



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias para vender más y mejor

@camaraaburrasur



Actividad de presentación

@camaraaburrasur



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Reloj de citas - Networking

@camaraaburrasur



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

AGENDA DEL DÍA

- 8:00 a.m. - Bienvenida y presentación de la charla
- 8:10 a.m. - Actividad de presentación empresarios
- 8:20 a.m. - Reloj de citas
- 8:40 a.m. - Estrategias de atracción de clientes
- 9:10 a.m. - Herramientas digitales para ventas
- 9:30 a.m. - Mapa de experiencia de cliente
- 9:45 a.m. - Estrategias de fidelización de clientes



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Aliados clave



Actividades
clave



Propuesta
de valor



Relacionamiento



Segmentos
de mercado



Recursos
clave



Canales



Estructura de costos



Fuentes de ingreso



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Segmentación general vs Buyer Persona

Segmentación general: se determina a partir de características generales de un grupo poblacional como: género, capacidad adquisitiva, estrato socioeconómico, rangos de edad, ubicación geográfica, preferencias de compra, entre otros...

Ejemplo segmentación general: Mujeres y hombres entre los 18 y 45 años de edad que residen en los municipios del Área Metropolitana de Medellín, pertenecientes a los estratos 3, 4 y 5 que son consumidores frecuentes de postres y helados artesanales.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Buyer Persona

Buyer Persona es la representación ficticia de tu cliente ideal. Está basada en datos reales sobre el comportamiento y las características demográficas de tus clientes, así como en una creación de sus historias personales, motivaciones, objetivos, retos y preocupaciones.



Cliente
digital



Cliente
corporativo



Cliente
tradicional



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Nombre:
Edad:
Nivel educativo:
Cargo o
profesión:

¿Cuáles son sus
actividades y resultados
esperados?

¿Cuáles medios de
comunicación utiliza?

¿Cuáles son sus
limitaciones a la hora de
lograr sus objetivos?

¿Cuales son los
productos/servicios ideales
para este buyer persona?

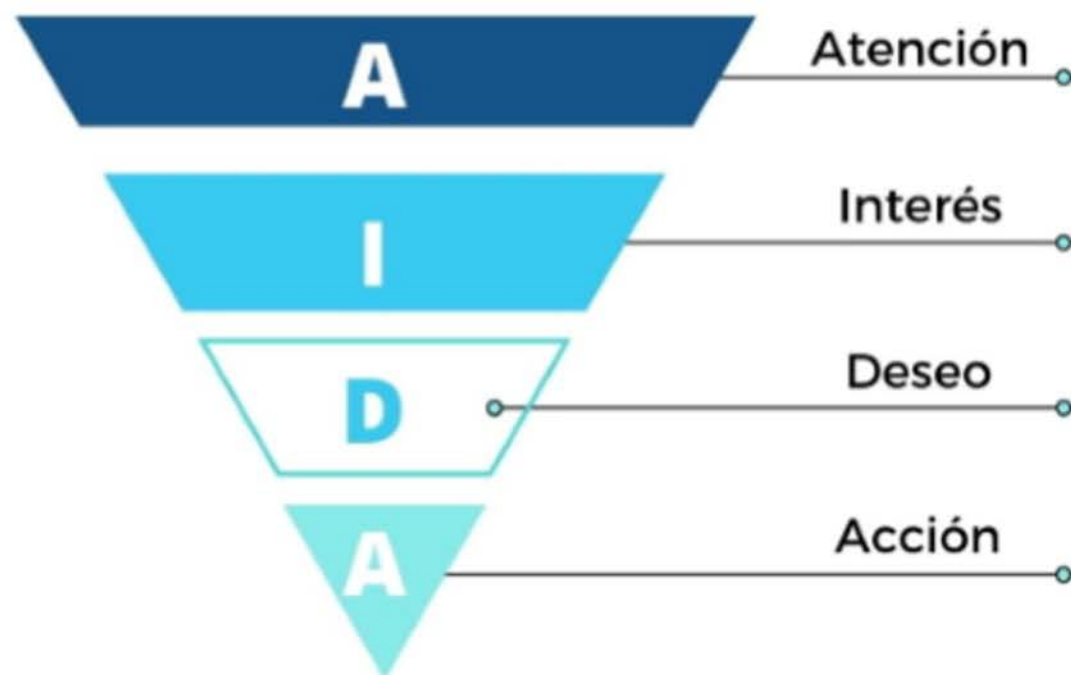


CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Proceso de Compra

- 1 Toma de conciencia
- 2 Búsqueda de información
- 3 Valoración de alternativas
- 4 Decisión de compra

Modelo AIDA





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Estrategias de **atracción de clientes**



Permite:

- Tener visibilidad de la empresa en Google.
- Contar con un micro sitio web gratuito en Google.
- Dirigir a mis clientes al canal de ventas o atención.
- Mostrar información de mis productos y servicios.
- Aparecer en Google Maps para que los clientes me conozcan

Estrategias de **atracción de clientes**

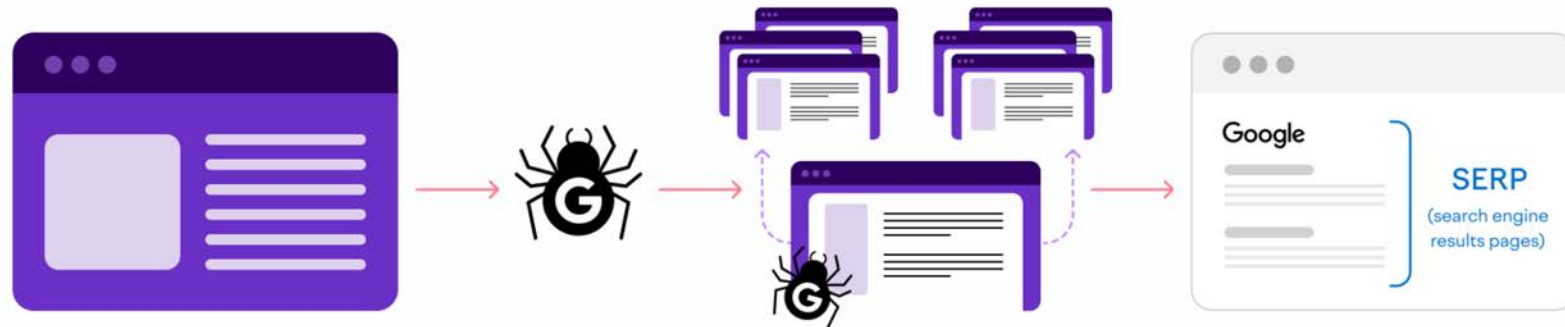


- Search Engine Optimization.
- Posicionar sitios web a través del contenido.
- Visibilidad y tráfico orgánico.
- Estrategia a largo plazo.
- Reconocimiento de la marca como experta del mercado.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Cómo funciona el SEO



Publicas contenido
en tu sitio

Los bots de Google
o "arañas" rastrean
tu sitio y revisan
las páginas

Google indexa
tu página

Si tu página
responde a una pregunta
de un usuario, aparecerá
en la página
de resultados para
su consulta



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de **atracción de clientes**



Google Ads

- Creación de una cuenta en Google Ads
- Configuración de campañas publicitarias
- Selección de palabras clave relevantes
- Creación de anuncios efectivos
- Establecimiento de la puja y el presupuesto
- Lanzamiento de la campaña de Google Ads
- Seguimiento y optimización



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de **atracción de clientes**



- Amplia audiencia
- Segmentación detallada
- Diversidad de formatos de anuncios
- Interacción y participación
- Medición y análisis
- Flexibilidad de presupuesto
- Posibilidad de retargeting
- Compatibilidad con dispositivos móviles

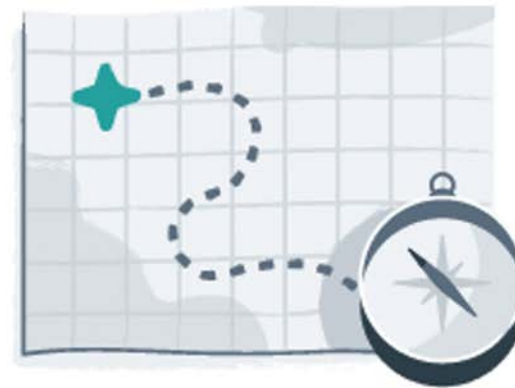


CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de atracción de clientes

Elige un objetivo de campaña

- ☐  Reconocimiento
- ☐  Tráfico
- ☐  Interacción
- ☐  Clientes potenciales
- ☐  Promoción de la app
- ☐  Ventas



El objetivo de la campaña es la finalidad comercial que persigues con tus anuncios. Pasa el mouse por cada uno para obtener más información.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de **atracción de clientes**



 Platzi

- Red profesional extensa
- Generación de leads cualificados
- Establecimiento de autoridad y credibilidad
- Networking y relaciones comerciales
- Búsqueda y reclutamiento de talento
- Promoción de contenidos y marca personal
- Acceso a herramientas de análisis y datos
- Posicionamiento como referente en la industria



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de **atracción de clientes**

E -COMMERCE



- Alcance global y acceso las 24 horas
- Reducción de costos operativos
- Mayor conveniencia para los clientes
- Personalización de la experiencia de compra
- Amplia variedad de productos y servicios
- Seguimiento y análisis detallado del comportamiento del cliente

Principales E- Commerce Colombia

- MercadoLibre Colombia
- Linio Colombia
- Falabella Colombia
- Éxito
- Rappi
- Domicilios.com
- Market Place Facebook
- OLX



**mercado
libre**



TodoServy





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de atracción de clientes



- Automatización de marketing
- Segmentación de audiencia
- Diseño de correos electrónicos intuitivo
- Integración con otras plataformas
- Informes y análisis detallados
- Personalización de contenido
- Gestión de listas de correo eficiente



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de **atracción de clientes**

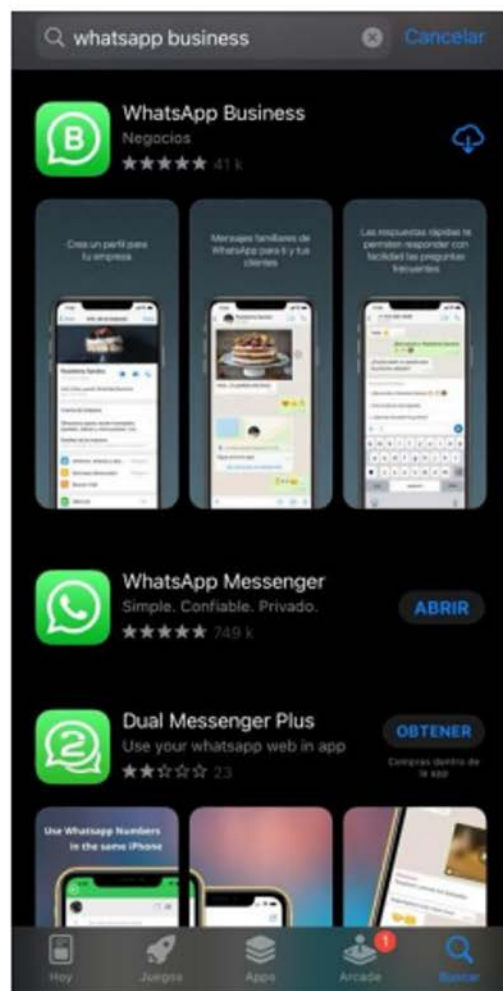


- Comunicación directa con los clientes
- Automatización de respuestas
- Personalización de mensajes
- Gestión eficiente de contactos
- Creación de catálogos de productos



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Paso 1:
Descargar en
App Store o
Play Store
“WhatsApp
Business”.



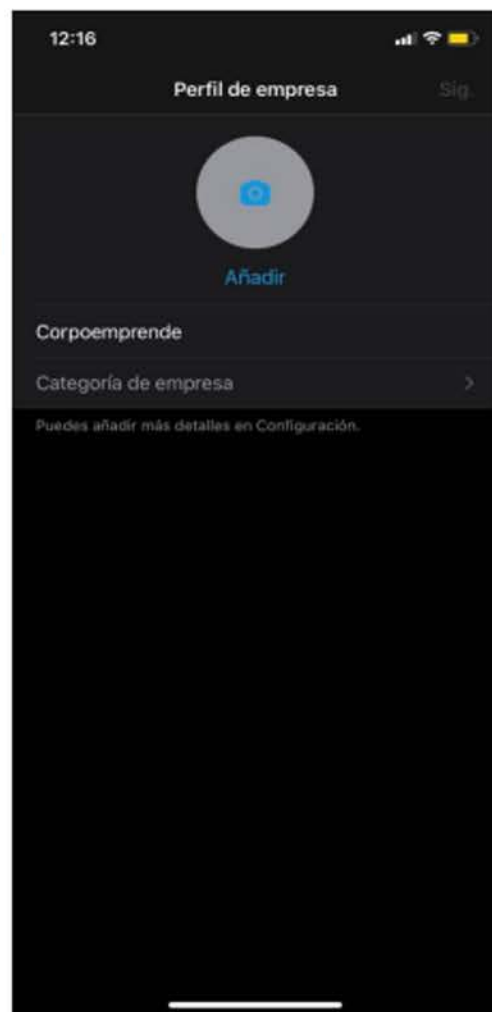
Paso 2:
Seleccionar
número.



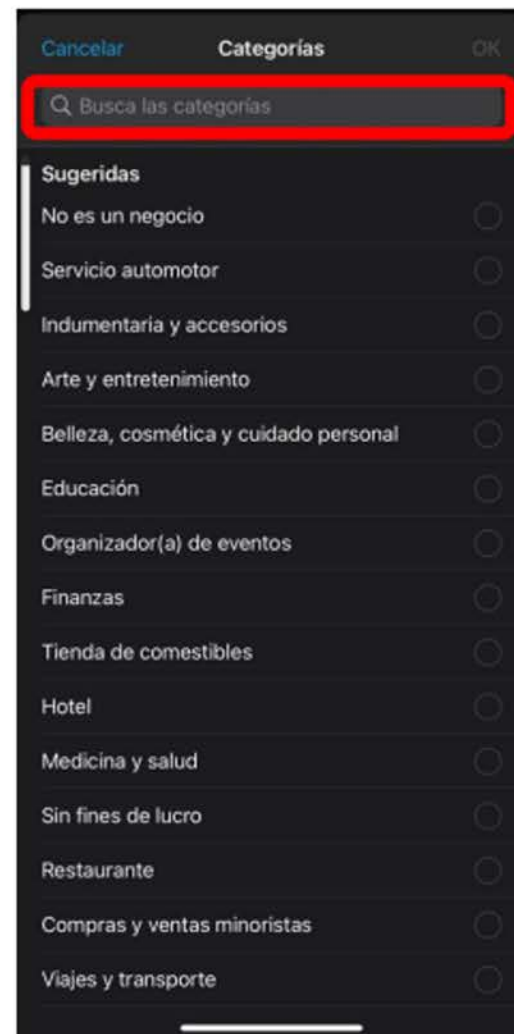


CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Paso 3:
Editar nombre,
foto y categoría
empresa.



Paso 4:
Seleccionar
categoría.



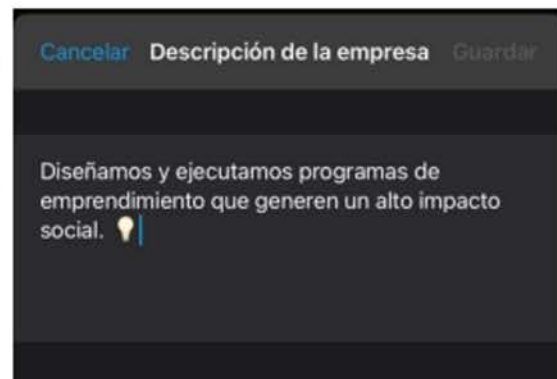


CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Paso 5:
Editar perfil de
la empresa.



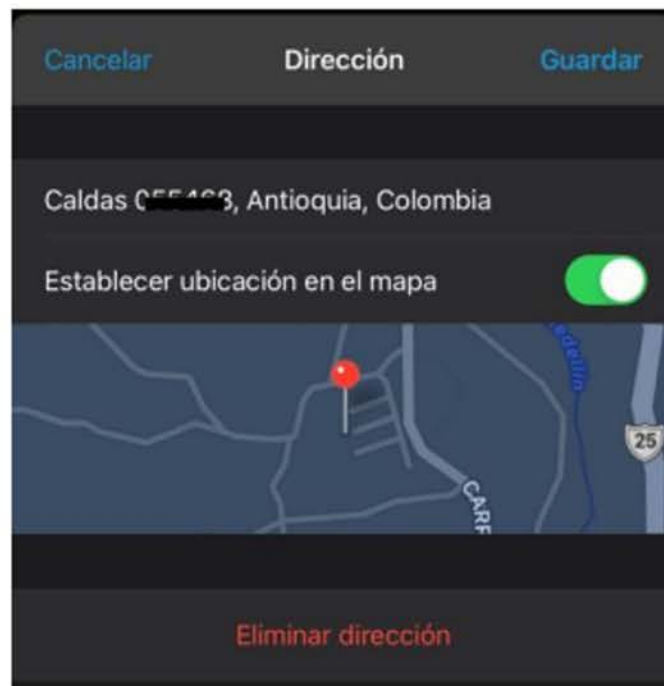
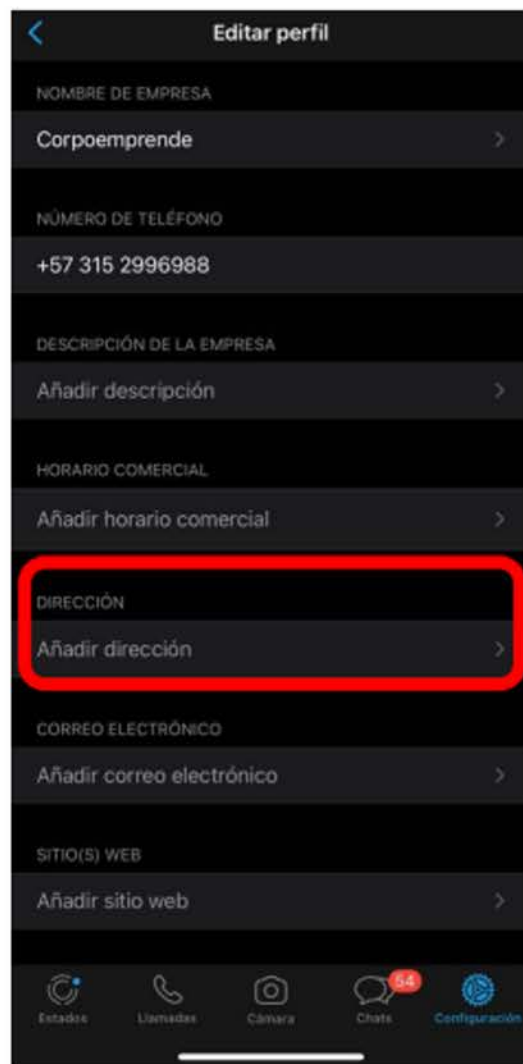
Recomendación: articular la
descripción con la propuesta
de valor.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

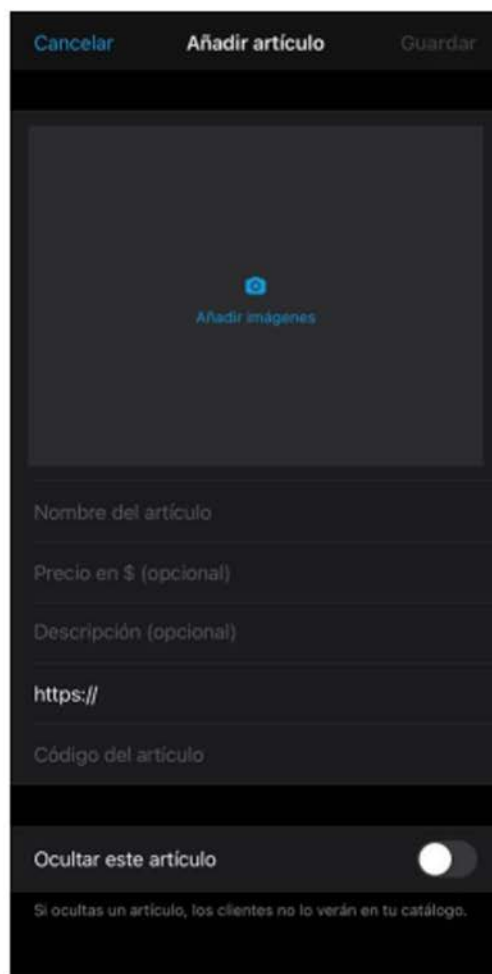
Paso 5:
Editar perfil de
la empresa.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Paso 6: Creación catálogo.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

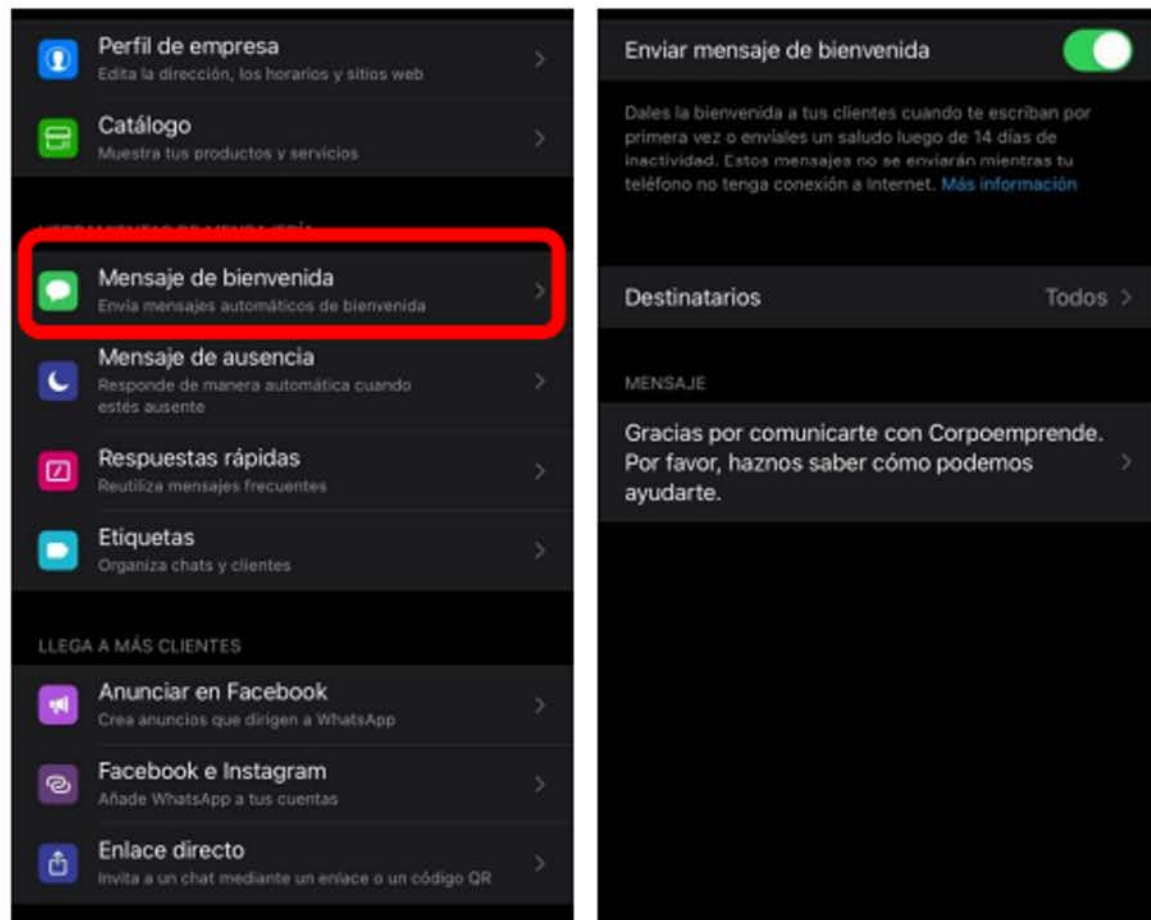
Referente catálogo: Miska Panadería.





CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Paso 7: Mensajes de bienvenida.

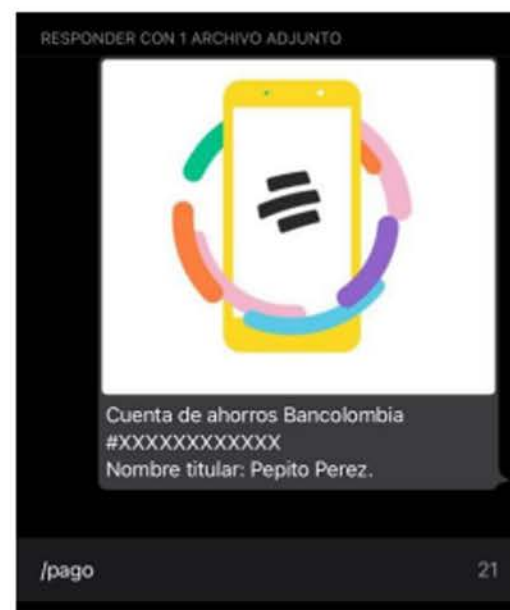


Nota: puedes
seleccionar a quién
no enviar mensaje
de bienvenida.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

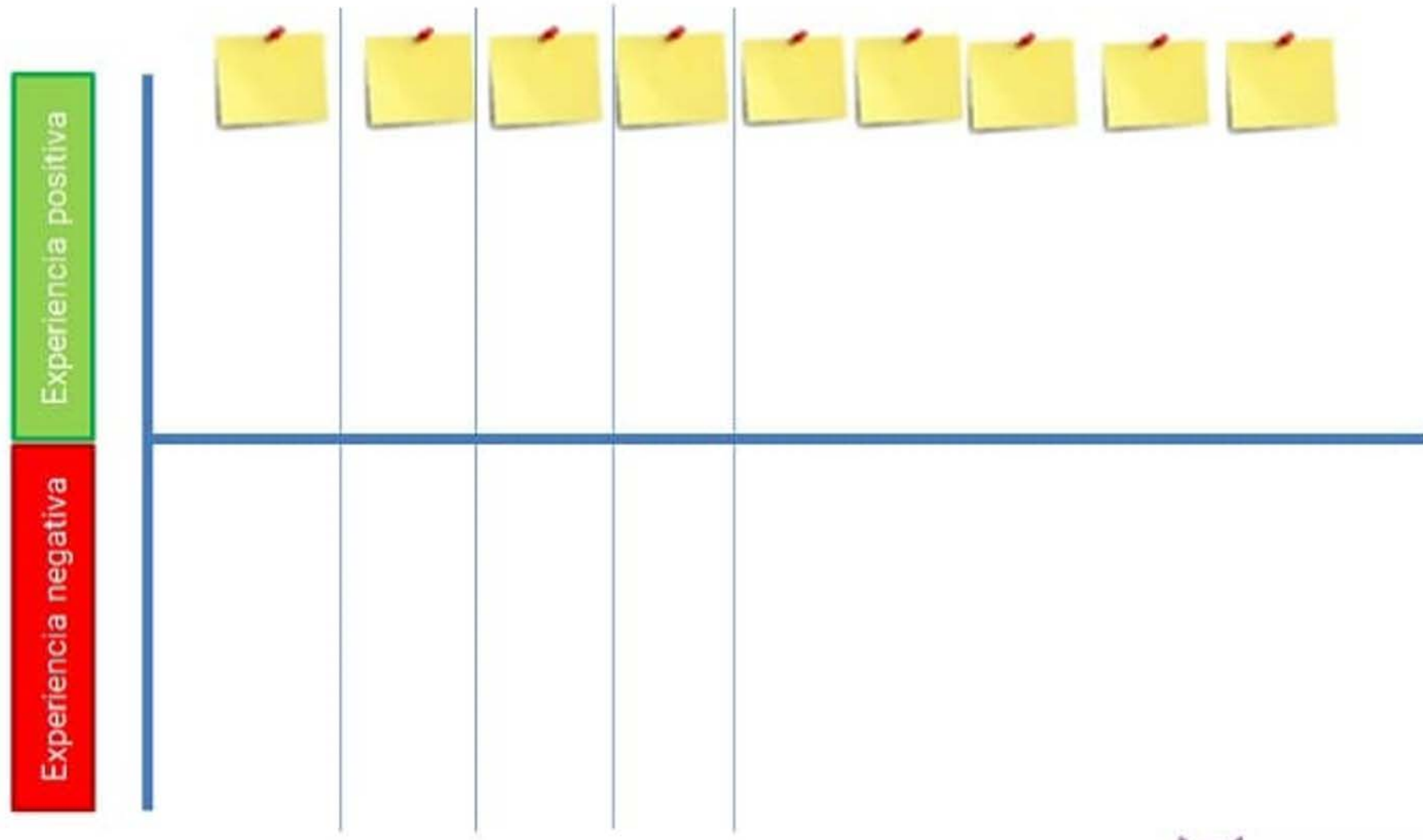
Paso 9: respuestas rápidas.



Mapa de experiencia de cliente



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR



Mapa de experiencia de cliente



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

**Momentos de verdad
críticos**

Estrategias para mejorar



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de fidelización de clientes

1. Ofrecer un excelente servicio al cliente.
2. Crear programas de lealtad con recompensas.
3. Personalizar la experiencia del cliente.
4. Mantener una comunicación constante y relevante.
5. Solicitar retroalimentación y actuar sobre ella.
6. Ofrecer descuentos exclusivos para clientes frecuentes.
7. Organizar eventos especiales para clientes.
8. Proporcionar contenido útil y relevante a través de blogs, boletines informativos, etc.
9. Ofrecer garantías sólidas y políticas de devolución flexibles.
10. Realizar encuestas periódicas de satisfacción para entender las necesidades del cliente.

Estrategias de fidelización de clientes



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

11. Crear una comunidad en línea donde los clientes puedan interactuar entre ellos y con la marca.
12. Reconocer y premiar a los clientes más fieles.
13. Sorprender a los clientes con regalos inesperados.
14. Proporcionar un proceso de compra fácil y sin complicaciones.
15. Mantener una presencia activa en las redes sociales para estar en contacto con los clientes.
16. Ofrecer servicios adicionales gratuitos o a un precio reducido.
17. Implementar un sistema de referidos que recompense a los clientes por recomendar la marca a otros.
18. Proporcionar un servicio postventa excepcional.
19. Ser transparente y honesto en todas las interacciones con el cliente.
20. Enviar felicitaciones en fechas especiales como cumpleaños, aniversarios, etc.



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Estrategias de fidelización de clientes

- 21.** Crear contenido exclusivo para clientes, como tutoriales, guías, etc.
- 22.** Mantener un blog o una sección de noticias en el sitio web con información relevante para los clientes.
- 23.** Ofrecer opciones de personalización en los productos o servicios.
- 24.** Implementar un sistema de recompensas por comentarios y reseñas positivas.
- 25.** Establecer relaciones a largo plazo con los clientes, más allá de la simple transacción comercial.
- 26.** Proporcionar un servicio de atención al cliente multicanal para adaptarse a las preferencias del cliente.
- 27.** Participar en eventos de la industria y ferias comerciales para mantenerse relevante y visible.
- 28.** Ofrecer servicios de valor agregado, como instalación, configuración, etc.
- 29.** Mantenerse al día con las tendencias del mercado y adaptarse continuamente para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes.
- 30.** Demostrar el compromiso de la empresa con la responsabilidad social y ambiental, lo que puede atraer y retener a clientes que valoran estos aspectos.



Fortalecimiento Microempresarial

Comunidad de WhatsApp



CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR

Contacto Cámara de Comercio Aburrá Sur

Lina María Marín Román

Asesora Empresarial

Celular 320 708 42 49

Teléfono 4442344 ext. 1320

Correo promotor1@ccas.org.co



**CÁMARA DE COMERCIO
ABURRÁ SUR**

camaraaburrasur.com

[f](#) [@](#) [t](#) [v](#) [@camaraaburrasur](#)