

Comercio Electrónico Sesión 2


Enrique Rodríguez Santamaría

Antes de Empezar... Al Pin




-
1. **Introducción al comercio electrónico**
 2. **Tipos de comercio electrónico**
 3. **Distribución y logística**
 4. **Redes sociales aplicadas al comercio electrónico**
 5. **Publicidad digital**
 6. **El buscador de Google**

Comercio Electrónico



Imágenes con ia
y video
corporativo



Descanso
15 min

Imágenes ia

Tutorial clipChamp

Comercio Electrónico

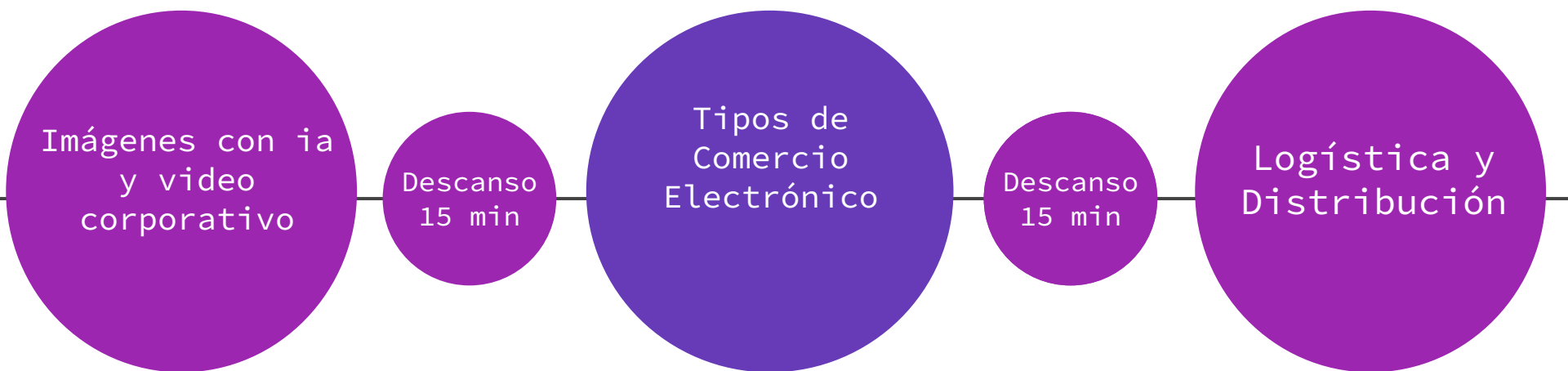
Imágenes con ia
y video
corporativo

Descanso
15 min

Tipos de
Comercio
Electrónico

Descanso
15 min

Comercio Electrónico



Imágenes con ia
y video
corporativo

Descanso
15 min

Tipos de
Comercio
Electrónico

Descanso
15 min

Logística y
Distribución

2. Tipos de Comercio Electrónico

1. B2B frente a B2C
2. Productos digitales
3. Multiplataforma
4. Disrupción
5. Fijación de precios
6. Outlets
7. Plataformas de comercio de anuncios de particulares
8. Compra agrupada “Cobuying”
9. Cupones descuento
10. Comparadores (Trivago y agregadores)

Comercio Electrónico

Conceptos

Dos tipos de comercio B2B (Business to Business) y B2C (Business to Consumer)

Aprender los conceptos de multiplataforma, disrupción en modelos de negocio existentes, los outlets, el cobuying, los comparadores, y los cupones o descuentos

Comercio Electrónico



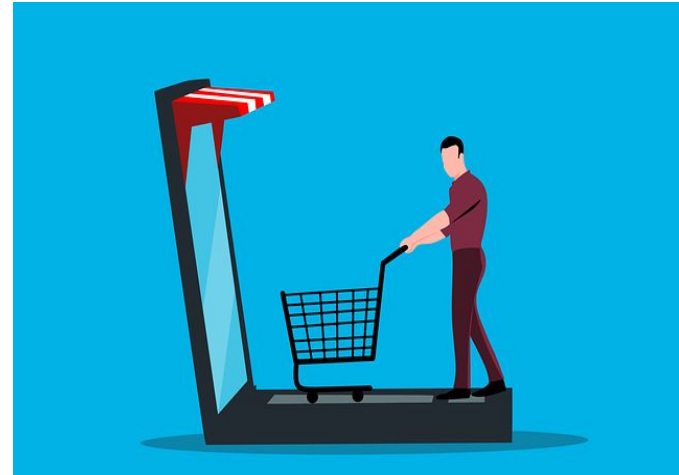
2 Introducción al comercio electrónico

2.1 B2B frente a B2C

- B2B es la abreviación de “business to business” o “negocio a negocio” en la que ambas partes encuentran sinergias que les ayudan a optimizar sus resultados
- B2C Negocio vende al consumidor

Cobuying varios consumidores se ponen de acuerdo para hacer comprar masivas

C2C Anuncios por palabras, segunda mano



2 Introducción al comercio electrónico

2.2 Productos Digitales

Se comercializan y se consumen a través de internet. (Infoproductos)

Música o audio iTunes comprar canciones
Spotify pago por suscripción contenido ilimitado

Texto, prensa digital, libros electrónicos

Video, plataformas contenidos

... Cursos,



2 Introducción al comercio electrónico

2.3 Multiplataforma

Un ejemplo es la compra de entradas que se recogen en un cajero

Planificación de la ruta del gps en el móvil y ejecutarlo en el carplay del coche

Una nevera que pueda sugerir una compra a tu app del móvil



2 Introducción al comercio electrónico

2.4 Disrupción

Disrupción es Ruptura violenta... Lo que viene...

Lo que ha sucedido con la música

Lo que está pasando con la TV

Agencias de Viajes

Lo ideal es crear un modelo de negocio tremendamente disruptivo con foco en el análisis de necesidades de un entorno sin riesgo en inversiones y con beneficios a corto plazo



2 Introducción al comercio electrónico

2.5 Fijación de Precios

El cliente del comercio electrónico espera mejor precio...

Factores que determinan los precios:

- Impuestos, son variables si aceptamos pedidos internacionales, eso tenemos que tenerlo en cuenta
- Proveedores, donde te abasteces, proveedores locales o internacionales



... MAS

2 Introducción al comercio electrónico

2.5 Fijación de Precios

— — —

- Transporte
- Marketing
- Beneficio... CALCULA TU MARGEN

... MAS



2 Introducción al comercio electrónico

2.5 Fijación de Precios

Ejemplo...

Solucionar un problema puede hacer tu negocio distinto al resto.

[Blacksocks](#)

Hacen que te despreocupes de tener que comprar ropa interior **suscripción**

BLACKSOCKS

... Más



2 Introducción al comercio electrónico

2.5 Fijación de Precios

Vender en el extranjero puede generar pérdidas por fiscalidad.

El coste de la producción varía cuando es local o internacional

Analiza si tus sistemas de logística están preparados.

Intenta destinar una pequeña parte del precio final a asumir costes por acciones de marketing para seguir dando difusión a tu producto



2 Introducción al comercio electrónico

2.6 Outlet

- El producto en el almacén no se vende...
- Stock Sobrante fuera de temporada
- El marketing digital puede ayudarte con el outlet.
- Puedes ofrecer productos a otros outlets



2 Introducción al comercio electrónico

2.7 Plataformas de comercio de anuncios de particulares

- Anuncios entre particulares Consumidor a Consumidor
- Objeto usados, vehículos o viviendas
- Valoraciones de los vendedores y la seguridad y mediación en las formas de pago.
- Fotocasa por ejemplo regala tu primer anuncio, luego pagas extras por número de fotos, posicionamiento etc



2 Introducción al comercio electrónico

2.8 Cobuying o compra agrupada

- Los agricultores se organizan en cooperativas “cuanto más gente participa mejores precios”
- Entre particulares también se da el Cobuying las redes sociales pueden asociar usuarios que estén interesados en adquirir el mismo producto

Ejemplo 100 consumidores que van a comprar un coche se ponen de acuerdo para comprar el mismo coche y piden ofertas a diferente las marcas de coches



2 Introducción al comercio electrónico

2.9 Deals y cupones descuento

- Un deal es la semilla que sembramos, con la idea de cosechar un nuevo cliente o proyecto a corto, medio o largo plazo.
- No valen para los cazadores de ofertas que no volverán a tu negocio
- Ofertas de última Hora (Hoteles, viajes)

El objetivo es conseguir fidelizar a tus clientes, pero no solo por los descuentos ofrecidos



2 Introducción al comercio electrónico

2.10 Comparadores (Trivago y agregadores)

- Tienen Muchos clientes venden productos o servicios de otros. Quien tiene el cliente tiene el poder
- Trivago Hoteles
- Kayak Vuelos y hoteles
- Rastreator Seguros

Si quieres dar una mayor visibilidad a tu producto, puedes publicitarlo en páginas especializadas. Además, estas páginas suelen contar con filtros personalizados donde tu producto puede destacar por encima de otros



3. Logística y Distribución

1. **Logística**
2. **Devoluciones**
3. **Envíos internacionales**
4. **Distribución de productos Digitales**
5. **Distribución de productos físicos**
6. **Restricciones Legales**
7. **Fiscalidad**
8. **Ofertas Locales**
9. **Agilidad de resolución de conflictos**

Comercio Electrónico

Conceptos

La logística incluye todo el proceso, desde la recepción de la mercancía, el almacenaje, el tratamiento, la clasificación, la distribución hasta la entrega del producto.

Diferencia en la distribución de productos digitales y físicos

Conocer las restricciones legales, culturales o de fiscalidad

~~Comercio~~ Electrónico

3 Logística y distribución

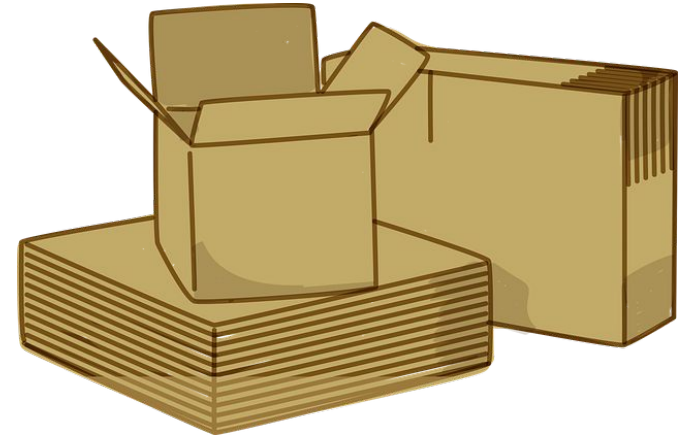
3.1 Logística

Debe realizarlo personas con cualificación
en marketing

- La recepción de la mercancía
- Almacenaje
- Tratamiento
- Clasificación
- Distribución
- Entrega

No debemos olvidar los detalles

Logística y marketing deben ir de la mano.
Buena experiencia del cliente



3 Logística y distribución

3.2 Devoluciones

“Si no queda satisfecho le devolvemos su dinero”. Esto da gran tranquilidad y seguridad al cliente. Pierden el miedo a comprar online

- 14 días devoluciones Legal
- El cliente debe comprender que hay límites y que las devoluciones tienen que cumplir requisitos
- En las Ventas... Procesos de inspección de la mercancía. Asegurarnos que la mercancía sale perfecta y en perfecto estado para evitar devoluciones



3 Logística y distribución

3.2 Devoluciones

- A día de hoy, la mayoría de los comercios pagan los gastos de envío de sus productos, por lo que las devoluciones son un gasto
- Ejemplo... no se puede soportar que un cliente adquiera varias prendas para probarlas y solo compre una

Además, en muchas ocasiones, cuando estos se devuelven a la central, no están en buenas condiciones y tienen que ser desechados



3 Logística y distribución

3.3 Envíos internacionales

Para trabajar logística internacional, tu web tiene que...

- Adaptarse a los diferentes países
- Idioma,
- El clima,
- La fiscalidad
- Condición religiosa



3 Logística y distribución

3.3 Envíos internacionales

Para trabajar logística internacional, tu web tiene que...

- Gestionar Idiomas y la adaptación a las distintas maneras de usar el idioma (Latino)
- El clima, en unos lugares es verano en otros invierno
- Ejemplo, si queremos vender al mundo árabe y nos dedicamos a la venta de productos delicatessen en el mundo árabe donde no consumen cerdo ni alcohol...
- Los aspectos fiscales pueden ser muy restrictivos. Tenemos que ver donde es legal y donde no vender ciertos artículos (Alcohol)



3 Logística y distribución

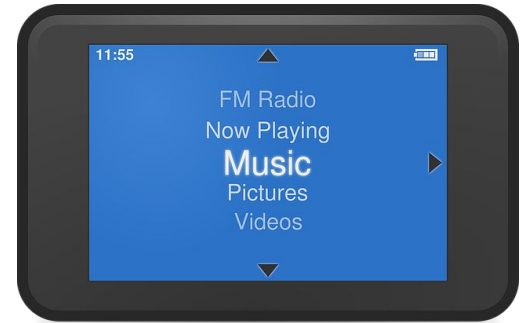
3.4 Distribución de productos digitales

Es más sencilla que la distribución de productos físicos. Se descargan, la adquisición es automática

- Mp3
- Gif
- Animación
- Gráfico
- Texto

Nuevos hábitos de consumo ejemplo

Plataformas de video.. Netflix, Movistar, HBO

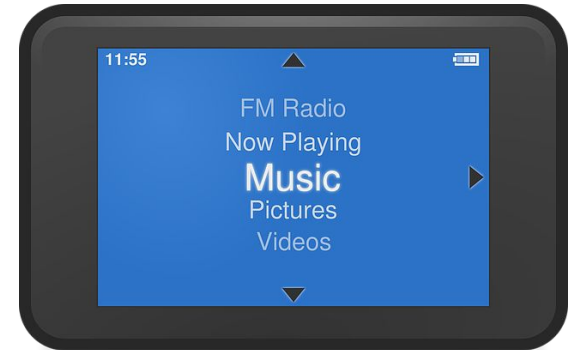


3 Logística y distribución

3.4 Distribución de productos digitales

- **Videojuegos**, plataformas como steam o epicGames
— — modelo de negocio con Videojuegos gratuitos con extras de pago
- **Aplicaciones para el coche**, es un mercado emergente
- Aplicaciones para relojes
- Suscripciones a prensa

Los productos digitales se distribuyen de forma sencilla, y para detectar cuál es la mejor forma de hacerlo, lo más interesante es estudiar a las grandes plataformas para ver qué están haciendo y poder aprender de ellas



3 Logística y distribución

3.5 Distribución de productos físicos

Todos los productos del mercado tradicional pueden ser vendidos en el mercado electrónico

Ejemplo Frutas, hortalizas son cada vez más vendidos online [naranjas lola](#)

El comercio electrónico ya supera la venta física en Estados Unidos, y hoy en día puedes encontrar cualquier producto en Internet.

El tema de la ropa es más delicado por las tallas, pero algunas personas practican el **showrooming**, van a la tienda a probarse una prenda pero la compran de forma online



3 Logística y distribución

3.5 Distribución de productos físicos **showrooming**



3 Logística y distribución

3.6 Restricciones Legales

Son datos especialmente protegidos

- Datos personales
- Datos de envío,
- Qué es lo que está comprando.
- Si hay financiación por medio, tenemos que revisar cómo vamos a gestionar estas restricciones
- Envío de correos electrónicos
- En cada país puede haber unas restricciones

Lo mejor para evitar riesgos es consultar un experto que pueda asesorar en el proceso

“Factura Electrónica descargable o enviada en papel”



3 Logística y distribución

3.7 Fiscalidad

Es todo lo relativo a los impuestos directos e indirectos

- La unión europea marca que los impuestos al cliente final son los del país de origen
- Los productos de menos de 350 € tienen una fiscalidad aduanera menor.
- Hay que tratar de eliminar la doble imposición de impuestos en un producto, buscar la manera legal que el cliente no pague más por tu producto

Debe consultarse con un experto en fiscalidad para afrontar determinadas ventas



3 Logística y distribución

3.8 Ofertas Locales

Se puede usar el factor local, en el comercio electrónico

Si se usa Geolocalización se pueden ajustar promociones y nos puede dar mucho juego

El comercio online, te permite ajustar la oferta a la demanda y segmentar realizando ofertas locales que pueden generar beneficios a tu negocio



3 Logística y distribución

3.9 Agilidad y resolución de conflictos

Las opiniones de los clientes y las quejas son una gran herramienta para saber lo que puede fallar en tu negocio

- Almacenar y hacer seguimiento de las quejas
- Si un cliente se queja públicamente en redes sociales lo mejor es tratar de dar una solución también pública
- Hay que gestionar quejas reclamaciones y atender opiniones

Tus obligaciones, ejemplo... Son 14 los días que dispone el usuario para realizar la devolución a partir del momento en que se realiza la operación de venta online. Recuerda también que el plazo máximo de entrega son 30 días y, en caso de agotarse las existencias, el vendedor debe dar opciones al cliente



Gracias por tu asistencia

MrSoft el valor de la comunicación