

Principales errores a la hora de montar una ecommerce



La llegada de Internet al mundo de las ventas ha traído consigo nuevas oportunidades tanto para los compradores, que tienen con un simple golpe de ratón la posibilidad de adquirir cualquier producto sin salir de su casa, como para los comerciantes, que pueden ofrecer sus productos a un mayor número de personas de todo el mundo.

El problema está en cómo es posible conseguir triunfar en este mundo del **comercio electrónico** y para lograrlo, nada mejor que evitar los principales pecados capitales que muchas personas llevan a cabo cuando abren una tienda online. Éste será el punto principal sobre el que trataremos en nuestro White Paper de este mes.

Principales pecados a la hora de abrir una ecommerce



Los comercios electrónicos se caracterizan por ofrecer algo que las diferencia del resto de comercios tradicionales que nos podemos encontrar en cualquier ciudad del mundo, pero también es habitual encontrarnos muchos comercios electrónicos que no triunfan como sus dueños podían esperar, en gran medida por cometer importantes errores a la hora de lanzar su comercio como puede ser el obligar a registrarse para comprar.

Si quieres tener éxito con tu ecommerce, deberías evitar realizar estos errores que te comentamos a continuación.

a) Ofrecer mismos precios que en los comercios físicos

Desde la aparición del comercio online hace ya algunos años, se ha vendido la idea de que los precios de los productos que se ofrecen por estos medios suelen ser mejores que los de cualquier tienda física. Hay que saber diferenciar los conceptos de **tienda online** y tienda física, ya que cada una de estos modelos requiere de estrategias de marketing diferentes y por tanto, también precios distintos.

b) Información de producto incompleta

Si hay una cosa que realmente suele molestar a los usuarios, no es otra que entrar a un **sitio web** a ver supuestamente un producto del que podríamos estar interesado y encontrarnos que en ese sitio no hay

ninguna imagen ni descripción. En ese caso, ¿compraríais? Claramente la respuesta es no, ya que igual que pasa en los comercios tradicionales, antes de comprar, nos gusta saber más sobre él.

c) No poder comprar sin registrarte

Sin duda, uno de los principales errores que cometen hoy en día la mayoría de las tiendas online. Cuantas más trabas se les pongan al comprador, más posibilidades habrá de que **abandonar el carrito de la compra**. Hay que dar la posibilidad de poder comprar sin necesidad de tener que registrarse o si queremos que sea necesario, solicitar la mínima información posible.

d) Mal funcionamiento del buscador de productos



Cuando vamos a una tienda de calle, lo más normal es preguntar a la dependienta si tiene algún producto determinado. En el comercio online, la figura de la dependienta no existe, pero sí que aparece la figura del buscador. Si no disponemos de él, o si este no funciona bien, lo más probable es que el cliente no encuentre lo que quiere y se vaya a otro sitio en busca de su producto.

e) No meter imágenes de los productos

Lo visual vende, es una ley no escrita pero que todo el mundo conoce. Si es así, ¿qué nos suele llevar a poner sólo una imagen o peor aún, no meter ninguna? Cuantas más imágenes pueda ver el usuario, más información recibirá y por tanto más seguro estará que eso es precisamente lo que anda buscando. Además, puede ser una vía para reducir el número de devoluciones, ya que le servirá para asegurarse de que realmente es lo que estaba buscando.

f) No incluir información sobre el envío

Que levante la mano aquel que alguna vez haya realizado una compra en un portal y a la hora de empezar el proceso de pago, llevarse un susto con el importe de los gastos de envío. Este es uno de los principales problemas que causa los abandonos de los compradores. Para evitar esta situación, es muy recomendable que en todo momento aparezca información sobre los gastos de envío, para que el usuario no se lleve ningún tipo de susto.

g) Dejar a los usuarios de lado

En todo momento hay que intentar fidelizar con los clientes, para ganarnos su confianza y que en un futuro vengan a nuestro sitio si necesitan comprar algún otro producto que le podamos ofrecer. Aquí es muy importante que respondamos todas las consultas que nos puedan enviar por medio del **formulario** que tengamos o el sistema de tickets que hayamos instalado. Un buen servicio de atención al cliente, nos puede ayudar a destacar sobre la competencia.

h) No tener en cuenta el SEO



Una tienda que no esté bien posicionada, puede llegar a perder un gran número de clientes, de ahí que sea muy importante **optimizar el SEO** de nuestra tienda online. Para esto no hace falta ser unos expertos, ya que nos podemos encontrar muchas herramientas que nos ayudan en este proceso como **ClickSeo** que ofrecemos en acens, herramientas que nos van guiando en el proceso de mejorar nuestro posicionamiento en buscadores.

Entre los aspectos que nos pueden ayudar a mejorar podemos destacar una buena descripción de los productos, hacer uso de **urls amigables**, utilizar imágenes y aplicaciones de social media.

Ideas para mejorar nuestro comercio electrónico

Si eres de los que ya tienes una tienda online, supongo que buscarás continuamente nuevas ideas que te ayuden a mejorar tus ventas. Si es este tu caso, a continuación te dejamos algunas ideas que puedes aplicar en tu herramienta.

a) Dominio sencillo y directo



El nombre de **dominio** que utilicemos para nuestro comercio es parte muy importante de él. Recordemos que ese nombre será nuestra marca en la red y cuanto más corto sea, mejor será recordado por los usuarios.

Si venimos utilizando uno largo y difícil de recordar y pensamos en cambiarlo, no tengamos miedo en hacerlo, lo único es que después de hacer ese cambio, no nos olvidemos de crear una **redirección 301** para indicar a los buscadores que nuestro dominio ha cambiado y de esta forma no ser penalizados.

b) Mejora la presentación de tus productos

A la hora de comprar, cuanto más claro esté la información para el usuario, mucho mejor. Evitemos tener toda la información apelotonada y hagamos uso de las imágenes, pero no de cualquier tipo, sino siempre buscando el mejor ángulo posible para que el usuario se pueda hacer la mejor idea de lo que está viendo, como si lo tuviera en sus manos. Un fondo blanco, suele ser de gran ayuda en este sentido.

c) El contacto siempre visible

Poder interactuar con los clientes, nos puede ayudar a aumentar nuestras ventas. Para permitir esta interacción, es necesario que nuestro **correo electrónico**, teléfono o formulario de contacto esté siempre bien visible. No hagamos a nuestros visitantes dar vueltas y vueltas por nuestro portal en busca de alguna forma de contactar. Si esto ocurre, despediros de ese usuario para siempre.

d) Vigila la seguridad

La seguridad es uno de los aspectos a tener en cuenta más importantes. Es mucha la información que aparece cada día sobre estafas sufridas por la red, por lo que toda medida utilizada, es poca. Lo mejor que se puede hacer es contratar un certificado de **seguridad SSL**, con el que conseguir que toda la información que se mueva por la red vaya encriptada.

e) Simplifica el proceso de compra

Evita que el usuario tenga que pasar un auténtico calvario para poder realizar una compra. Todo lo que sea simplificar el proceso, será bueno para tu comercio. Aquí entra en juego la posibilidad de poder comprar sin necesidad de registro, pero también debes poder dar la opción de registrarse ofreciendo alguna herramienta extra como ver el estado del pedido, o algún servicio de fidelización por puntos.

f) Optimiza tu comercio para dispositivos móviles

Vivimos en la era digital, donde a todas horas estamos conectados a la red por medio de nuestros dispositivos móviles. Tal es la importancia que han adquirido estos gadgets, que es fundamental tenerlos siempre presente a la hora de diseñar nuestra web, para que ésta sea adaptable a cualquier dispositivo.

Si aún no lo has hecho, ten en cuenta que desde el pasado 21 de abril, Google penaliza a todos aquellos sitios que no están adaptados para el móvil, dando mayor importancia a aquellos portales que cuentan con un diseño responsive.

Todo lo que hemos visto, son cosas que podemos solucionar con poco esfuerzo, así que si detectas que en tu tienda online estás cometiendo alguno de estos errores que hemos comentado, no demores mucho en ponerle solución.