

# PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PERSONALIZADO - WORKBOOK



**CUMBRE  
INTERNACIONAL DE  
ecommerce**

¡Evoluciona tus ventas en el mundo digital!

# ÍNDICE

---

- Prólogo
- Cliente
- Estrategia
- Comunicación
- Comunidad  
Redes sociales
- Tráfico
- Canales de ventas  
Tienda Online
- Canales de ventas  
Market Places
- Conclusión



# PRÓLOGO

---

Con este workbook establecerás una guía para crear tu plan de acción en conjunto con el taller en vivo que atenderás durante el quinto día de la cumbre internacional de ecommerce a partir de las respuestas que le des a las preguntas que encontrarás en este documento y los conceptos aplicados que aprendas durante el taller.



# CLIENTES



CUMBRE  
INTERNACIONAL DE  
ecommerce

# CLIENTES

¿A qué mercado nos dirigimos?  
Es local, nacional o internacional?

---

---

¿Cuáles son los hábitos de tu cliente?

---

---

---

Lluvia de ideas sobre  
¿Qué problema podemos resolver a nuestro cliente?

---

---

---

---

Determinemos a que NICHOS de mercado nos queremos dirigir:  
Características de grupo al que me dirijo  
(Edad, género, necesidades, intereses)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# CLIENTES

Hagamos una pequeña descripción de tu Cliente ideal:  
¿Cómo es este cliente? ¿Qué hace? ¿Qué edad tiene?  
¿Trabaja o no? ¿Qué medio de transporte  
usa para ir a trabajar? ¿Tiene pareja? ¿Hijos? ¿Mascotas?

---

---

---

---

---

---

---

---

¿Cómo te imaginas que es un día habitual de tu cliente ideal?

---

---

¿Por qué compraría nuestro producto o servicio?

---

---

¿Hay alguien que influya en su  
decisión de compra? ¿Usa redessociales? ¿Cuáles?

---

---

---

---

# ESTRATEGIA



# ESTRATEGIA

Características principales de su producto o servicio

---

---

¿Qué diferencia tengo o puedo ofrecer en mi producto?

---

---

---

¿Quién es mi competencia directa?  
Aquellos que vendan tu mismo producto

---

---

¿Quién es tu competencia indirecta? Aquellos que satisfacen  
la misma necesidad que tu, pero con otro producto

---

---

¿En qué redes sociales se encuentra tu cliente?

---

---

¿Según el país en el que te encuentras, que marketplace tienes  
disponible para ofrecer tus productos?

---

---



# COMUNICACIÓN



# COMUNICACIÓN

¿Haces ventas y seguimiento a tus clientes por mensajería? (Ejemplo: WhatsApp y/o Telegram)

- Sí claro, con ello cierro muchas ventas
- No, a mis clientes no les interesa que los contacte de manera directa, si necesitan algo lo compran en la página.

¿Qué plataforma de Mensajería directa usas o usarías?

- WhatsApp
- Telegram
- Email
- SnapChat
- Facebook Messenger
- Otra

¿Tomas la comunicación directa con tus clientes como una parte importante de tu estrategia de marketing?

- Sí claro, y a raíz de ello he notado gran crecimiento en mis ventas el último año
- No, enviar mensajes por WhatsApp o por Email no se puede considerar "Marketing"

¿Tienes template de respuestas o respuestas preparadas para responder las dudas comunes de tus clientes?

- Sí, ello me ayuda a destinar menos tiempo pensando las respuestas y además doy una mejor atención.
- No, a mis clientes les gusta que les conteste de manera natural

¿Te tomas el tiempo adecuado para responder a tus clientes, tratando de entender sus dudas con respecto a tu producto y así cerrar una venta?

- Respondo como puedo y cuando puedo.
- Si, tengo tiempo o personas asignada a esa tarea

# COMUNICACIÓN

¿Tienes tu catálogo de productos actualizado para que las personas que te contactan puedan verlo?

- Sí, las personas pueden verlo todo el tiempo y comprar desde allí directamente.
- No, pero si me preguntan por un precio les envío una foto del listado de productos y les aviso en ese momento si no hay stock de algo

¿Utilizas secuencias de email de seguimiento inteligentes y automatizadas

- No, solo envío emails cuando tengo algo de tiempo. Además a las personas no les gusta, para ellos los emails son SPAM.
- Sí, las preparo con anticipación, preparo automatizaciones de emails en cada fecha relevante para mi producto. Son como parte de mi estrategia

¿Utilizas tu base de prospectos y clientes para realizar lanzamientos?

- No, me cuesta agendar a las personas, solo hablo con clientes cuando ellos me escriben primero, pero la verdad es que me molesta usar el teléfono para trabajar
- Sí, tengo a todos los contactos bien agendados y segmentados para enviar mensajes cuando lo crea conveniente a quien crea oportuno

¿Utilizas mensajes directos por whatsapp o telegram para informar a tus prospectos o clientes acerca de ofertas irresistibles?

- No, a veces envío mensajes cuando tengo una oferta específica, pero no lo preparo mucho ya que por lo general no da resultado
- Sí, preparo cuidadosamente la oferta y el momento y la forma de comunicarla a mis contactos. Recibo muchas ventas por ello le dedico tiempo.

¿Potencias el crecimiento de tus redes sociales a través de la mensajería?

- No, no tiene nada que ver una cosa con la otra
- Sí, cuando hago acciones en las redes se las envío a mis contactos para reforzar el alcance y así llegar a más personas

# COMUNIDAD

## REDES SOCIALES



CUMBRE  
INTERNACIONAL DE  
ecommerce

## COMUNIDAD / REDES SOCIALES

¿Haz hecho una análisis para detectar en que red social se encuentran tus clientes?

- Sí
- No

De acuerdo al análisis que realizaste, ¿en qué red social crees que se encuentra la mayor cantidad de potenciales clientes?

- Instagram
- Facebook
- TikTok
- Pinterest
- YouTube
- WhatsApp
- Otro. ¿Cuál?.....

¿Qué características de tu cliente tomas en cuenta para determinar que se va a encontrar en esa red social?

---

---

---

---

---

¿Tienes un calendario de publicación en Redes Sociales?

- Sí, planifico el contenido
- No, hago todo al día a día. Cuando tengo tiempo

## COMUNIDAD / REDES SOCIALES

¿Chequeas las estadísticas de tus redes sociales para saber si tu estrategia va por buen camino?

- Sí, hago análisis de las estadísticas para ir mejorando
- No, no veo las estadísticas

¿Haces cambios en tu estrategia cuando no funcionan?

- Si
- No porque no veo la estadísticas

¿Tienes un presupuesto asignado para Marketing?

- Si
- No

¿Eres paciente para ver resultados en tu estrategia?

- Sí, sé que las redes sociales pueden tardar un poco en dar resultados
- No, quiero resultados ya

¿Cuál es tu objetivo en RRSS?

- Posicionar mi marca en un nicho
- Tener un canal de venta extra donde ofrecer mis productos
- Reforzar la presencia de mi marca
- Ser influencer

¿Tienes una identidad de marca en RRSS?

- Sí, tengo un logo, colores que identifican mi marca, y valores establecidos
- No, hago todo de la mejor forma que pueda pero no sigo una línea

# TRÁFICO



**CUMBRE**  
**INTERNACIONAL DE**  
**ecommerce**

# TRÁFICO

Según lo que hemos visto, ¿consideras que tienes más tráfico orgánico o tráfico pago?

---

---

---

---

¿Haces publicidad de tu producto en redes sociales?

- Sí
- No

¿Haces publicidad de tu producto en google u otros canales? ¿Cuáles?

- WhatsApp
- Telegram
- Email
- Google
- Facebook
- Otra

¿Haces retargeting de publicidad a las personas que visitaron tu carrito de compras?

- No, la verdad que no tengo tiempo para ello
- Claro, representa un gran porcentaje de mis venta

¿Cuáles son las temporadas de mayor venta de tu producto en las que necesites incrementar visualización a través de publicidad

---

---

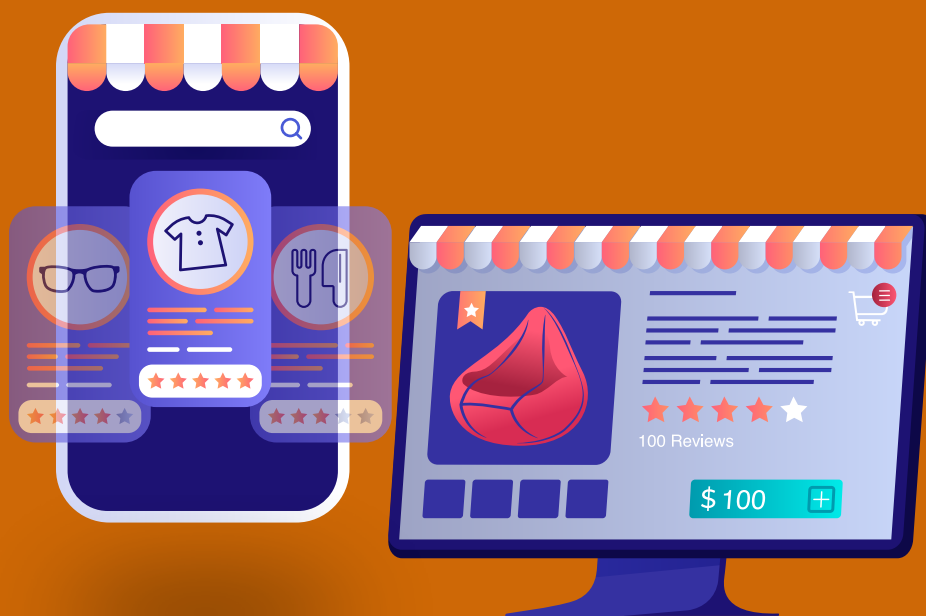
---

---



# CANAL DE VENTAS

## TIENDA ONLINE



# CANAL DE VENTAS / TIENDA ONLINE

Según lo que vimos en la Cumbre, ¿cuál es el mayor beneficio de tener una tienda online en tu caso?

---

---

---

---

---

Si no cuentas con una tienda online  
¿Qué plataforma utilizarías?

- Shopify
- Tiendanube
- Mercado shops
- Wordpress con woocommerce
- Otro...¿Cuál?

¿Tienes un tiempo/presupuesto asignado  
para tu tienda online?

- Si
- No

¿Utilizas herramientas de integración para integrar tu  
tienda con otros canales de venta? (Ejemplo Shopify con Amazon)

- Sí, son muy útiles
- No, hago todo manual

## CANAL DE VENTAS / TIENDA ONLINE

¿Mantienes tu tienda actualizada en cuanto a precios y stock para que tus clientes puedan comprar las 24hs?

- Sí, tengo los precios y stock actualizados
- No, porque tengo que hacerlo manual y no puedo estar todo el tiempo actualizando

¿Tu tienda tiene un blog?

- No, ¿con que sentido?
- Sí, lo utilizo para lograr posicionarme en los buscadores y además agregar valor a mis clientes

¿Tienes códigos de rastreo como pixels instalados en tu página

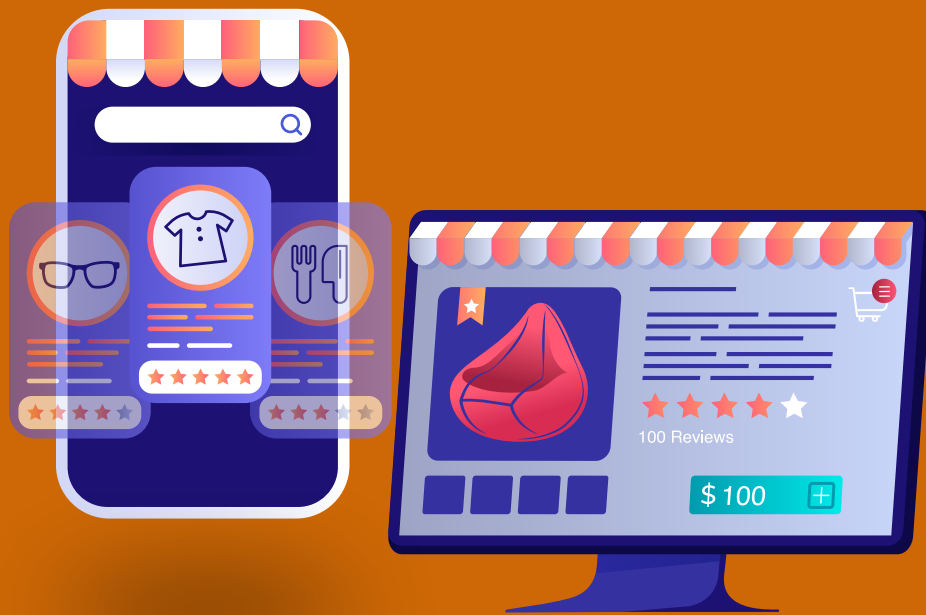
- ¿El qué?
- Sí, claro! con el obtengo información acerca de las personas que visitan mi página y me ayuda con las campañas publicitarias de Facebook

¿Mides las analíticas de tu página para determinar estrategias?

- Sí, estoy constantemente capacitándome para poder hacer mejores análisis de mi página con las herramientas adecuadas.
- No, hice la página porque una amigo me ayudo y así la deje, no tengo muchos resultados como para dedicarle más tiempo.

# CANAL DE VENTAS

## MARKET PLACES





## CANAL DE VENTAS / MARKET PLACES

¿Utilizas elementos de Marketing impreso dentro de tus productos para tomar contacto con clientes por fuera del Marketplace Place?

- Sí, coloco una tarjeta con datos de mi negocio
- No, no coloco datos propios

¿Tienes una estrategia de búsqueda constante de nuevos productos a vender?

- Sí, siempre busco nuevas oportunidades
- No, vendo lo que vendo, para que cambiar?

¿Llevas un proceso de mejora continua de publicaciones, identificando oportunidades de mejoras para mejorar el posicionamiento y las ventas de cada una?

- Sí, hago revisiones constantes para mejorar
- No, lo hago una vez y listo

¿Realizas análisis de oferta y demanda para ver si tus productos son los indicados para vender en un Marketplace?

- Sí, hago análisis para ver si son rentables
- No, coloco los productos que me parecen que pueden tener éxito

¿Realizas análisis de rentabilidad de tus productos?

- Sí, si no hay rentabilidad no hay negocio.
- No, no hay nada que pueda hacer para cambiar esa rentabilidad, es lo que es

# CONCLUSIÓN

---

A medida que haz contestado las preguntas que hay dentro de este workbook te haz concientizado en que tanto conoces a tu cliente, en que canales de venta tienes experiencia, y como hasta el momento haz usado las vías de comunicación que tienes a tu alcance, penetrado las comunidades donde tu comprador está.

El taller en vivo resaltó muchas de estas variables y utilizando la técnica de análisis reverso podrás ahora empezar a trazar tu estrategia personalizada y plan de acción para tu negocio..





CUMBRE  
INTERNACIONAL DE  
**ecommerce**

¡Evoluciona tus ventas en el mundo digital!

# ESTUDIA Y CAPACÍTATE CON NOSOTROS

## CONVIÉRTETE EN UN PROFESIONAL DEL E-COMMERCE



IMPERIO  
**ecom**  
Academia



<https://imperioecom.com>

