente ahora te estás preguntando: ¿qué es un buscador? La respuesta básica sería definirlo como un sistema informático que busca archivos en servidores web relacionados con una consulta. Cuando buscas algo en este sistema, por ejemplo, quieres comprarte una pelota de fútbol y pones

en el buscador: “venta de pelotas de fútbol”, este inspecciona la larga lista, llamada “índice”, qué tiene sobre “venta de pelotas de fútbol”. Las páginas web entran en el índice una vez que el buscador ha determinado de qué se tratan. Entender cómo un buscador decide de qué trata una página web, te permite optimizar la tuya.

Supongamos que diriges una jugería y tienes un sitio web para promocionarla. Cuando la visitas, entiendes que es sobre un establecimiento de jugos; pero cuando un buscador explora la misma página, además de ver lo mismo que ves tú en la pantalla, también ve el código que hay detrás: el código HTML.

En este código existen partes específicas que ayudan al buscador a comprender de qué trata la página web, y conocerlas es importante para posicionarte dentro de los buscadores.

### **Empezaremos por el título de la página en el código**

En este ejemplo, puedes ver el título en la pestaña que se encuentra en la parte superior: “Jugos en San Martín”. El buscador ve el título rodeado de un código: la etiqueta “*title* o título”.

- **Aparecería así:** Jugos en San Martín

Lo siguiente que debes tener en cuenta, es el texto de la página. Reflexiona acerca de quién quieras que visite tu página y las palabras que tus clientes suelen utilizar para describir tus productos y servicios. ¿Les gusta el batido de melón? Estas palabras son las que probablemente usen cuando realicen sus búsquedas, así que, al redactar el contenido, intenta utilizarlas. Por último, nos toca hablar de las imágenes de tu sitio web.

Es una pena, pero los buscadores no verán las fotografías de tus deliciosos jugos como las vemos los humanos. Sin embargo, lo que sí verán es el código que hay detrás de las mismas, esto significa que debes elegir un nombre descriptivo para facilitar a los buscadores la identificación de cada imagen.

Por ejemplo, “imagen.jpg” no es el nombre de archivo ideal para los buscadores, sino que un nombre que describe de manera exacta lo que hay en la fotografía, como “Jugo--batido-melon.jpg”, esto será mucho más efectivo.

**Recuerda:** utiliza títulos exclusivos y descriptivos para cada página de tu sitio. Está muy bien que escribas para tus clientes, pero recuerda que también es importante incluir palabras y frases que ayuden a los buscadores a comprender de qué tratan tus páginas para que puedan presentarlas a quienes realmente importan: tus clientes potenciales.

En resumen, para promocionar tu sitio web en Internet de forma eficaz, debes estar familiarizado con lo que los buscadores valoran más y asegurarte de contar con ello.

Luego de la lectura, realiza lo siguiente: elabora un mapa conceptual de las estrategias de **captación** y **retención** de clientes, referido a los buscadores web.

Ahora, define qué estrategias vas a utilizar en tu Proyecto de emprendimiento, de acuerdo a tu contexto y aplícalo en cuanto puedas.

**iExcelente trabajo!**

**iReflexiona!**

¿Crees que lo aprendido hoy, te será útil para la implementación de tu Proyecto de emprendimiento? ¿Por qué?

**iRecuerda las ideas clave que aprendiste en esta guía!**

- Si quieras estar en Internet, tienes que tener claro para qué deseas estar presente en la red: ¿tener más clientes?, ¿vender productos nuevos? Esto te ayudará a planificar bien tu presencia en Internet.
- Formas de estar en Internet:
  - Una forma fácil de estar en Internet es anunciar gratuitamente tu negocio en los directorios locales disponibles en la red.
  - También puede ser crear un sitio web para publicar información sobre tu negocio.
  - Otra opción es crear una página en redes sociales como Facebook o Twitter.
- Pero hay algo más aparte de estar presente en la web, debes estar de tal manera de que los buscadores te puedan ubicar.
- Los buscadores, tienen en cuenta el título, el contenido, la imagen y el código html de tu sitio web.

**iRecuerda!**

Siempre sé creativo y organiza lo elaborado utilizando el material que tengas a tu alcance. Asimismo, comparte tu producción final con tu familia. ¡No te olvides de guardar tu producción en el portafolio!

**El esfuerzo y dedicación que pones para desarrollar tus aprendizajes te llevará a conseguir tus objetivos.**



**ORIENTACIONES DE APOYO EDUCATIVO DIRIGIDAS A ESTUDIANTES CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES**

- Es un hecho que Internet ha cambiado nuestra vida, del mismo modo, se puede decir que el proceso de compra y venta también se ha modificado ya que hoy es muy común que busquemos los productos o servicios que deseamos en Internet, por eso, es importante que esta semana comprendas el proceso y estrategias de captación y de clientes a través del marketing digital para las tiendas físicas.
- Para ello, lee con atención la información que se te brinda en la guía. Recuerda que, si tienes dificultades de lectura y para concentrarte, es recomendable te apoyes en un organizador gráfico, tipo "la mesa de la idea principal" ya que te servirá para identificar y registrar la relación entre una idea principal y los detalles que la apoyan.

Para construirla, se escribe la idea principal en la superficie de la mesa y los detalles en las patas; también, puedes utilizar un organizador de llaves. Lo más importante es tener claridad respecto a qué quieres que los clientes hagan con tu presencia en Internet, y, luego, sugerir y crear una presencia en línea que apunte a dichos objetivos. Será como un espacio virtual donde exhibas lo que quieres ofrecer.

- Si presentas discapacidad visual, pide apoyo a un familiar para que efectúe una grabación en audio del contenido de la guía, te servirá de mucho para que desarrolles las actividades con autonomía.
- Recuerda que luego de revisar y analizar la información de ambas actividades, deberás elaborar un mapa conceptual de las estrategias de captación y retención de clientes, referido a los buscadores.





## BIENVENIDOS AL ÁREA EPT - SEMANA 34

(EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO)

Desarrollamos relaciones con los clientes en los canales físicos a través del marketing digital



Publicado por:





Secundaria

## 1.º y 2.º grado: Educación para el Trabajo

SEMANA 34

# Desarrollamos relaciones con los clientes en los canales físicos a través del marketing digital

DÍAS 4 Y 5

**Actividad:** Comprendemos el proceso de captación y retención de clientes a través del marketing digital para las tiendas físicas (día 4)

**Actividad:** Aplicamos estrategias para la captación y retención de clientes a través del marketing digital para las tiendas físicas (día 5)

## RECURSOS Y/O MATERIALES A USAR (EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO)

### PRIMERO, ¿QUÉ NECESITAMOS?



- Tu portafolio
- Cuaderno u hojas de papel, si son de reúso, mejor!
- Un lápiz
- Un lapicero con tinta azul o negra
- Muchas ganas de hacer las actividades
- Involucrar a tu familia

### ¿QUE HAREMOS?

Cada vez mayor cantidad de personas tienen más presencia en la web, por lo tanto, esto ha desplazado el interés de los negocios tradicionales físicos a incursionar en la captación y retención de clientes a través del marketing digital.

¿Cómo harás para captar y retener clientes?, en ese marco, realizarás dos actividades; en la primera, comprenderás el proceso de captación y retención de clientes a través del marketing digital para las tiendas físicas; y en la segunda, aplicarás estrategias para la captación y retención de clientes a través del marketing digital para las tiendas físicas.

Tienes **40** minutos para realizar cada actividad.

Publicado por:





# ACTIVIDAD 01 - DÍA 04

(Comprendemos el proceso de captación y retención de clientes ...)

## Actividad

**Comprendemos el proceso de captación y retención  
de clientes a través del marketing digital en las  
tiendas físicas (día 4)**

Luego de la lectura, realiza lo siguiente: elabora un mapa mental de la comprensión de la **captación** y **retención** de clientes a través del marketing digital para tu negocio físico.

1





## ACTIVIDAD 02 - DÍA 05

(Aplicamos estrategias para la capacitación y retención de clientes a través .. )

### Actividad

**Aplicamos estrategias para la captación y retención de clientes a través del marketing digital en las tiendas físicas (día 5)**

Luego de la lectura, realiza lo siguiente: elabora un mapa conceptual de las estrategias de **captación y retención** de clientes, referido a los buscadores web.

2





Secundaria

## ACTIVIDAD 02 - DÍA 05

(Aplicamos estrategias para la capacitación y retención de clientes a través ... )

### Actividad

**Aplicamos estrategias para la captación y retención de clientes a través del marketing digital en las tiendas físicas (día 5)**

Ahora, define qué estrategias vas a utilizar en tu Proyecto de emprendimiento, de acuerdo a tu contexto y aplícalo en cuanto puedas.

3

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





Secundaria

APRENDO  
en casa

## ACTIVIDAD 02 - DÍA 05

(Aplicamos estrategias para la capacitación y retención de clientes a través ... )

### ¡Reflexiona!

¿Crees que lo aprendido hoy, te será útil para la implementación de tu proyecto de emprendimiento? ¿Por qué?

4

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Publicado por:





## ACTIVIDAD 02 - DÍA 05

(Aplicamos estrategias para la capacitación y retención de clientes en las ... )

### ¡Recuerda las ideas clave que aprendiste en esta guía!

- Si quieras estar en Internet, tienes que tener claro para qué deseas estar presente en la red: ¿tener más clientes?, ¿vender productos nuevos? Esto te ayudará a planificar bien tu presencia en Internet.
- Formas de estar en Internet:
  - Una forma fácil de estar en Internet es anunciar gratuitamente tu negocio en los directorios locales disponibles en la red.
  - También puede ser crear un sitio web para publicar información sobre tu negocio.
  - Otra opción es crear una página en redes sociales como Facebook o Twitter.
- Pero hay algo más aparte de estar presente en la web, debes estar de tal manera de que los buscadores te puedan ubicar.
- Los buscadores, tienen en cuenta el título, el contenido, la imagen y el código html de tu sitio web.

### ¡Recuerda!

Siempre sé creativo y organiza lo elaborado utilizando el material que tengas a tu alcance. Asimismo, comparte tu producción final con tu familia. ¡No te olvides de guardar tu producción en el portafolio!

