

VI Convención Internacional
de Comercio Exterior



Organiza



RGX
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLOS

Estrategias de e-business para Pymes exportadoras

Martin Ramos Monso

mramos@infocomercial.com

www.rgxonline.com

22 | 23 | 24 de abril
Mar del Plata

Ventajas que nos da Internet



- Posibilidad de llegar al mundo
- Nueva reintermediación en el proceso de negocios
- Posibilidad de venta y atención 24 hs
- Alta capacidad de feedback
- Interactividad (ideal para automatizar procesos)
- Ideal para Emprender nuevos negocios
- Bajos costos
- Menos requerimientos de infraestructura
- Posicionamiento
- Acceso a mercados globales

Que estamos buscando



- Definir claramente nuestros objetivos.
 - Quiero ser el líder del segmento en todos los mercados y para todos los productos.
 - Quiero que cuando pongan la palabra google, aparezca mi empresa antes que google ???
 - Seamos razonables ...

Nuestra Estrategia Comercial



- Definir nuestra estrategia comercial
 - Queremos generar ventas de nuestros productos.
 - Queremos generar vínculos, por ej. para buscar nuevos distribuidores
 - Posicionamiento y Branding en nuevos mercados.

A que nos enfrentamos



- Superando Barreras
 - Público heterogéneo
 - Barreras Idiomáticas
 - Barreras Generacionales
 - Barreras Culturales
 - Distancias
 - No nos conocen, debemos generar confianza

Por que me van a elegir



- Generemos verdadero valor
- Que compramos?
- Diferenciación
- Excelencia en el Servicio

Muy importante



- Foco
- Foco
- Foco
- Foco
- Foco ...
- Y después FOCO

Branding



- El dominio es muy importante
- En internet tenemos solo el nombre. Atención a la hora de elegir
 - Deep-blue.com, remiseexpress, elemporiodelautoantiguo
- El nombre también sirve para posicionar
- Dominio local, internacional?
- Tratar de ser el 1ro en el nicho o la categoría.

Cómo llegan los clientes a nuestro negocio



- Por vínculos directos
- A través de referidos
- Por los mails, tarjetas, papelería, etc.
- Por publicidad
- Por enlaces buscadores
- Por otros sitios

Llegan?



- Podrían llegar mas ... ?

Los problemas frecuentes



- No se la dirección de mi sitio web
- @ o www
- Resistencia al cambio
- No me interesa o no veo el negocio
- Desconocimiento
- Miedos
- Falta de Enfoque

Necesito un Sitio Web



- Solo lo uso para vender?
- Meter internet dentro del proceso de negocios

Mejoras a nivel Sitio Web

- Tips – En 3 clics debemos llegar a la información que estamos buscando.
- Rápido, Buenas Fotos. Dar tangibilidad.
- Accesible desde todos los mercados, sobre todo a los que deseamos acceder.
- Fábrica – 7 empleados de 180 toneladas a 700 toneladas. Sitio web no andaba. Sigue sin andar
- La lealtad del cliente esta a 1 click de distancia.

La empresa tiene un newsletter



- Si. Es pésimo, pesa 8 mb. y lo prepara Juanita, que nos da una mano (es la niñera del hijo de mi jefe pero sabe computación).
- Que perciben los clientes de eso?
- Tracking de estadísticas, aperturas, etc.
- Hacemos alguna actividad con la gente que se registra?

Generación de Confianza



- Aliviar los miedos a la inseguridad.
- Casos de éxito
- Iconos de Seguridad y privacidad
- Estrategias de Cobranding (Marcas que atienden el mismo mercado y se complementan)
- Otros

Un círculo productivo



- Sitio Web
- Contenido de Valor
- Que es?
- Como lo generamos?
- Noticias, productos, ofertas, novedades.
- Newsletter

Como nos encuentran



- Como buscan?
- Como mejoramos nuestra estrategia
- SEM (Search Engine Marketing)
- SEO (Search Engine Optimization)
- SMO (Social Media Optimization)

Tipos para los buscadores



- Título
- Keywords (plural o singular)
- Mayúsculas o Minúsculas
- Densidad de palabras
- Bien Orientada y segmentada
- A veces Menos es mas

Fallar antes de Fallar



- Me pidieron 8 toneladas y mande 8 bolsas.
- Me volverán a comprar?

Internet es mucho mas que un sitio web



- Colocar internet dentro del Proceso del Negocio
- Ventas, Pagos, Logística, Atención al Cliente, Intranet, Telefonía, Publicidad, Productos y Servicios, etc.
- No todos los negocios aprovechan internet con la misma intensidad
- Encontrar nuestras oportunidades
- Cloud Computing, Version Móbil, logística, 3G, etc.
- VOIP
- Procesos de adaptación y cambio

Las transacciones B2B



- Relación mas personales
- Representan ingresos mas altos
- Debemos generar Relaciones

Generando contactos



- No subestimar la generación de contactos
 - bill@gates.com
- Principios fundamentales para relaciones 1 a 1
 - Identificar
 - Diferenciar
 - Interactuar
 - Personalizar
- Apoyo en tecnologías CRM, etc.

Sitios Relacionados



- Alibaba.com
- Engormix.com
- Infocomercial.com
- Mercantil.com
- Chilecompra
- Y otros.

Redes Sociales



- Facebook
- LinkedIn

Acciones Verticales



Aquellas orientadas a 1 mismo segmento

Acciones puntuales



- Posicionamiento
- Búsqueda de contactos
- Por zona
- Por perfil
- Por palabras claves
- Combinando opciones
- Otras alternativas

El Cliente en la web



- Poca paciencia
- Gran Comparador
- Esta migrando de solo buscar a generar transacciones.
- Las transacciones no son solo ventas.
- De 0 a 100km/h en 5 segundos?
- Migrando de la mera visita a la transacción y mucho mas.

Otras Acciones que contribuyen al negocio



- Fidelizar y dar soporte a la red de distribuidores
- Programas de Atención al Cliente
- Otras.

Mantenga su Información

- Mantenga actualizados sus datos
 - Frustración
- No solo los datos, también los precios y los productos, las oportunidades comerciales, etc.
- Recuerden que estamos construyendo relaciones

Para analizar



- La fábula del Zapatero

- Muchas Gracias!