

# Academia E-commerce

---

**loencontraste.com**  
Tu mejor aliado en compras

---

PayU

## Capítulo 1

---

Lo que necesita saber para montar su e-commerce para pymes

## Capítulo 2

¿Qué debe buscar en una pasarela de pagos para que sus ventas en línea se disparen?

## Capítulo 3

Consejos que *sí* le ayudan a incrementar sus ventas por internet

# Capítulo 1

Desde montar un tienda online gratis hasta considerar una excelente pasarela de pagos. A continuación encontrará siete prácticas efectivas para que su e-commerce sea todo un éxito.

## LO QUE NECESITA SABER PARA MONTAR SU E-COMMERCE PARA PYMES



# ÍNDICE

## Capítulo 1

En este capítulo  
encontrará:

- Cree un sitio gratis y tenga su primer e-commerce 2
- ¿Probó? Es momento de tener un e-commerce profesional 3
- Desarrolle estrategias de venta a través de las redes sociales 4
- Investigue, no suponga 5
- Seleccione una pasarela electrónica de pagos electrónico 6
- Atienda las PQR 7
- Promueva la claridad del proceso de envío 8

# 1 Cree un sitio gratis y tenga su primer e-commerce

Si es un **absoluto novato** en el tema de comercio en línea, lo invitamos a que **"pruebe"** con montar su tienda online con una plataforma gratuita

## Ventajas de las plataformas gratuitas

1

Ofrecen lo esencial: estar presentes en internet

2

No se requiere saber diseño web o lenguajes de programación

3

Las herramientas son sencillas, con módulos de arrastrar y soltar, por ejemplo

4

Algunas permiten migrar el contenido a una plataforma más profesional o paga

Le recomendamos algunas herramientas para que monte su primera tienda virtual



Drupal



WordPress



Joomla



Virtuemart



OsCommerce



Opencart



## 2 ¿Probó? Es momento de tener un e-commerce profesional

Las plataformas gratuitas son un gran recurso, pero también **pueden limitarle** en cuanto a diseño y herramientas



Para construir confianza y reputación entre sus clientes y compradores potenciales, su sitio web debe ser y verse profesional

Las siguientes plataformas son conocidas por hacer muy fácil la construcción de un sitio e-commerce



**Prestashop**  
Ideal para  
pymes



**Shopify**  
Para tiendas online  
en fase inicial



**Magento**  
Ideal para  
proyectos grandes



**WooCommerce**  
Plugin que se añade  
a WordPress

# 3 Desarrolle estrategias de venta a través de las redes sociales



- Plataformas como PayU han desarrollado métodos de pago por medio de un link que se puede incluir en cualquier red social (Facebook, Instagram, Twitter, etc.) e incluso ¡enviar vía e-mail!

La tendencia se conoce como “comercio social” y es una de las herramientas más efectivas para emprendedores



Las redes sociales son un espacio efectivo para conectarse más con los consumidores y conseguir compras directas

Algunos casos de éxito demuestran un crecimiento en ventas de más del

200 % en los 12 primeros meses

# 4 Investigue, no suponga

Conocer los intereses de sus clientes, así como el mercado y la competencia, es **fundamental para el éxito** de su tienda online



Uno de los **mayores errores** en el que se cae es suponer que los **ciber-compradores** se comportan de manera idéntica a los **consumidores convencionales**

## ¿Con qué herramientas cuento?

Los siguientes **5** recursos le permiten recopilar datos proporcionados por sus usuarios, como sus intereses, opiniones, inquietudes y lo que comentan entre ellos



**1** **Analítica web:** por ejemplo, Google Analytics, que ofrece comportamientos y perfiles demográficos, y es gratuita



**2** Focus groups



**3** Encuestas en línea



**4** Foros



**5** "Reviews" (comentarios)



# 5 Seleccione una pasarela electrónica de pagos

Una excelente pasarela puede convertirse en el **mejor aliado** de su tienda online para que usted se enfoque en su verdadera función: **¡vender!**

Conozca las herramientas que ofrecen pasarelas de pago como

**PayU**

Prefiera una que le ofrezca:



Distintos medios de pago  
(incluso efectivo)



Altas tasas de  
conversión



Excelente sistema  
antifraude

Es importante que la plataforma de pago que seleccione cuente con herramientas que le ayuden a gestionar **contracargos y reversiones**

# 6 Atienda las PQR



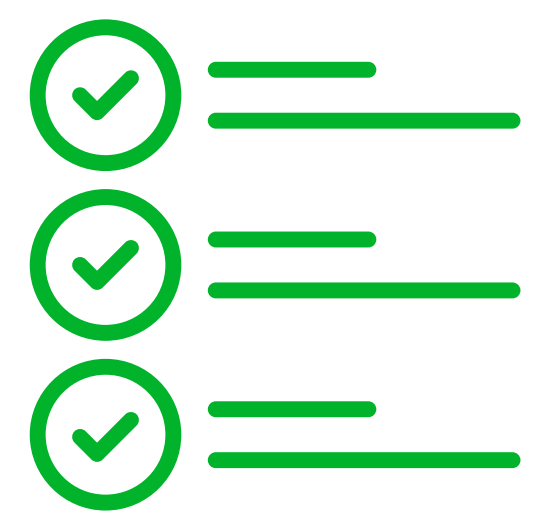
● Permita siempre el acceso de sus clientes a los formatos PQR (**Peticiones, Quejas y Reclamos**) y respóndalos con diligencia y prontitud

Registre las opiniones e inquietudes que ellos tengan sobre los productos y/o servicios que usted ofrece



Es información valiosa para mejorar los procesos de compra

Incluya espacios como encuestas de satisfacción y comentarios en la página ("reviews")



# 7 Promueva la claridad del proceso de envío



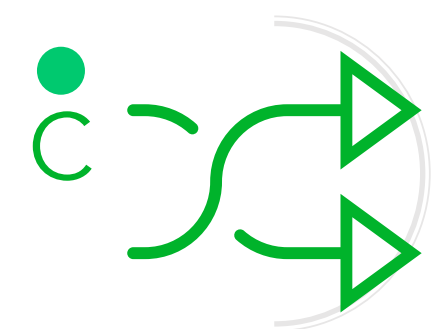
- Su tienda online debe permitirle al cliente hacer el **seguimiento del producto** que compró, así que proporcionele información básica como la siguiente:



A  
Datos del despacho  
(fecha, hora, números de guía)



B  
Empresa  
transportadora



C  
Datos de la entrega  
(fecha, hora)

Incluya en su web, además, información pertinente al respecto como instructivos, recursos, preguntas frecuentes, bajo frases como por ejemplo:  
"¿Qué hago si mi producto no llega?"

Procure personalizar este proceso, es decir, establezca mecanismos que permitan el contacto directo entre su tienda online y el cliente, y viceversa

# ESPERE PRÓXIMAMENTE...

- ⬡ Capítulo 2  
16 de junio | ¿Qué debe buscar en una pasarela de pagos para que sus ventas en línea se disparen?
- ⬡ Capítulo 3  
23 de junio | Consejos que *sí* le ayudan a incrementar sus ventas por internet