



**HERRAMIENTAS  
DIGITALES PARA  
LOGRAR  
SUPERVENTAS**

“El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.



“ En el pasado, los negocios eran lo que producían, ahora son lo que comparten. ”

L'Atelier Digital

### Reflexionemos

**¿Qué redes sociales o canales digitales utilizas para vender hoy?**

**¿Qué te gustaría lograr para tu negocio apoyándote en el Internet?**

### Objetivo

Que distingas el valor de los canales digitales a través del envío de un mensaje instantáneo para generar estrategias de superventas.

### Contenido

**1**  
Redes sociales para mi negocio

**2**  
Contenido s para redes sociales

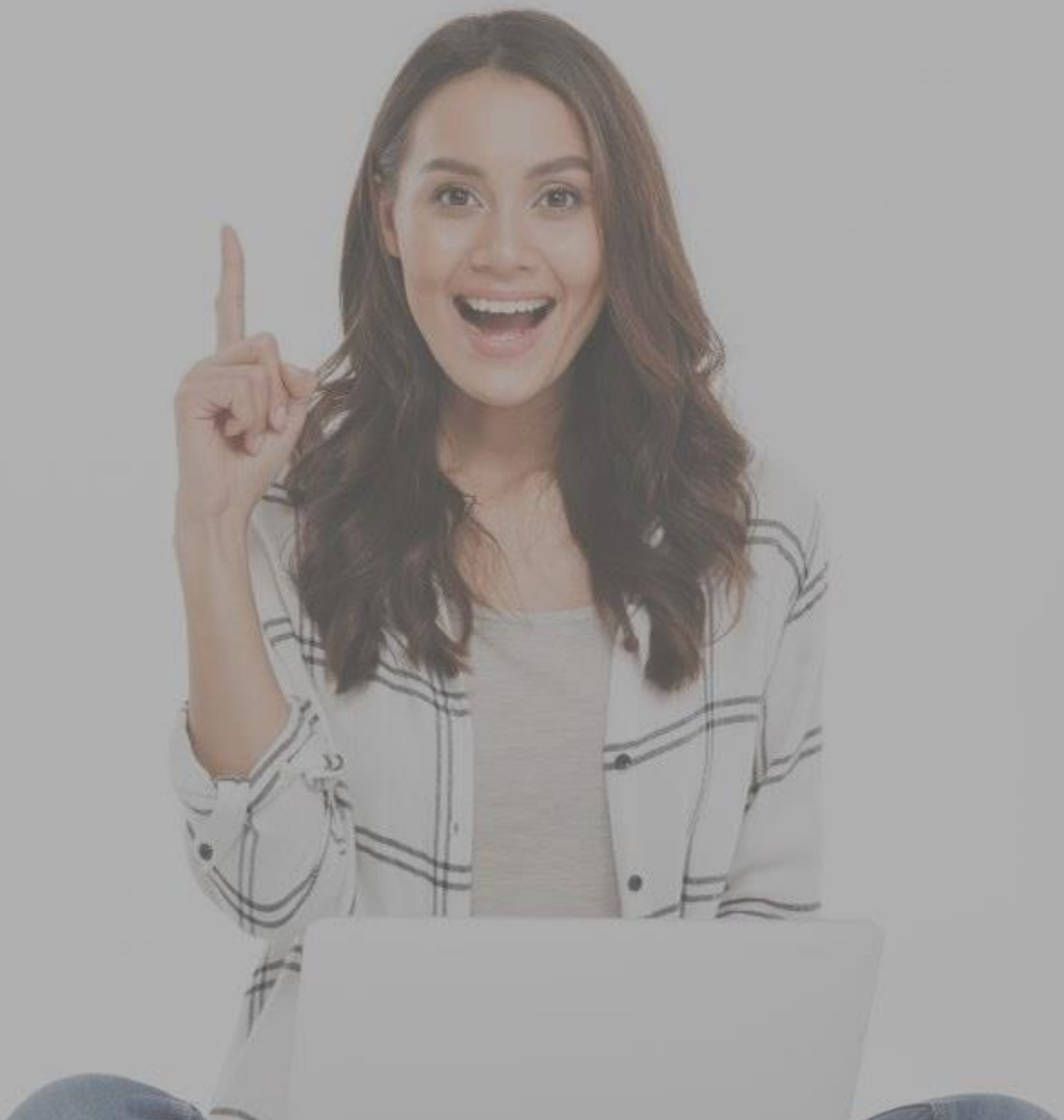
**3**  
Servicio excelente al cliente digital



“El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.

# 1

## REDES SOCIALES PARA MI NEGOCIO



“El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.

## QUÉ ES EL MARKETING DIGITAL



Es una forma de hacer llegar un mensaje a un público, dejando atrás los medios tradicionales y echando mano de herramientas y plataformas tecnológicas.

## ¿CÓMO INTERACTÚAS?



¿Conoces a alguien que no tenga uno de estos?

## FRECUENCIA DE USO POR SEMANA



**4h 50min** **4h 2min** **2h 44min** **3h 25min**

“El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.


# 2

## CONTENIDOS PARA REDES SOCIALES



“El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.

## EL CONTENIDO ES EL REY



Significa que, si el internet es hoy el medio más usado para buscar información relevante, el contenido debe ser su principal aliado.

## El Contenido te ayuda porque



Crea relación con los clientes



Logra engagement (interacción)



Apoya a cumplir metas comerciales



Prospecta nuevos clientes



Hace a la marca evangelizadora



Ahorra en gastos de publicidad

“El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.

## REFLEXIÓN

- ¿Qué redes sociales usas?
- ¿Cada cuánto tiempo subes contenido?
- ¿Cuántos seguidores tienes?
- ¿Cuánto vendes al mes a través del Internet?

# Enamora a tu cliente

Ofrécele Contenidos en:



Artículos

Con esta herramienta puedes hacer llegar información de valor a tus clientes.



Imágenes

Las infografías y las imágenes generan un impacto que se retiene por un mayor tiempo.



Video

La mejor opción para viralizar un contenido y se busca dar un mensaje claro y breve.

“El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.

## La viralidad es un objetivo en el Marketing Digital



Grandes dosis de humor



Originalidad ante todo



Entendible para todo público



Ser corto y preciso



Por favor, ¡olvídate de vender!



Alto grado de compromiso social



“El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.

# 3

**SERVICIO EXCELENTE AL CLIENTE DIGITAL**



“El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.

## LO QUE IMPORTA



- Cuidar la experiencia del cliente
- Conoce y escucha a tu cliente (principalmente los comentarios no pedidos)
- Estudia las tendencias digitales
- Responde todos los mensajes
- Prepárate para los trolles

## EVOLUCIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DIGITAL

Elemento de	Antes	Hoy
Tecnología	Experiencia compleja y negativa	Experiencia sencilla y positiva
Horario de asistencia	De 9:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes	Las 24 horas, todos los días
Interacción con el cliente	La empresa controla las interacciones (si suceden)	El cliente controla las interacciones que deja entrar
Experiencia	El cliente repite la información en cada interacción o canal	La empresa conoce al cliente y almacena información valiosa
Ayuda en línea	El cliente busca contenido en línea	El contenido llega al cliente a través de indicadores o activadores

“El Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”.

## Estadísticas del servicio digital

40% compra en línea por la reputación del negocio



Compra No compra

87% recomienda un sitio de e-Commerce por su buen servicio



Recomienda No lo hace

86% de los clientes está dispuesto a pagar más si se les trata mejor



Pagaría más No lo haría

77% de los negocios espera mejorar la experiencia del cliente



Espera mejorar No lo hará

## ALGUNAS CARACTERÍSTICAS QUE TIENE

