

# Consejos para sacarle el máximo partido a tu comercio electrónico



**acens**  
the *Cloud* hosting company

Calle San Rafael, 14  
28108 Alcobendas (Madrid)  
902 90 10 20  
[www.acens.com](http://www.acens.com)



## Introducción

Las **tiendas online** son un tipo “especial” de negocio que cada día adquiere mayor importancia en nuestra sociedad, y decimos que es especial porque al no existir contacto físico entre el vendedor y el comprador, hay que cuidar ciertos aspectos de nuestra aplicación para que podamos tener éxito y llegar a un mayor número de usuarios.

Cada día son más los pequeños negocios que empiezan su andadura en el comercio online con el objetivo de aumentar beneficios, pero no siempre se obtienen los resultados esperados. Obviamente no hay recetas mágicas pero sí muchos aspectos que debemos cuidar. A lo largo de este White Paper vamos a señalar una serie de consejos a tener en cuenta a la hora de construir vuestro **e-commerce**.

## Consejos

### 1. Diseño atractivo

Como sucede en muchas ocasiones, la apariencia es algo muy a tener en cuenta a la hora de montar nuestro comercio online. Si no somos capaces de ofrecer al visitante un diseño atractivo, a la vez que funcional, lo más seguro es que éste nos abandone sin realizar ningún tipo de compra.

Debemos decantarnos por diseños claros y de acceso rápido, evitando el aglutinamiento de elementos en la pantalla, para que de un simple vistazo se vean los productos que ofrece la tienda online.

### 2. Organiza la información en forma de 'Z'

Se ha demostrado que cuando un usuario entra en una web suele leer la información en forma de 'Z', por lo que tenemos que tener muy presente esta organización para mostrar los productos más interesantes en esas ubicaciones.

### 3. Optimiza tu e-commerce para todos los soportes

Cada vez son más los soportes móviles que tienen acceso a Internet, por lo que es fundamental que testeemos el buen funcionamiento de nuestra tienda online en todos los dispositivos. Así nos aseguraremos de que toda persona que nos visite, independientemente desde dónde lo haga, pueda navegar por ella de forma correcta.

### 4. Usa las redes sociales

Las redes sociales son una parte muy importante de cualquier negocio, ya que generan mucho tráfico web. Millones de usuarios las utilizan cada día para compartir información con el resto de sus contactos, entonces, ¿por qué no utilizar todo su potencial para dar a conocer nuestro negocio? Compartir en Facebook o Twitter nuestras novedades u organizar sorteos de nuestros productos puede ser una buena forma de atraer a más clientes a nuestro portal.

Y tratándose de una tienda online, aprovecha para crear carpetas con fotos de tus productos en Facebook enlazados a tu web, verás cómo se incrementan tus visitas. Ya lo sabes, usa las redes sociales para dar a conocer tu tienda, relacionarte con los clientes y responder a sus quejas. Sé transparente y natural, valora y reflexiona sobre sus opiniones.

### 5. Muestra la información completa de los productos

Todo el mundo está cansado de visitar tiendas donde la información destaca por su ausencia. Teniendo cuenta que en el comercio online el vendedor no tiene contacto directo con el comprador, es necesario proporcionar la máxima información posible para que el cliente sepa si realmente ése es el producto que anda buscando.

### 6. Responde rápido a tus clientes

Independientemente del tipo de comercio electrónico que se trate, los usuarios que hacen uso de él buscan que ante cualquier duda o problema que el vendedor les ofrezca una rápida respuesta. Es muy

---

importante poder atender todas las vías de contacto con la mayor brevedad posible, ya que si nos retrasamos en responder ofreceremos una imagen de “pasotismo” ante el cliente.

Muchas veces no hay que esperar a tener resuelto todo el problema para comunicarlo, sino que puedes informar vía e-mail o teléfono de los pasos que estás dando para atender su queja o problema. Así el cliente verá que estás realmente implicado y su grado de enfado se reducirá.

### **7. Deja claro la seguridad de las transacciones**

A pesar de que cada vez son más los usuarios que realizan compras por la red, también son muchos los que no lo hacen por desconfianza, por eso es fundamental ganarse la confianza de los clientes.

Lo primero de todo es hacer uso de un certificado de seguridad, para que los datos que se introduzcan en la tienda vayan encriptados. También es muy recomendable dejar bien claro quién es el propietario de la tienda online y su política de devoluciones. Ofrecer a los clientes varios sistemas de contacto (mail, teléfono, redes sociales...), nos puede ayudar a ganarnos su confianza.

### **8. Ofrece varias formas de pago**

A la hora de realizar los pagos, no te centres sólo en el pago con tarjeta, ya que son muchos los usuarios que no son partidarios de dar sus datos por Internet, y si sólo está esa opción, lo más seguro es que abandonen la compra.

Es recomendable dar más opciones de pago como Paypal, transferencia bancaria o contra reembolso.

### **9. No pidas muchos datos de registro**

¿Qué información necesitas de tus usuarios? Debemos solicitar sólo los datos que son necesarios y no pedir más información de la cuenta, que en realidad no nos servirá para nada. Cuantos más datos pidas, más probabilidad de que el usuario no se registre. Piensa bien lo que vas a necesitar y hacer en un futuro. Pide edad y sexo si luego vas a promocionar un producto a determinadas personas, si no, no tiene sentido que lo pidas.

### **10. Mantén el carrito accesible**

Debemos mantener el acceso al carrito siempre accesible, para que cuando un comprador haya añadido una serie de productos finalice rápidamente la compra. Si el acceso al carrito lo complicamos, estaremos perdiendo unas ventas que ya teníamos ganadas.

### **11. Deja claro los tiempos de entrega**

Una de las mayores preocupaciones de los usuarios que compran online es saber cuánto tiempo tardarán en recibir sus productos, por ello debes reflejarlo claramente en la web. Y por supuesto, cumplir los plazos. Telepizza se convirtió en un gigante comunicando en su publicidad que garantizaba cada reparto en menos de 30 minutos.

### **12. Ofrece un seguimiento online de los pedidos**

Es importante que el cliente sepa en todo momento en qué fase se encuentra su pedido: hora y día previsto de entrega, si hay retraso y por qué...

### **13. No aceptes pedidos si no tienes productos en stock**

Morir de éxito es algo habitual en una tienda online, sobre todo en fechas señaladas como Navidad, donde se produce un volumen altísimo de pedidos. Por ello, aceptar pedidos de productos que no tienes en el almacén es muy peligroso, porque dependes de que tu proveedor te los entregue a tiempo, y si no lo hace los clientes empezarán a quejarse con razón.

## M-commerce, un negocio en auge



En los últimos años, la popularización de los smartphones ha provocado la aparición de nuevos modelos de negocio. Uno de los que más éxito está teniendo es el **m-commerce**, ya que permite realizar compras a cualquier hora y sitio donde nos encontremos.

A la hora de dar el paso y lanzar nuestra aplicación para los dispositivos móviles, tenemos que plantearnos una estrategia que funcione. Esto requiere de una serie de pasos que os detallamos a continuación.

### 1. Hacer una buena proposición

El primer paso es determinar los objetivos que queremos lograr y ver cómo encaja el marketing móvil en la dinámica de la empresa. Es necesario determinar el tipo de dispositivos que van a poder acceder a nuestra aplicación.

### 2. Interfaz clara e intuitiva

La pantalla del móvil es mucho más pequeña que la del ordenador, por ello hay que disponer la información de forma clara y sin incluir demasiados elementos. Cuantas más facilidades demos, más posibilidades tendremos de que se complete la compra.

### 3. Generar y medir tráfico

Se puede generar tráfico de varias formas, como puede ser creando programas de afiliación, ofreciendo interesantes ofertas a los usuarios... Además, es muy importante trabajar con campañas que se adapten a la forma en que la gente navega por medio de sus dispositivos, para lograr un mayor beneficio.

#### **4. Integrarlo todo**

Hay que garantizar que el m-commerce ofrece las mismas funcionalidades que el resto de plataformas, y que además esté bien integrado para que no haya confusión en los pedidos.

## AcenShop, tu tienda online



Si estás pensando en montar tu propia tienda online, acens te ofrece la solución más profesional del mercado, **acensShop**, una aplicación que te permitirá montar tu comercio de forma sencilla y sin la necesidad de tener conocimientos de diseño web.

Entre las principales características que ofrece acensShop podemos destacar:

- Totalmente personalizable en diseño y adaptada a cualquier producto que se quiera vender.
- Herramientas de marketing para seguir la evolución de nuestro negocio.
- Integrable con las principales plataformas de comercio electrónico como eBay.
- Fácil de gestionar y rápida puesta en marcha.
- Incluye blog donde poder hablar sobre todo aquello que esté relacionado con nuestro negocio.