



Programa de formación y mentorías para micro y pequeñas empresas B2B.

Proyecto apoyado por **CORFO**

HERRAMIENTAS DE DIGITALIZACIÓN

En este documento te entregamos distintas herramientas para digitalizar tu negocio enfocado en cuatro procesos hacia el cliente: venta, cobro, comunicación y marketing que te ayudarán a conseguir mejores resultados.

01. Digitalizar la venta

Digitalizar la venta tiene relación con la forma en que el cliente va a conocer nuestros productos en el mundo digital. Para esto vamos a requerir presencia en un sitio donde las personas tengan la opción de comprar o al menos elegir un producto y reservarlo. Esto se puede realizar con un Marketplace propio o público y a través de las redes sociales que se han convertido en un canal relevante para la venta digital. Para dar a conocer nuestros productos y servicios necesitamos generar contenido con imágenes en alta resolución que representen o describan de manera específica el producto que estoy vendiendo o el servicio que estoy entregando.

Herramientas



Facebook Marketplace:
Marketplace público de Facebook. Usuarios de la red social pueden publicar sus productos en el sitio.



Wordpress:
Plataforma para el desarrollo de páginas web.



Mercado Libre:
Marketplace donde se pueden ofrecer productos y servicios.



WhatsApp Business:
Versión de whatsapp para negocios que permite compartir catálogo de productos.



Instagram:
Red social que sirve como espacios para publicar productos.



Like Me:
Solución que facilita el desarrollo del Marketplace.

02. Digitalizar el cobro

Digitalizar el cobro quiere decir que una vez que mi cliente eligió un producto o quiere adquirir uno, tengo que ser capaz de canalizar el pago. Actualmente, existen aplicaciones de recaudación que permiten que no tengamos que salir del ambiente digital para cobrar.

Herramientas



Webpay de Transbank

Soluciones que facilitan procesamiento de medios de pago digitales.



Mercado Pago



Paypal



Payku



Pago46:

Aplicación de recaudación que, en vez de cobrar con distintos tipos de tarjetas o transferencia, tienen la facilidad de ir a recaudar el efectivo a un lugar determinado.



FLOW:

Tiene la posibilidad de pagos por suscripciones, que puede ser un diferenciador a la hora de elegir.

03. Digitalizar la comunicación

Digitalizar la comunicación es la vía a través de la cual llegamos digitalmente a los clientes, esta comunicación debe ser en ambas direcciones. Es decir, nos comunicamos con el cliente, pero éste también debe poder comunicarse con nosotros. De acuerdo con el volumen, hablamos de vías de comunicación digital o gestión de la comunicación.

Para digitalizar la comunicación necesitamos plantillas de respuestas, ya que es una comunicación 24/7 que está al alcance de un celular. Así también, es importante centralizar la información de los clientes en la medida que esto escala en volumen.

Herramientas

Vías de comunicación

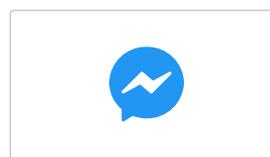


WhatsApp / WhatsApp Business

Herramientas más utilizadas para comunicaciones.



Instagram



Facebook Messenger



Linkedin

Gestión de la comunicación



One in Box:

Solución que permite gestionar desde la mirada de cliente único todas las comunicaciones que este cliente tiene con nosotros por los distintos canales digitales.



Sirena:

Similar a One In Box pero está más enfocado a las comunicaciones de WhatsApp.

04. Digitalizar el Marketing

A través de digitalizar el marketing podemos dar a conocer a los clientes nuestros productos, en qué nos diferenciamos de otros y por qué deberían elegirnos. Está pensado desde la comunicación unilateral y las redes sociales son una gran fuente de presencia en marketing. A diferencia de Internet, que implica -de alguna forma- como Google quiere mostrarnos. El marketing digital debe contar con contenido calendarizado que dinamice la presencia digital de la empresa, y así, buscar interacción con los clientes.

Herramientas



Mailchimp:

Herramienta de email marketing que permite hacer envío de correos masivos.



TITANPush:

Solución para colocar pop ups cuando un usuario ingresa a una página (anuncio) y brinda la opción de suscribirse para recibir notificaciones de la página.



Google Ads:

Herramienta para publicidad pagada en servicios de Google como Google search, youtube, banners en sitios webs, entre otros.



Botbit:

Solución para recopilación de información de clientes y fidelización aplicable a negocios físicos y digitales.



Postedin:

Solución que permite externalizar la generación de contenidos.

Autor: **Abi Boragine**
Head of Business
Development, Wayra Hispam

Coordinador Editorial:
Ignacio Roldán
Fundación Pas Digital

Para aprender más sobre este y otros temas, revisa las Master Class en: **[acelerab2b.paisdigital.org](https://www.acelerab2b.paisdigital.org)**