



DIGICOM
PLAN DE DIGITALIZACIÓN
DEL COMERCIO DE GIJÓN

JORNADAS DIVULGATIVAS “EL SALTO DIGITAL PARA EL COMERCIO DE GIJÓN”



Blogs para el eCommerce

Importancia del contenido

“En un eCommerce no vendemos productos, vendemos contenidos”, porque la gran carencia que tiene el online frente a la venta en punto físico es la falta de poder tocar y sentir el producto, que se supele con contenidos de todo tipo.

Diego Sebastián de Erice



¿Para qué sirve un blog?





**CONECTAR CON
TU PÚBLICO**




**GENERAR
CONFIANZA**



**RECONOCIMIENTO
DE MARCA**



**INCREMENTAR
LAS VISITAS**

 Recuerda que el marketing de contenidos, especialmente en eCommerce, consiste en conocer las necesidades de tus clientes potenciales para darles soluciones a través de un contenido de valor.

Contenidos de valor en un blog eCommerce

Si tienes una tienda online de decoración, puedes ofrecer claves de decoración, contar sobre las últimas tendencias o hablar sobre los beneficios de un ambiente decorado. Recuerda que siempre tienes que pensar en las **NECESIDADES Y PROBLEMAS** de tu buyer persona antes de crear entradas.

- ❌ Evita los post planos o que sean irrelevantes con textos como “mira que chula esta maleta de snoopy” o “que guays mis maletas de Samsonite”
- ❌ Esto no interesa a NADIE y NO SOLUCIONA ningún PROBLEMA. Nadie (en su sano juicio) buscará en Google “maletas de snoopy guais”



Antes de empezar a escribir.....



Cuando un usuario pretende adquirir un producto online pasa primero por todo un proceso de investigación.

¿Quién no ha desistido de comprar algo por Internet al no encontrar suficiente contenido sobre el producto como para generarle confianza?

¿Quién leerá el contenido – buyer lector?

¿Qué problema le voy a resolver?

¿En qué tipos de contenidos me voy a centrar?

- ✓ Maletas
- ✓ Novedades de su catálogo
- ✓ Temas relacionados con viajar
- ✓ Cómo preparar una buena maleta
- ✓ Cómo llevar lo mínimo e indispensable
- ✓ Cómo organizar una maleta
- ✓ Cómo no partirse la columna llevando una maleta
- ✓ Qué maleta es mejor para que mis hijos no acaben jorobados yendo al cole
- ✓ Etc

¿Cómo no voy a fiarme de alguien que está hablando cada 2x3 de lo que **vende y lo hace con autoridad**?





List of Content Formats

- | | | | |
|---|--|---|--|
|  How-to's |  Helpful Application / Tool |  Q&A Session |  Polls |
|  Content Curation |  Opinion Post |  Webinar |  Podcasts |
|  Case Studies |  White Papers |  Guides |  Pinboards |
|  Charts/Graphs |  Vlog |  Dictionary |  Photo Collage |
|  Ebooks |  Videos |  "Day in the Life of" Post |  Original Research |
|  Email Newsletters / Autoresponders |  Templates |  Infographics |  Press releases |
|  Cartoons / Illustrations |  Surveys |  Interview |  Photos |
|  Book Summaries |  Slideshares |  Lists |  Predictions |
|  Tool Reviews |  Resources |  Mind Maps |  User Generated Content |
|  Giveaways |  Quotes |  Meme |  Company News |
|  FAQs |  Quizzes |  Online Game |  Timelines |

eMail marketing para eCommerce

Herramientas eMail Marketing



Estrategia - Objetivos



Tus objetivos podrían incluir:

- Convertir nuevos clientes
- Aumentar las ventas.
- Recibir reseñas y opiniones.
- Fomentar la fidelidad de los clientes y mejorar la comunicación con ellos.
- Ofrecer información a los clientes (sobre ofertas especiales, nuevos productos...).
- Presentar tu empresa.

Estrategia - Objetivos

Marco de KPIs

Objetivos de Negocio	Objetivo	KPI	Valor Objetivo
Vender producto x	Más ventas a través de la newsletter	Tasa de conversión	10.000 € /mes
	Aumentar las visitas únicas	Tasa de clics	5.000 € / mes
	Sacar beneficio	Margen de beneficio	20%
Marketing efectivo	Aumentar los suscriptores a la newsletter	Registros	250/ semana
	Adaptarse a las necesidades del cliente	Tasa de apertura	40%
	Proporcionar el producto deseado	Tasa de clics	20%

- Debemos tener definidos objetivos. Si te concentras esos objetivos usarás tus recursos de manera más eficiente y evitarás perder el tiempo creando contenido que no aporte ningún valor.
- Sigue un objetivo claro que pueda ser adaptado, modificado y realineado en el tiempo.
- Mide resultados
- Mejora
- Rectifica

Contenido - Elementos estrategia email mkt

View this email in a [web browser](#)

JULEP
Join Shop About Blog

early access

**BLACK
FRIDAY**

SHOP EARLY AND SAVE
PLUS BLOW-OUT SURPRISES AT CHECKOUT

SHOP NOW

THE EYES HAVE IT
With four shimmery shades, a sharpener, and an exclusive artist-illustrated bag, this set is the best way to gift a smoky eye. **\$82 value.**
ONLY \$19.99 ▶

IT'S BALM TRIO
Get three shades of It's Balm in a giftable artist-illustrated sleeve. **\$60 value.**
ONLY \$19.99 ▶

- Optimizar el asunto y el texto de la vista previa
- Contenido personalizado y pertinente que incite a la acción como lo hace por ejemplo la presencia de descuentos o promociones.
- Uso de elementos CTA
- Uso de estrategia above-the-fold junto al contenido

Diseño - Elementos estrategia email mkt



TRY IT WITH



Ground Coffee
\$6.50



Blueberry Jam
\$4.00



Wildflower Honey
\$8.25

[Shop Now](#)

- Utiliza imágenes de calidad
- Analiza los colores a utilizar
- Añade elementos gráficos
- Cuida la tipografía
- Utiliza tu imagen corporativa
- Utiliza CTA's
- Sé minimalista





eMail transaccional - Ciclo vida del cliente

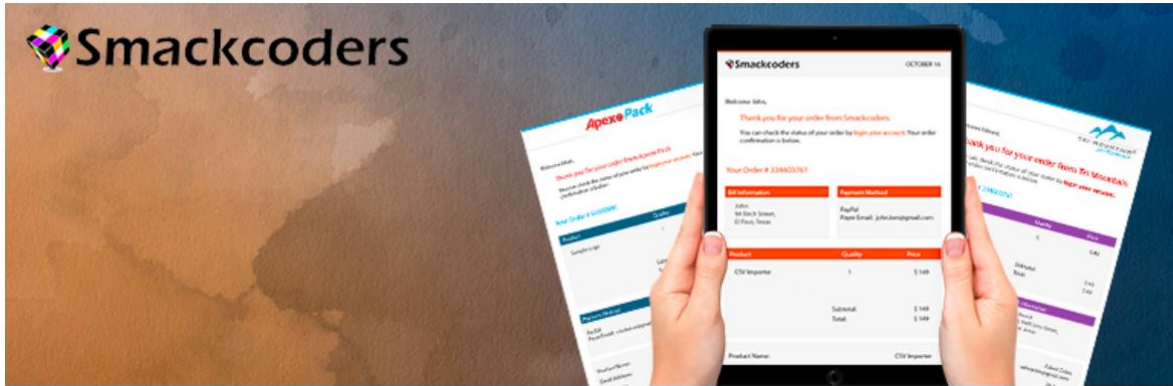
Otros emails importantes - Bienvenida


General | Productos | Envío | Pagos | Cuentas y privacidad | **Correos electrónicos** | Integración | Avanzado

Avisos por correo electrónico

Debajo están listados los avisos enviados por correo electrónico desde WooCommerce. Haz clic en un correo electrónico para configurarlos.

Correo electrónico	Tipo de contenido	Destinatario(s)	
✓ Nuevo pedido ?	text/html	info@perfumeriamestallon.es	Gestionar
✓ Pedido cancelado ?	text/html	info@perfumeriamestallon.es	Gestionar
✓ Pedido fallido ?	text/html	info@perfumeriamestallon.es	Gestionar
✓ Pedido a la espera ?	text/html	Cliente	Gestionar
✓ Procesando tu pedido ?	text/html	Cliente	Gestionar
✓ Pedido completado ?	text/html	Cliente	Gestionar
✓ Pedido reembolsado ?	text/html	Cliente	Gestionar
➔ Recibo del cliente / Detalles del pedido ?	text/html	Cliente	Gestionar
WooCommerce / Ajustes / Correos electrónicos			
✓ Restablecer contraseña ?	text/html	Cliente	Gestionar
✓ Nueva cuenta ?	text/html	Cliente	Gestionar



 **Visual Email Designer for WooCommerce**
By Smackcoders [Download](#)



**Decorator
WooCommerce
Email Customizer**

webtoffee

Original

**Email Customizer for
WooCommerce with
Drag & Drop Email Builder**

- Drag & Drop
- Flexible
- Multi-lingual
- Shortcodes for Dynamic Data



Product	Quantity	Price
Helmet	1	\$75.00
Subtotal:		\$75.00
Payment method:	Cash on delivery	
Total:		\$75.00

Customer Information:
Marry
mpeter@ycart.org

Shipping Address: Marry Peter
Billing Address: Marry Peter

🏠 Demo for Email Customizer Plus
Buy this plugin now

- 🏠 Dashboard
- 🛒 Email Customizer Plus
- 📦 WooCommerce
- 👤 Customers
- 🎟️ Coupons
- ✉️ Email Customizer Plus
- 📣 Marketing
- 🔍 Collapse menu


Email Customizer Plus v1.2.4

Customizer

Settings

English (United States)
Deutsch (Sie)
Español
Export All

Status	Email	Action
<input checked="" type="checkbox"/>	New Order	✎ 🗑️ Export Copy
<input checked="" type="checkbox"/>	Cancelled Order	✎ 🗑️ Export Copy
<input type="checkbox"/>	Failed Order	✎



Retainful - WooCommerce Abandoned Cart Recovery

60 to 70% of the shoppers abandoned their checkouts. Using a well-timed series of emails, it is possible to recover at least 45% of these carts.

Get started FREE

Email Customizer Plus

WooCommerce

Customers

Coupons

Email Customizer Plus

Marketing

Collapse menu

Email Customizer Plus (v1.2.4)- New order

Save Save & close Preview Short Codes Send test email Close

Blocks Style

SETTINGS

Id

DIMENSION

Padding

Top	Right
<input type="text" value="0"/> px	<input type="text" value="0"/> px
Bottom	Left
<input type="text" value="0"/> px	<input type="text" value="0"/> px

TYPOGRAPHY

Text align

LOGO HERE

COMPRA {{order.id}} ({{created_at}})

Shopping cart icon

Content 1

Button


Content 2

CONFIRMACIÓN DE PEDIDO

Otros emails importantes - Bienvenida

Thank you for signing up.

[View Online](#)

Member: 

Joined: 16 November 2016

MARCS insight
REWARD YOUR STYLE

WOMENS

MENS

MARCS LIFE

CAMPAIGN



HELLO THERE.

Welcome to Marcs Insight.

Life's full of little insights. And now that you're a member of our rewards program, here are some to look out for:

WHAT'S IN IT FOR YOU?

Spend \$250 each season and receive a \$25 reward next season.

Spend \$500 each season and receive a \$50 reward next season.

[Click here to see how to earn a reward.](#)

A BIRTHDAY TREAT.

We'll surprise you with a birthday reward (tell [Customer Care](#) your date of birth to qualify).



Fresh Finds Every Day

We serve up to 12 new sales each day, starting at 8am or 9pm PT. We'll email you when sales start, so you get the first pick of product. To change how often you hear from us, [click here](#).

[Shop Today's Sales >](#)

SAVE UP TO
70%

Exceptional Value Is a Priority

From everyday deals to our weekly Downstairs clearance sale, we work very hard to bring you the best prices.

[Browse Today's Steals >](#)



Take Us with You

Get our iPad and iPhone app and never miss a sale (or a great find). [Get the App >](#)

We Love Pieces with History

Look for the "Vintage" banner on our site to shop a huge selection of vintage, antique, and one-of-a-kind items.

[Shop Unique Finds >](#)



Inspiration Daily

Visit our style blog for a fresh delivery of design inspiration, unique accents, and time-saving solutions.

[Read the Latest >](#)

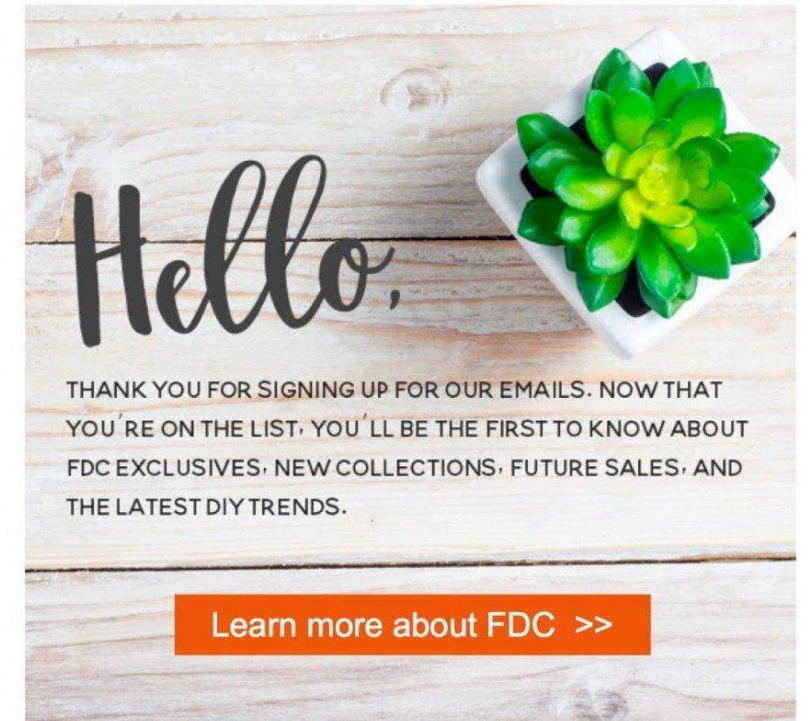
Got a Question?

We want you to love your purchases and are always happy to help.

[Drop us a line >](#)



Home What's New On Sale! Craft Supplies Home Decor Holiday & Seasonal Wedding Primitive Decor Party Blog



WE RECEIVED YOUR ORDER

Thanks for shopping with us, Joshua!

- We'll follow up with another email once your items are on their way.
 - If we are unable to fulfill your order for any reason, we'll let you know that too.
- More details are below, and you can always check your order status online.

[MORE ORDER DETAILS >](#)

Learn more about [Returns & Exchanges](#)

Your Order Number: 814605483

Order Date: 04/22/18 Order Status: Confirmed, In Process

Item(s) Ordered

Shipping To: XXXXXXXXXXXX Shipping Method: Free Standard Shipping

Description:	Qty:	Color:	Size:	Status:	Price:
American Needle "Los Angeles Dodgers - Luther" Baseball Cap #172092	1	Dodgers	One Size	In Process	\$27.00

Your Bill Summary

WE'RE HERE TO HELP	
Connect with us from the comfort of home, 24 hours a day.	
CALL 1.888.282.6360	
LIVE CHAT > EMAIL >	
Order Subtotal	\$27.00
Estimated Sales Tax	\$2.40
Shipping Charges	(Free) \$0.00
Order Total	\$29.40
Payment Method(s) Used	Visa




Your Shipping & Billing Addresses

Note: Items may ship in separate boxes, with no additional shipping charges.

Shipping Address 1: XXXXXXXXXXXX Billing Address: XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX

BE THE FIRST TO KNOW SIGN UP FOR EMAIL >

You Might Also Like: SEE MORE >

			
American Needle "New York Yankees - Luther" Baseball Cap \$27.00	American Needle "Chicago Cubs 1957 - 400 Series" Snapback Baseball Cap \$29.00	American Needle "Seattle Mariners 1977 - 400 Series" Snapback Baseball Cap \$29.00	American Needle "Chicago White Sox 1972 - 400 Series" Snapback Baseball Cap \$29.00

[f](#) [t](#) [p](#) [d](#) [tr](#) [t](#) [NORDSTROM REWARDS](#) [GET OUR APPS](#)

NORDSTROM NORDSTROM RACK HAUTELOOK TRUNK CLUB

Otros mkt mails importantes - Compra

Uno de los aspectos fundamentales en un ecommerce es la confirmación de la compra y el seguimiento del envío hasta que llega al comprador. Es un proceso crítico en el que es básico mantener informado al usuario.

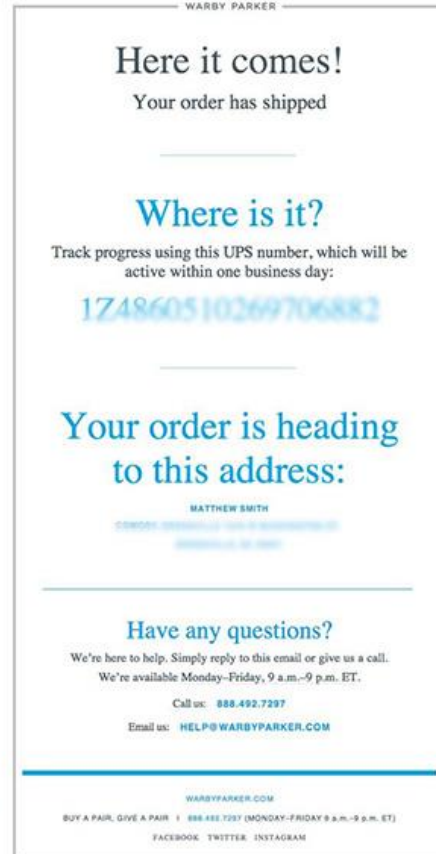
Se trata, de un correo que el usuario está esperando y en el que es interesante incluir información de valor.

El usuario está alerta y es el momento de venderle de manera adecuada lo que más te interesa como marca.

Un buen email post-compra puede incluir información del siguiente tipo:

- Datos de la compra realizada.
- Información de la facturación y del envío.
- Cupones para futuras compras.
- Recomendaciones con productos relacionados con aquellos que se han comprado.
- Enlaces a redes sociales.
- Posibilidad de compartir la compra realizada en los perfiles en redes sociales del propio usuario.

Otros mkt mails importantes - Seguimiento



En la imagen vemos dos mensajes de la serie, que tratan de informar de una manera sencilla pero informal.

Se puede observar que todos los emails llevan el mismo pie del mensaje, centrado en ayudar a los usuarios a resolver cualquier duda que haya podido surgir.

No olvides que para el cliente es un momento crítico por lo que , nunca viene mal aportar todos los canales de contacto que puede utilizar con nosotros.

Otros mkt mails importantes – Recupera carrito



**Abandoned Cart Lite
for WooCommerce**

TYCHE
SOFTWARES

Download



Abandoned Cart Lite for WooCommerce
By Tyche Softwares



WooCommerce Recover Abandoned Cart V21.x


Abandoned Cart → Recover Abandoned Cart → Recovered Cart

W WordPress logo

Permiten configurar diferentes parámetros en base a los que se considera que el carrito ha sido abandonado.

Si acabas de poner en marcha tu tienda online y apenas recibes 15-20 visitas al día, probablemente no tenga mucho sentido tener instalado un plugin para recuperar carritos abandonados. Primero deberías preocuparte por captar más tráfico cualificado y empezar a recibir tus primeros pedidos.

Otros mkt mails importantes – Recupera carrito




HUCKBERRY

SHIPPING = FREE

Our sales are often limited, and we don't want you to miss out on these awesome picks. Enter the code **HUCKSHIPFZJ** at checkout and your order will ship free of charge.

Your Cart:

Item	Quantity	Price
 Trunk Brief Bundle	1	\$30

FINISH CHECKING OUT

Trouble checking out? We're here to help:

For any questions, just email us at support@huckberry.com or call us at [\(415\) 504-3400](tel:4155043400) Monday through Friday 8:30am - 5:30pm PST.

No longer want to receive these emails? You can [unsubscribe here](#).
Huckberry 290 Utah St. San Francisco, CA 94103




Aún puedes terminar tu compra,
¡Aprovecha esta oportunidad!




iPad Pro 256GB
gris espacial WiFi
+ Cellular

1.269€


[Ver >](#)


Finalizar compra



Hola,

Hemos detectado que en tu última visita a Santa Fixie no has terminado la compra que habías empezado. Para tu comodidad te hemos guardado [tu carrito](#) para que puedas completarlo cuando lo desees:


 **MI COMPRA** **Terminar compra**

Producto	Precio por unidad	Cantidad	Subtotal
 Bicicleta Fixie 6KU Nebula 2	362,50€	1	362,50€

Terminar compra

¡Apurate!

Hola María,
Aún nos quedan algunos productos de tu carrito de compras, ¡pero se agotan rápido!



Pollera de seda
Talle: M
Color: Negro
Artículo: 3423

COMPRALO AHORA, ¡Y EL ENVÍO ES GRATIS!
CÓDIGO PROMOCIONAL: 65890-1

Comprar ahora

Otros mkt mails importantes – Personalización y datos



This one-time, non-transferable offer is redeemable online or in US and Canada Anthropologie stores through Tuesday, 6/30/2015 at 11:59 p.m. PT. It does not apply to Terrain or BHLDN merchandise, previously placed orders or the purchase of gift cards, and cannot be combined with any other discounts.

WILLIAMS-SONOMA
 SHOP | NEW | SALE

FREE SHIPPING ON ALL ORDERS OVER \$49* USE PROMO CODE: SHIP4FREE

JUST FOR YOU!

Thanks for your recent purchase. Here is another item we thought you might enjoy.



NIELSEN-MASSEY VANILLA ▶

BUY NOW ▶

SHOP SIMILAR ITEMS ▶



Forward to a Friend

feelunique.com
 St Peter's Technical Park
 St Peter Jersey
 JE3 7ZN
 UK
<http://www.feelunique.com>

If you have received this email in error please email care@feelunique.com
 Please add care@feelunique.com to your email address book to ensure you always receive our latest updates & offers.

Una de las ventajas del email marketing es que permite disponer de una base de datos segmentada en base a datos. Un elemento esencial sobre el que crear una estrategia de automatización de email marketing eficaz para tu ecommerce.

Otros mkt mails importantes – Feedback



SEPHORA
Tu opinión nos llega al corazón

Estimada LORENA,

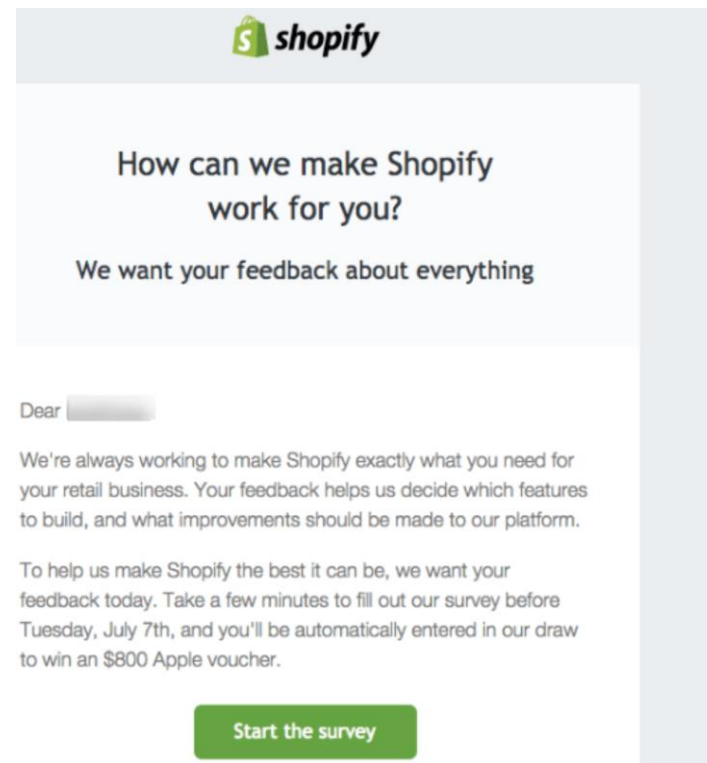
Visitaste nuestra tienda Garbera , el 25/11/2016
y nos **gustaría contar con tu ayuda.**


Nuestra atención, los servicios que ofrecemos, la presentación de los productos...

Cuéntanos cómo fue tu experiencia para que podamos mejorar y hacer que las siguientes visitas sean aún más agradables.

¡Cuéntanos todo en solo unos pocos clics!

¡Gracias por tu fidelidad!
El equipo de Atención al Cliente Sephora



 **shopify**

How can we make Shopify work for you?

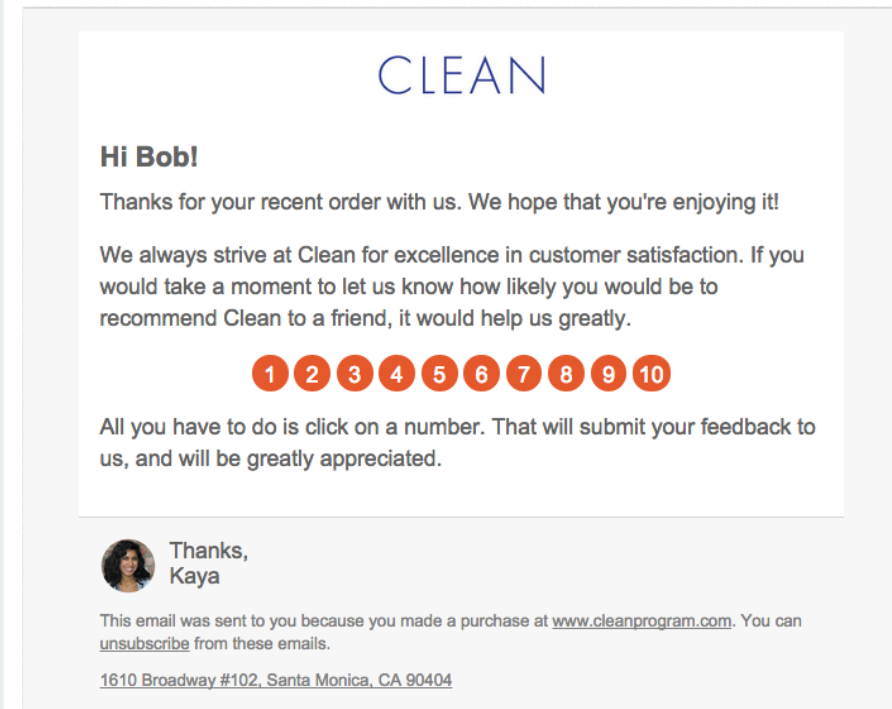
We want your feedback about everything

Dear

We're always working to make Shopify exactly what you need for your retail business. Your feedback helps us decide which features to build, and what improvements should be made to our platform.

To help us make Shopify the best it can be, we want your feedback today. Take a few minutes to fill out our survey before Tuesday, July 7th, and you'll be automatically entered in our draw to win an \$800 Apple voucher.

[Start the survey](#)



CLEAN


Hi Bob!

Thanks for your recent order with us. We hope that you're enjoying it!

We always strive at Clean for excellence in customer satisfaction. If you would take a moment to let us know how likely you would be to recommend Clean to a friend, it would help us greatly.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

All you have to do is click on a number. That will submit your feedback to us, and will be greatly appreciated.

 Thanks,
Kaya

This email was sent to you because you made a purchase at www.cleanprogram.com. You can [unsubscribe](#) from these emails.

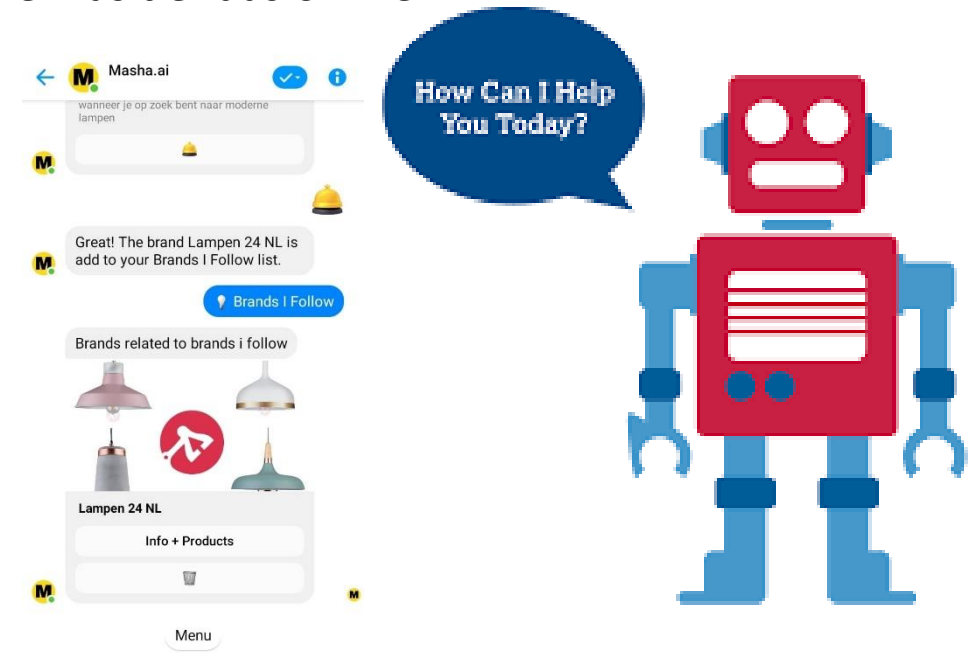
1610 Broadway #102, Santa Monica, CA 90404

Next generation – Chat conversacional

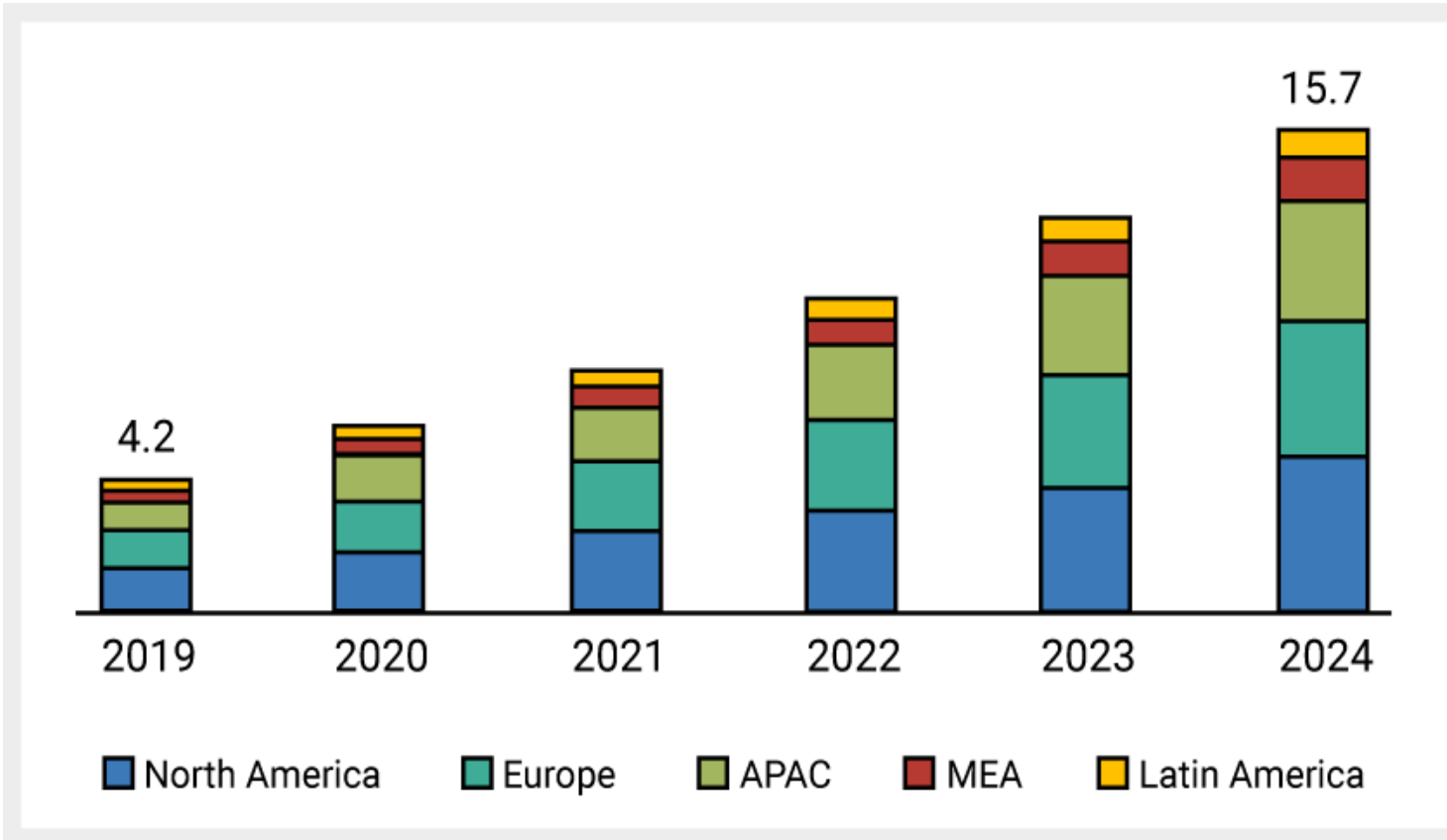
eCommerce Chatbot



Un **chatbot** es una aplicación de inteligencia artificial que soluciona las dudas de los clientes de las tiendas online en tiempo real mejorando la experiencia de usuario y evitando abandonos de carrito, tan habituales en las tiendas online.



Mercado de la IA conversacional, por región (en miles de millones de dólares)



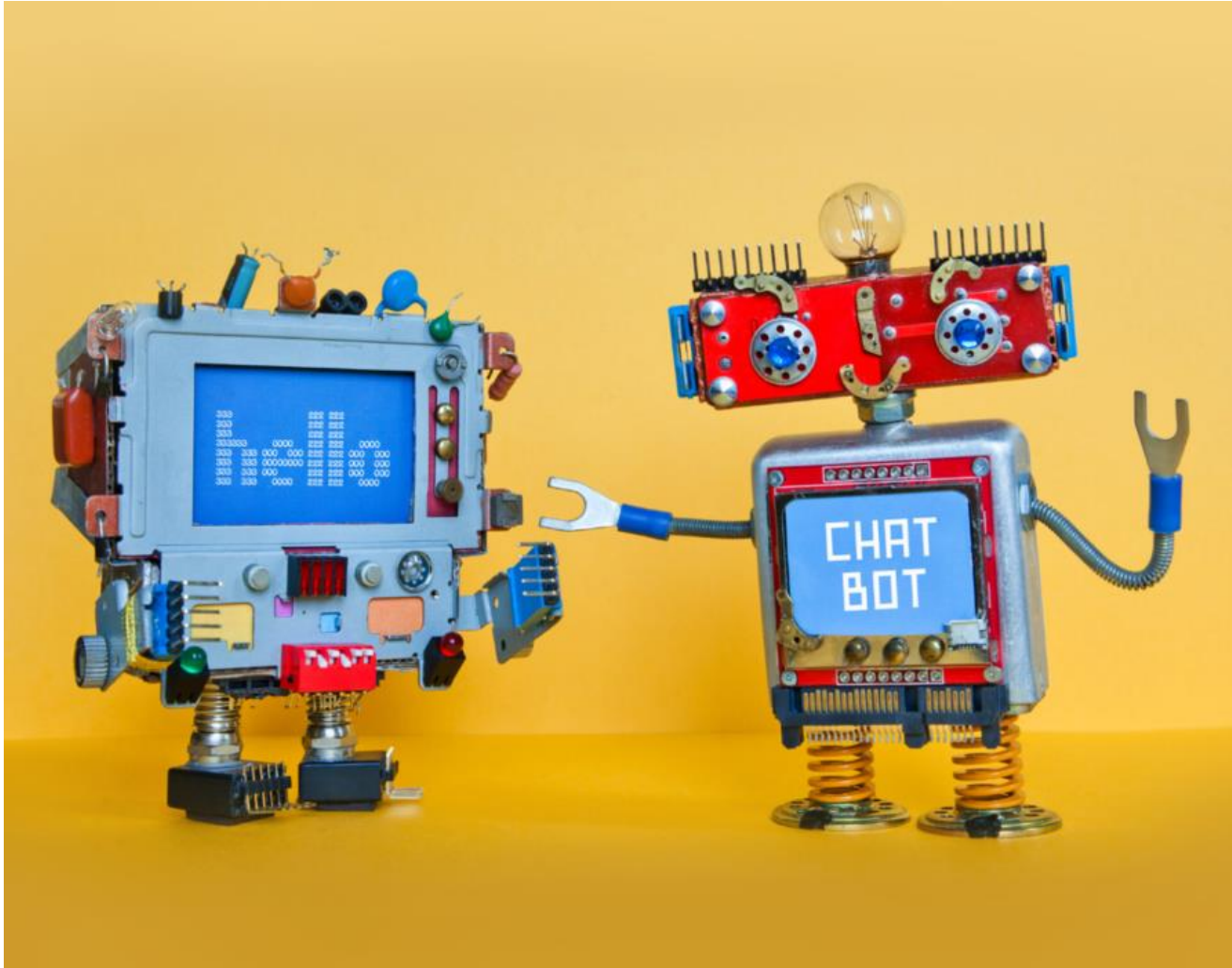
2026

Según el análisis actual de Reports and Data, el mercado mundial de chatbots se valoraba en 1.170 millones de dólares en 2018 y se espera que alcance los 10.080 millones de dólares para el año 2026, con una TCCA del 30,9% ([Globe News Wire](#)).

Fuente: Reports and Data

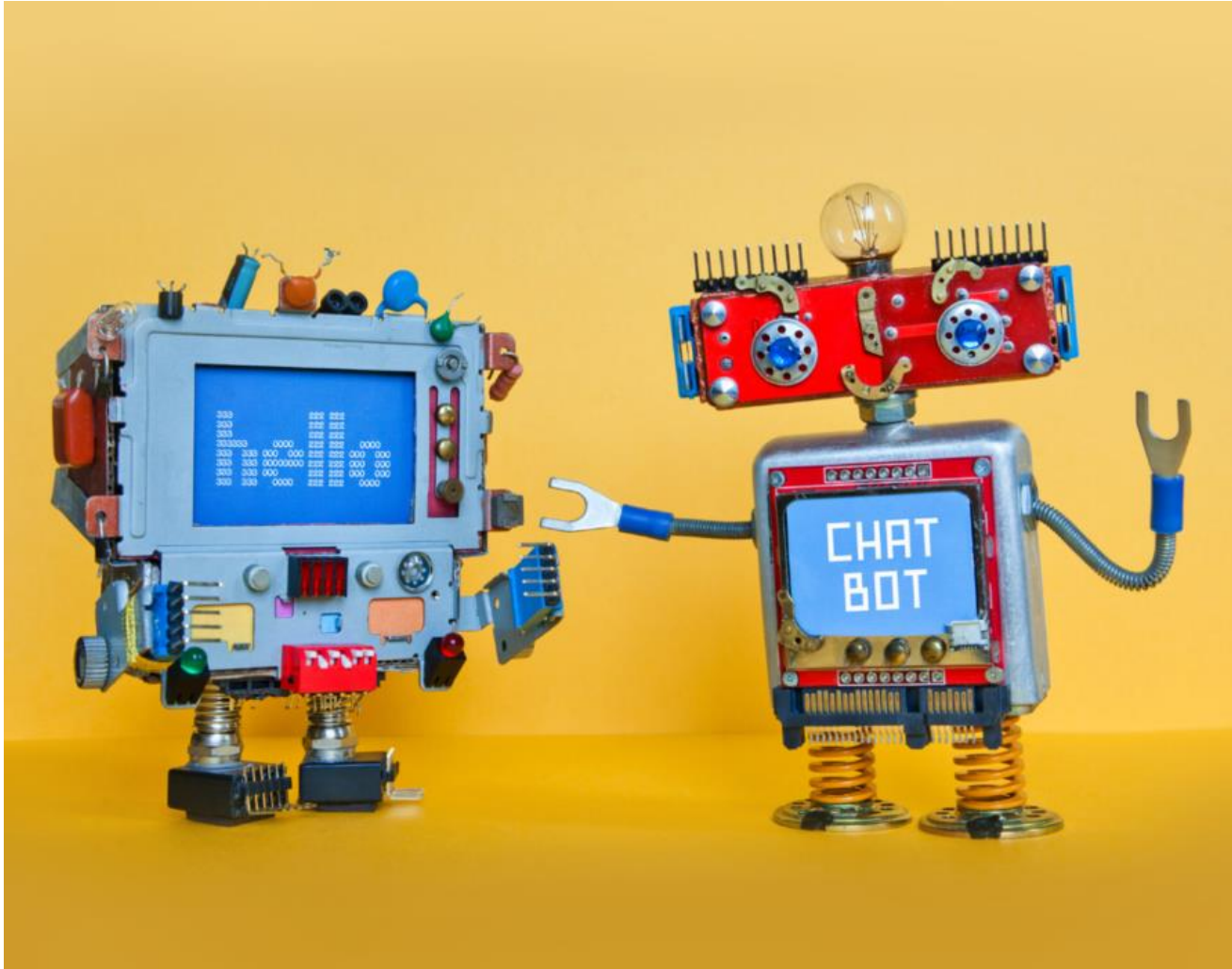
Fuente: [MarketsandMarkets Analysis](#)

eCommerce Chatbot - Ventajas



- 24/7
- Respuestas inmediatas y automatizadas
- Resolución de dudas
- Ahorro de tiempo
- Optimización de procesos
- La generación millennial prefiere chatbots
- Empatizan con el usuario
- Reducen el abandono de carritos
- Recopilan datos


eCommerce Chatbot - Desventajas



- Tienen limites
- Requieren programación
- Coste (a la baja)
- Pueden equivocarse y resultar intrusivos


Increase sales, reduce costs, and automate support on Facebook

The leading no-code chatbot platform for Facebook, Instagram, and Messenger

 [Get started for free](#)

no registration required







 Products ▾ Pricing Resources ▾ Demo Sign in [Signup](#)

3 DAYS **5** HOURS **40** MINUTES **33** SECONDS

Fully Managed Chatbot Platform

Build an AI chatbot and get 5x ROI while automating customer support by 80%.

[Check 50% Discounted Plans](#)

T&C Applied

Pricing

Free

Get your business up and running with a free trial account

\$0 /mo

Get Started Free

Pro

Level up with features that grow with you

starting from

\$15 /mo

the price depends on the [number of users](#)



Log in and Upgrade













Premium

Add more power to your marketing with advanced tools and expert guidance

Let's talk


Contact us

  My First Bot
✓ SAVED

-   Grow
-   Flows
-  Automate
-  Live Chat
-  Set Up AI
-  People
-  Reengage
-  Configure
-  Analyze
-  Upgrade

Growth Tools

Tools that will help you increase the number of bot subscribers and conversion to purchase on your website

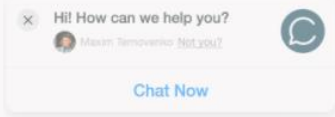
 **Activate your bot**

Connect your bot to a Facebook page to make it go live.
You can always change the selected page.

[Connect a page](#)
[Or create a new page](#)

Customer Chat Plugin for Your Website

This plugin allows you to place a Messenger chat window right on your website. All your site visitors starting a chat on the page will automatically become your bot subscribers!



[ENABLE](#)

Acquire Users from Comments

The best way to convert users from a Facebook page or an ad to your bot. This functionality enables your bot to send an automatic private message to a user who comments on a post on your bot's Facebook page.

[+ ADD RULE](#)



DIGICOM

PLAN DE DIGITALIZACIÓN
DEL COMERCIO DE GIJÓN

