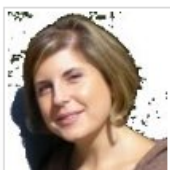


COMERCIO ELECTRÓNICO: CÓMO VENDER A TRAVÉS DE INTERNET



CENTROS EUROPEOS DE
EMPRESAS INNOVADORAS

Marta Castellanos



Marta Castellanos

Responsable de Marketing Online y Comercio Electrónico

Valencia Area, Spain | Internet

 More on [Marta Castellanos](#)

Actual Responsable de Marketing Online y Comercio Electrónico en **Cadena Visual**
Equipo Organizador en **TEDxCastellon**
Mentora para el desarrollo de Plan de Marketing Digital en **Socialnest**
[ver todo](#) ▾

Anterior Directora Web Levante y Superdeporte en Editorial Prensa Iberica
Online Media & Campaigns Coordinator en Panda Security
Directora Web en Marina d'Or
[ver todo](#) ▾

Educación OBS Online Business School
EAE Business School
ESADE Business School
[ver todo](#) ▾

Recomendaciones 3 personas han recomendado a Marta

Contactos 500+ contactos

Sitios web Sitio web de la empresa
Blog

Páginas Amarillas

terra 

 **MARINA D'OR**®

levante-emv.com
El Mercantil Valenciano

cadena visual

orange™

- Ventajas de un negocio online
- Estado del ecommerce y productos más vendidos
- Viabilidad digital
- Costes asociados a una tienda online
- Desarrollo tienda:
 - Plataformas de comercio electrónico
 - Nombre de Dominio y alojamiento
 - Elementos de una tienda online
 - Logística, Medios de Pago, Aspectos legales
- Promoción:
- Monitorización

VENTAJAS DE UNA TIENDA ONLINE

Para el comercio

- Operatividad: 365*24*7
- Escalabilidad:
 - Simultaneidad
 - Personal
- Globalidad

Para el cliente

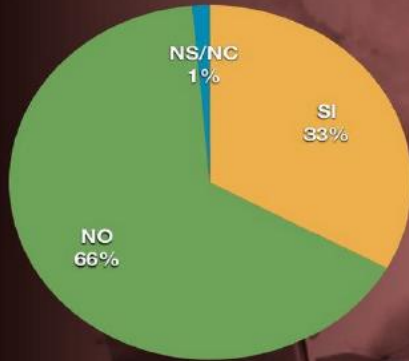
- Ahorro de tiempo y de dinero
- Comodidad
- Variedad

VENTAJAS DE UNA TIENDA ONLINE



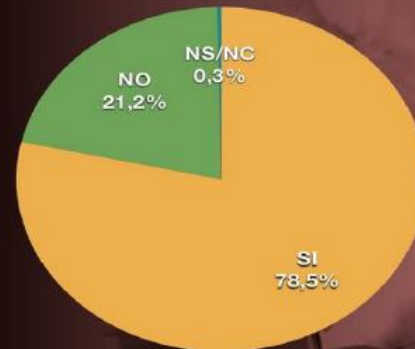
VENTAJAS DE UNA TIENDA ONLINE

Decisión de compra informado a través de la web



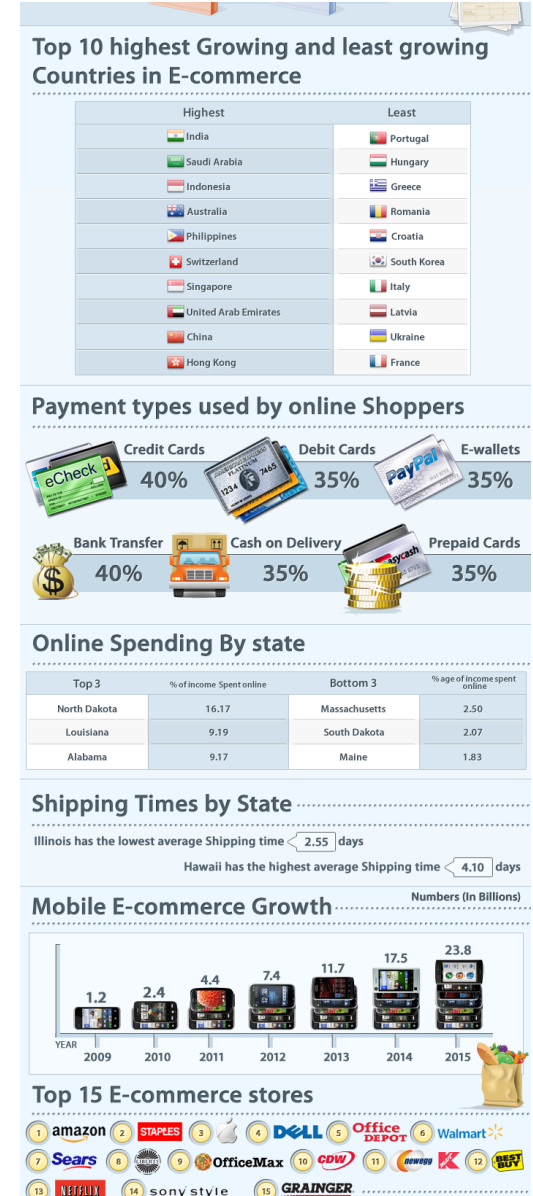
Fuente: 1ª Macroencuesta Navegantes en la Red de la AIMC – Enero de 1996

Decisión de compra informado a través de la web



Fuente: 12ª Macroencuesta Navegantes en la Red de la AIMC – Febrero 2010

ESTADO DEL ECOMMERCE

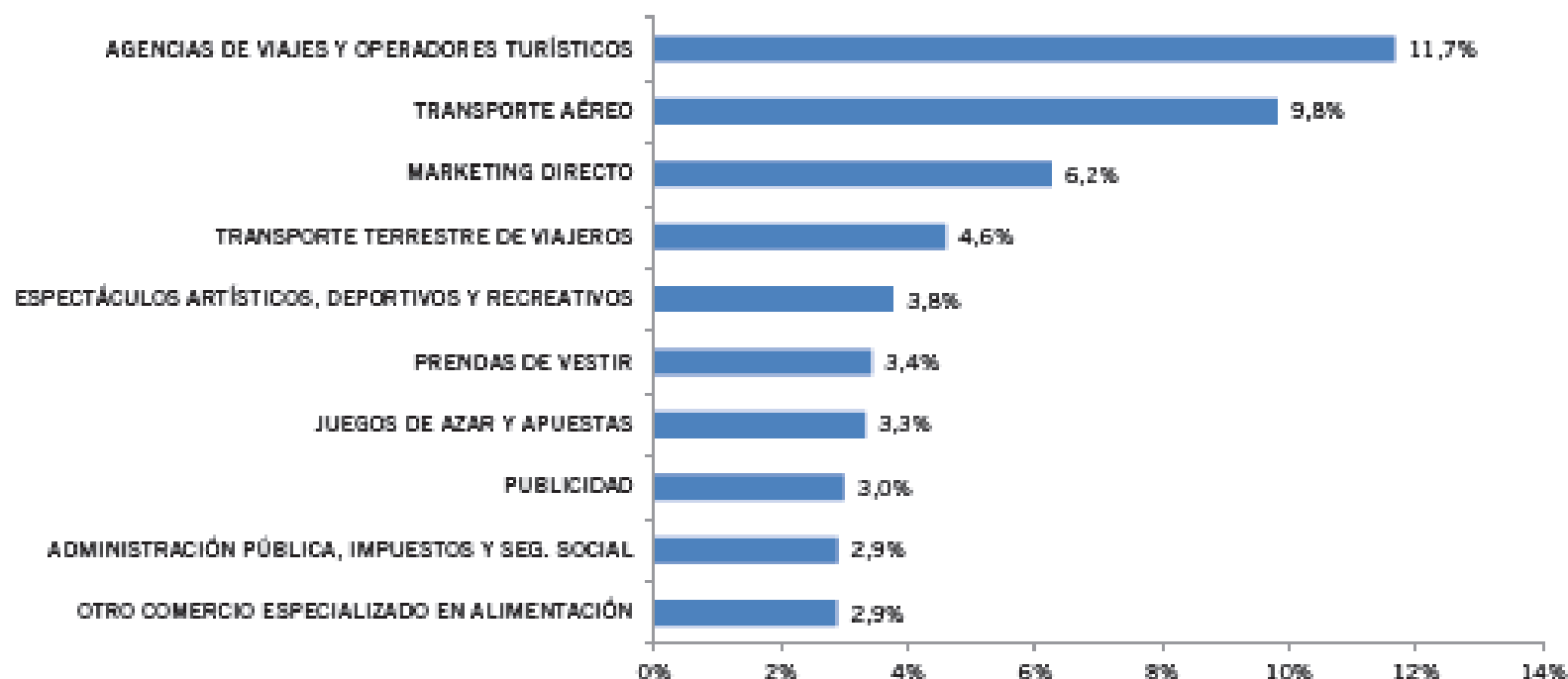


ESTADO DEL ECOMMERCE

- En el cuarto trimestre de 2012, el comercio electrónico en España alcanzó un **volumen de negocio de 2.656,6 millones de euros**, lo que supone un 10,6% más que en el mismo trimestre de 2011; con un total de **41,5 millones de operaciones**.
- El montante económico generado en el cuarto trimestre se distribuyó principalmente entre las siguientes diez **ramas de actividad**: las **agencias de viajes** y operadores turísticos (11,7%), el **transporte aéreo** (9,8%), el **marketing directo** (6,2%), el **transporte terrestre** de viajeros (4,6%), los **espectáculos artísticos**, deportivos y recreativos (3,8%), las prendas de vestir (3,4%), y, por último, los juegos de azar y apuestas (3,3%), la publicidad (3%), la Administración Pública, impuestos y Seguridad Social (2,9%) y otro comercio especializado en alimentación (2,9%).
- El importe de las **transacciones realizadas desde el exterior y dirigidas a sitios web españoles fue de 341,8 millones de euros**, lo que supuso un 12,9% del volumen de negocio total, con 2,8 millones de operaciones. Las transacciones **procedentes de la Unión Europea** representaron la mayor parte del importe del volumen de negocio (76,3%), con 260,8 millones de euros, seguidas de las procedentes de América Latina (7,1%), con 24,4 millones de euros, situándose el área C.E.M.E.A en tercer lugar con 22,4 millones de euros (6,5%). estas cifras situaron el saldo neto de volumen de negocio con el exterior en un balance negativo de 833,2 millones de euros

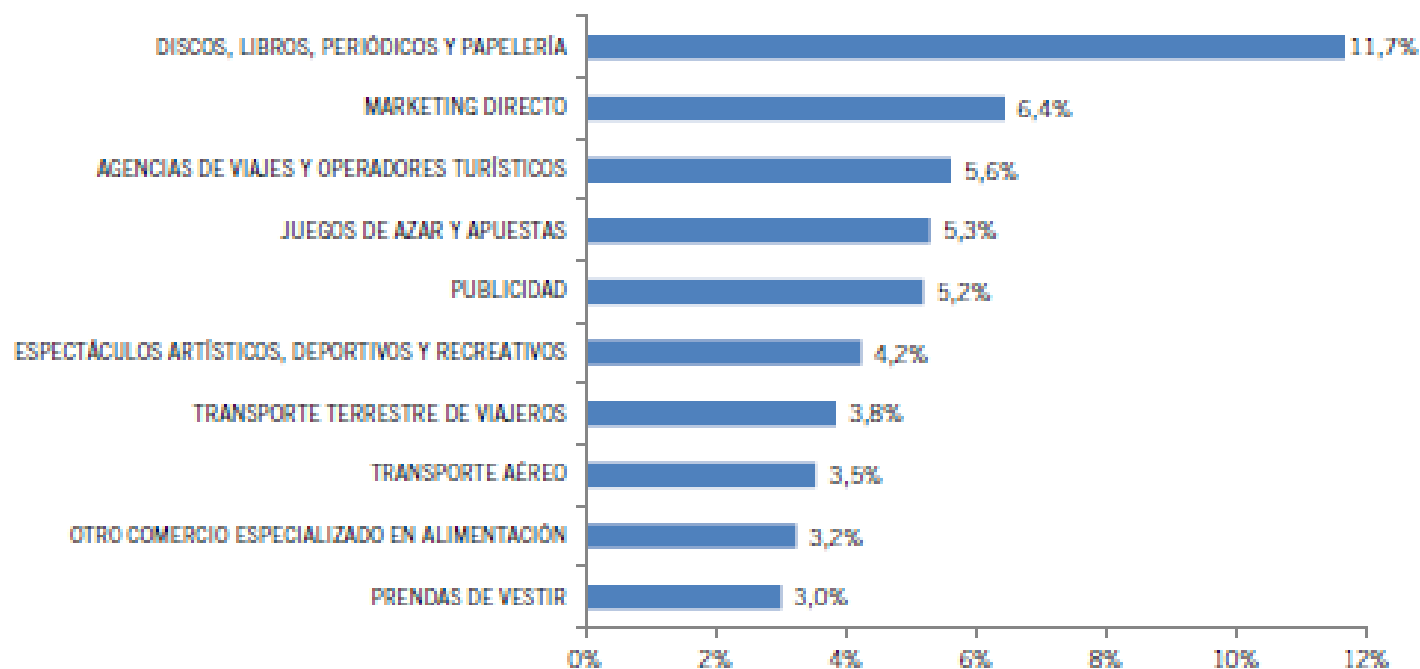
ESTADO DEL ECOMMERCE

2. LAS DIEZ RAMAS DE ACTIVIDAD CON MAYOR PORCENTAJE DE VOLUMEN DE NEGOCIO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO (IV-12, porcentaje)



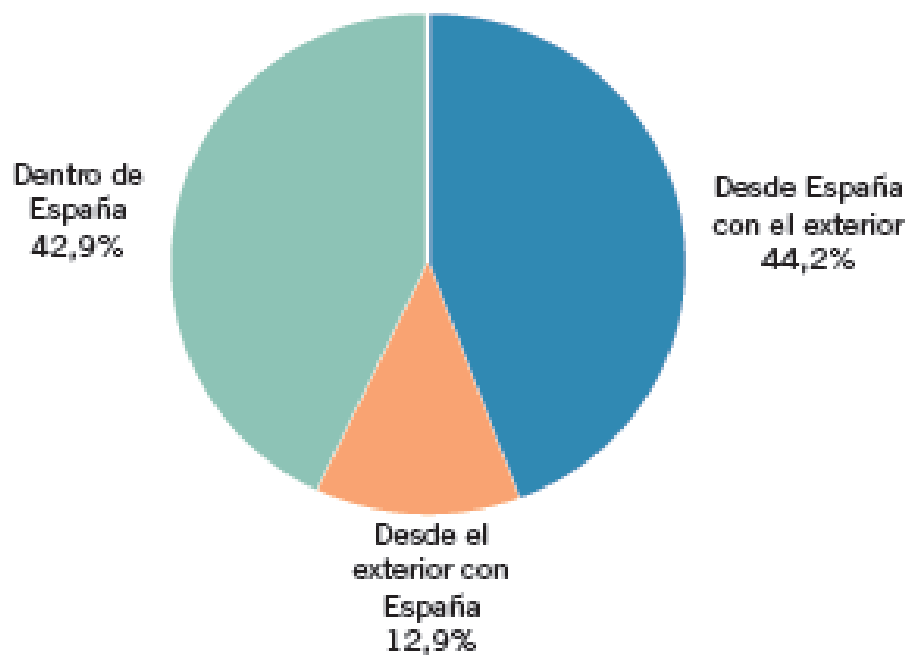
ESTADO DEL ECOMMERCE

4. LAS DIEZ RAMAS DE ACTIVIDAD CON MAYOR PORCENTAJE DE TRANSACCIONES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO (IV-12, porcentaje)



ESTADO DEL ECOMMERCE

5. VOLUMEN DE NEGOCIO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO SEGMENTADO GEOGRÁFICAMENTE (IV-12, porcentaje)



ESTADO DEL ECOMMERCE

✓ Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de las SI (ONTSI) de 2011:

✓ **13 millones** Internautas españoles compradores

✓ Perfil **25 - 49** años de edad;

✓ Mayoría **estudios** universitarios y **activos** laboralmente.

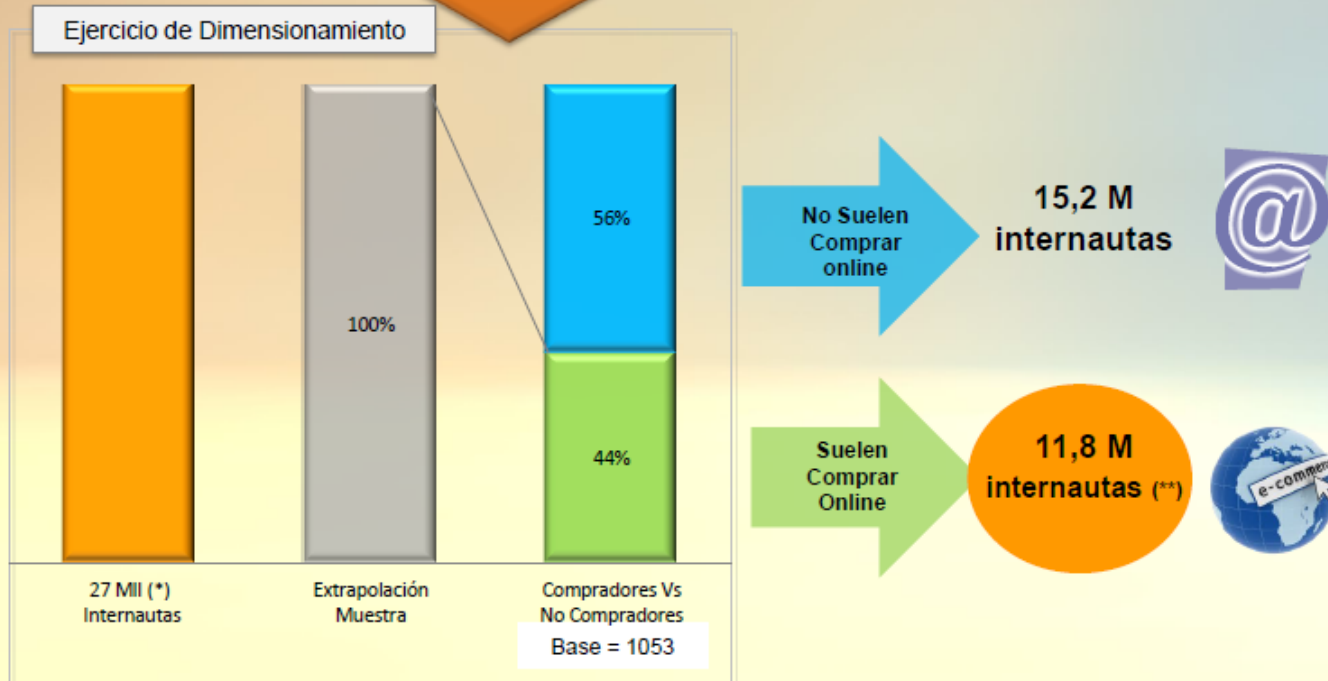
✓ Top: **Viajes y Transporte** Aéreo

✓ CMT 2012

✓ El gasto **830 € anuales**, 6% cada semana; volumen **10.454 millones €** (+14% vs 2011)

ESTADO DEL ECOMMERCE

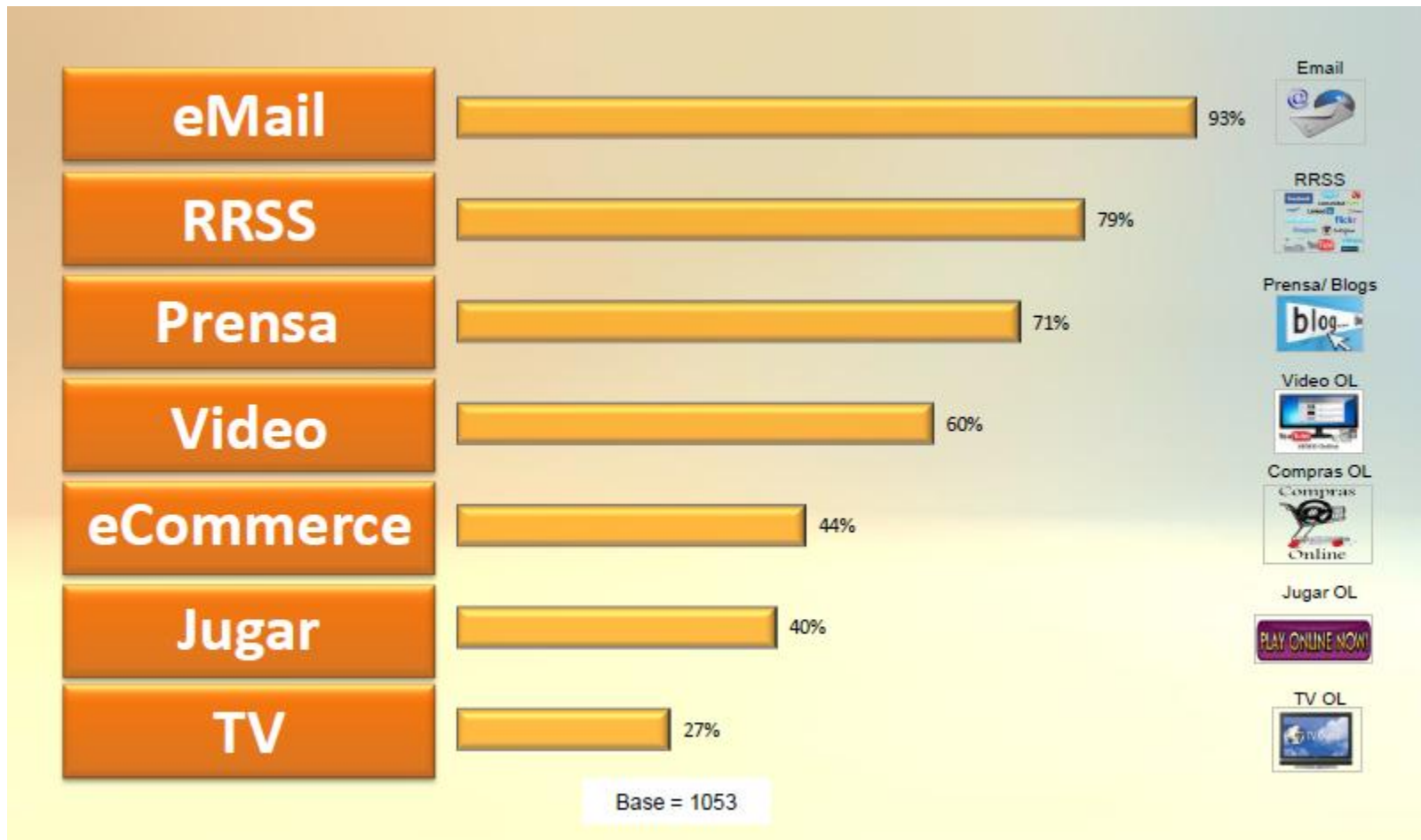
Partiendo de la base de 27 millones de internautas españoles, podemos estimar casi 12 millones de internautas que suelen comprar online.



(*) Fuente: AIMC 2012

pág. 19 (**) El ONTSI estimó en 2011, 13,2 millones de internautas compradores. En este estudio se busca un comprador más recurrente.

ESTADO DEL ECOMMERCE



ANÁLISIS DE VIABILIDAD DIGITAL

Estudio de mercado

- PERFIL DEMOGRÁFICO
- TENDENCIAS DE BÚSQUEDA
- COMPETITIVIDAD EN PALABRAS CLAVE
- COMPETIDORES

Plan de Negocio

- PROYECTO Y OBJETIVOS
- MERCADO Y PRODUCTO
- ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA
- PLAN DE MARKETING
- PLAN DE VENTAS
- ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS
- ASPECTOS LEGALES Y SOCIETARIOS
- ESTABLECIMIENTO, LANZAMIENTO E INVERSIONES
- PLAN FINANCIERO Y RESULTADOS PREVISTOS

COSTE DE UNA TIENDA ONLINE



DESARROLLO TIENDA ONLINE

- Plataformas de ecommerce
- Nombre de Dominio y alojamiento
- Elementos de una tienda online
- Logística, Medios de Pago, Aspectos legales

PLATAFORMAS DE E-COMMERCE



SOLUCIONES SAAS

Curva de aprendizaje

Coste final

Potencial

Medio/Largo plazo

PLATAFORMAS DE E-COMMERCE

Building an Online Store?

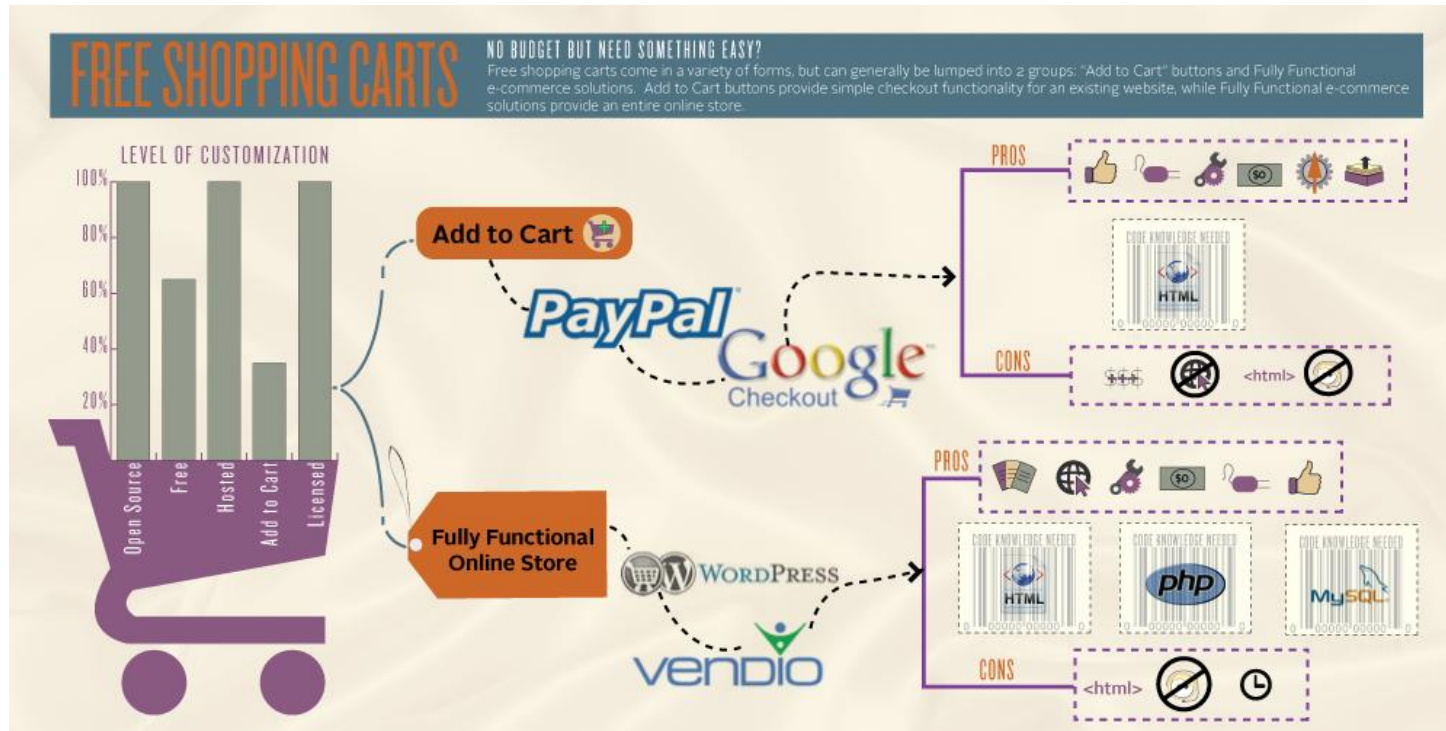
Which Shopping Cart Works Best?

KEY ↘

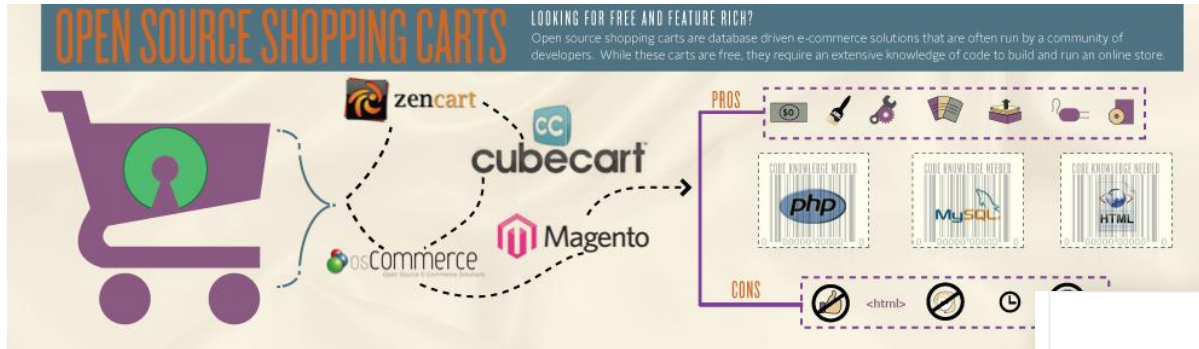
 Customer Service	 Free	 Design Templates Available	 Bandwidth/Transaction Fees	 Code Knowledge Required
 Different Features by Package	 Plugs into Existing Website	 Setup Takes Time	 Easy to Use	 Fast & Easy Setup
 SEO & Reporting Tools	 Hosting Included	 Free Updates	 Software is Merchant's to Own	 100% Customizable

SOLUCIONES SOFTWARE - CMS

PLATAFORMAS DE E-COMMERCE



PLATAFORMAS DE E-COMMERCE

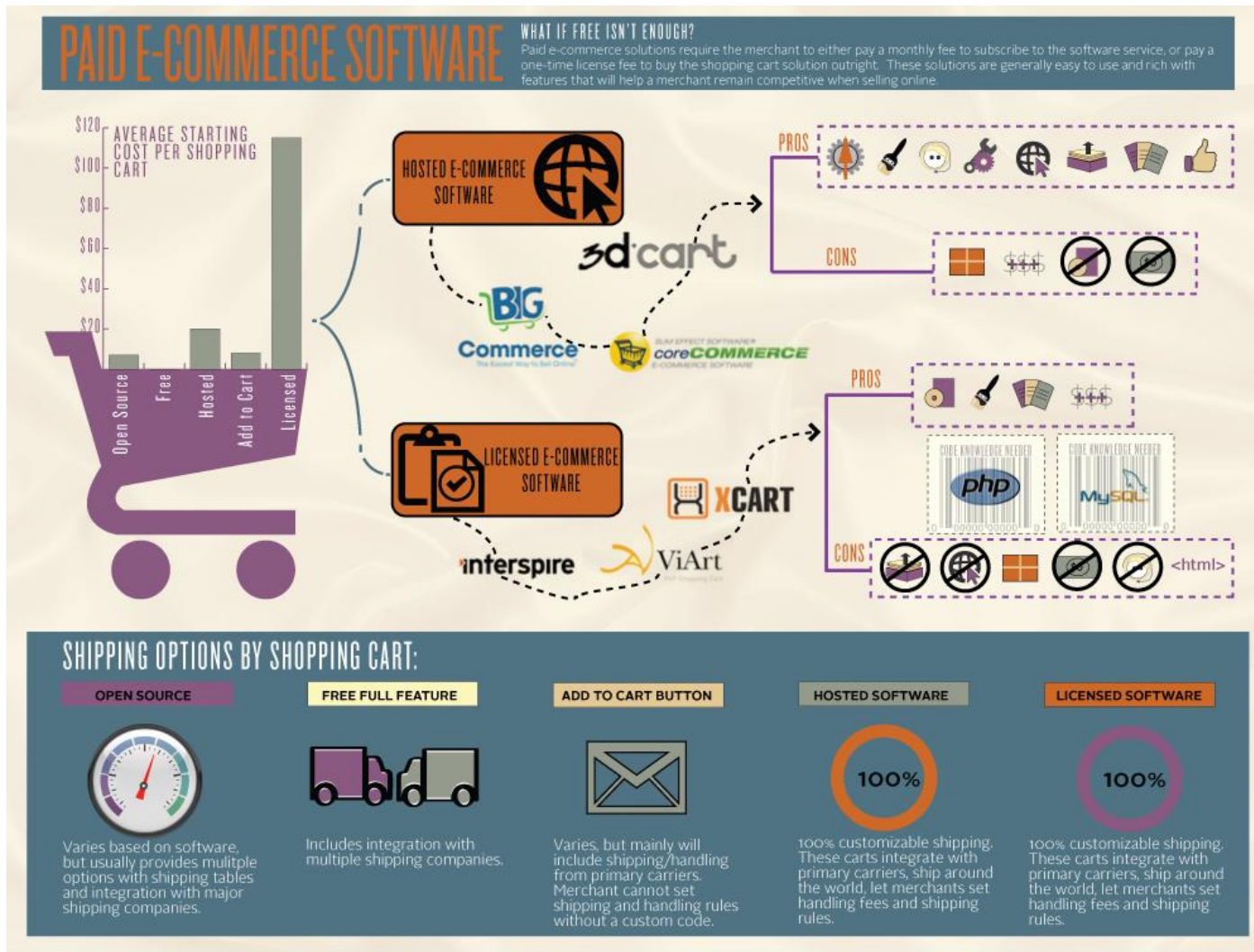


	Ventajas	Inconvenientes
Magento	- Elevado nivel de personalización - Posibilidad de multitienda - Mobile commerce - Muy potente y completo, se puede hacer casi todo	- Complejo de usar, tanto a nivel instalación, como a nivel administración de usuario - Comunidad de usuarios mayoritariamente en inglés
Prestashop	- Sencillez de instalación y administración de usuario - Mediante la adición de módulos se puede mejorar la calidad de la tienda	- Poco soporte, (mayoritariamente en francés) y comunidad pequeña
OsCommerce	- Multidioma - Sencillez de instalación - Comunidad importante - Estabilidad y potencia	- Modificaciones laboriosas, se requieren conocimientos de programación - Diseños anticuados

PLATAFORMAS DE E-COMMERCE



PLATAFORMAS DE E-COMMERCE



DOMINIO Y ALOJAMIENTO

DOMINIO

- Fácil de recordar (relacionado con el negocio)
- No demasiado largo
- Que incluya palabras clave
- .com + registro de dominios locales
- No usar símbolos
- Tiempo: 2 años mínimo

HOSTING

- Compartido o dedicado
- Conocimientos de administración de sistemas para instalar componentes, definir recursos...
- Definir necesidades iniciales + solicitar presupuestos (acceder a urls externas, panel de administración, usar la cache, IP local....)

ELEMENTOS DE UNA TIENDA ONLINE

DISEÑO

- Intuitivo y accesible
- Look & Feel
- Menús de navegación
- Optimizado para buscadores

USABILIDAD

- Catálogo de productos visible
- Navegación por categorías y subcategorías
- Carrito de la compra
- Proceso de compra orientado a producto
- Buscador
- Fácil acceso a servicios de la tienda
- Ficha de producto

ACCESIBILIDAD

- Catálogo de productos accesible
- Productos destacados
- Tamaño del texto
- Etiquetado de imágenes

ELEMENTOS DE UNA TIENDA ONLINE

**Catálogo de
productos**

**Proceso de venta:
Funnel de
conversión**

**Certificado de
Seguridad**

Carrito de compra

**Motor de
recomendaciones**

Gestión de stocks

Proceso de registro

**Buscador interno y
BBDD**

**Integración de
sistemas de gestión**

ELEMENTOS DE UNA TIENDA ONLINE

amazon.es [Mi Amazon.es](#) [Nuestras ofertas](#) [Cheques regalo](#) [Vender en Amazon](#) [Ayuda](#)

Todos los departamentos **Buscar** [Todos los departamentos](#)

[MP3 y Cloud Player](#)
Millones de títulos, estés donde estés

[Amazon Cloud Drive](#)
5 GB de almacenamiento gratis

[Kindle](#)

[Tienda Apps para Android](#)
Gratis una app de pago cada día

[Libros](#)

[Cine, TV y Música](#)

[Electrónica](#)

[Informática](#)

[Videojuegos](#)

[Juguetes y Bebé](#)

[Hogar](#)

[Zapatos y complementos](#)

[Relojes y Joyería](#)

[Coche y moto](#)

[Todas las categorías](#)

[Tienda MP3 y Cloud Player](#) [Cloud Drive](#) [Kindle](#) [Amazon Móvil](#) [Tienda Apps para Android](#)

Ahorra 30€ en el Kindle Fire HD
desde ~~199€~~ desde **169€** [> Descúbrelo](#)

kindle paperwhite
El e-reader más avanzado del mundo
129€ [> Descúbrelo](#)

Identificarse
¿Eres un cliente nuevo? [Empieza aquí.](#)

Outlet
[> Descúbrelo](#)

Cheques regalo de Amazon.es
Sorprender a alguien nunca había sido tan fácil
[> Descúbrelo](#)

Ofertas refrescantes
[> Descúbrelas](#)

Los más vendidos en Móviles y smartphones

Haz los deberes: prepara ya la vuelta al cole
[> Compra ya](#)

Cheque regalo* de 10€ por compras superiores a 70€ en libros de texto
[> Más información](#)

ELEMENTOS DE UNA TIENDA ONLINE



Empieza algo nuevo



Pregunta a Anna

[IKEA BUSINESS](#)
[IKEA FAMILY](#)
[IKEA APPs](#)

[Elige tu tienda IKEA](#)
[Trabaja en IKEA](#)
[Lista de la compra](#)

[Todos los productos](#) [Novedad](#) [Dormitorio](#) [Salón](#) [Cocina](#) [Baño](#) [Niños](#) [Textiles](#) [Muebles de exterior](#) [Toda la casa](#)

IKEA INFORMA Todos en IKEA enviamos nuestro apoyo a los afectados y familiares del accidente de Santiago. Un fuerte abrazo.

II < >



Mejor en compañía

FALSTER
Mesa, negro,
marrón
€179

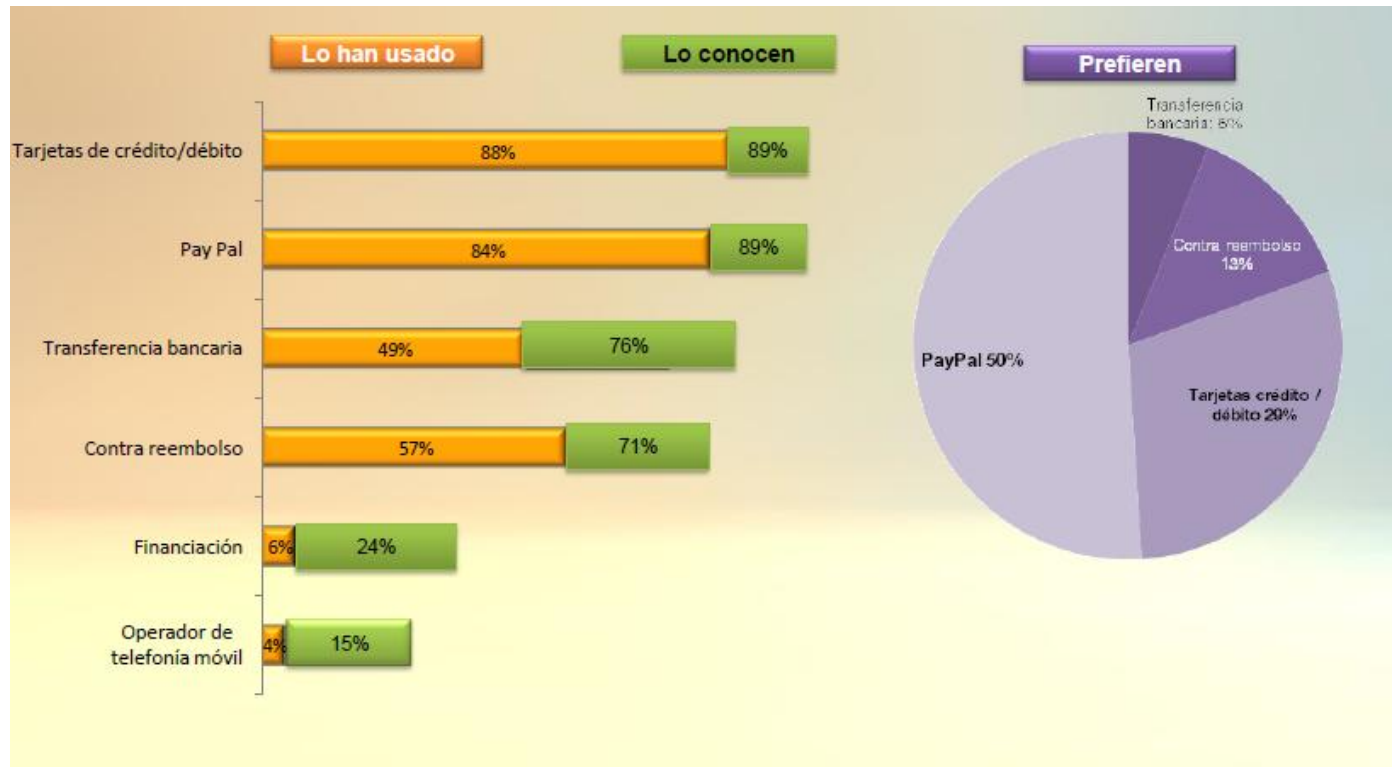
[Ver muebles de exterior](#)

Más novedades e inspiración de IKEA

DEL 25/7 AL 22/8

MEDIOS DE PAGO

- TPV
- PAY-PAL
- TRANSFERENCIA
- CONTRA REEMOLSO
- SAGEPAY



LOGISTICA Y ENVÍOS

- Con stock: logística interna

- **OJO!!** Procesos bien definidos

- Sin Stock: Servicio logístico de almacenaie



ASPECTOS LEGALES

- Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) + alta en la AEPD
- Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSI). Si hay publicidad y cobras por ello, incluir además información de contacto, spam, etc.
- Ley de Ordenación del Comercio Minorista: cubre la venta de productos a través de Internet e informa al comprador sobre el vendedor, las formas de pago, el precio, los impuestos, etc
- Propiedad intelectual, normas de uso condiciones de envío y devoluciones

TRANSMITIR CONFIANZA

- **Humanizar la web.** Que se vea que detrás de la web hay personas trabajando
- **Medios de contacto:** Ofrecer a los clientes todas las opciones posibles: email, formulario de contacto, chat online, teléfono.....
- Presencia en redes sociales, especialmente Facebook. Valorar la capacidad de gestión y el tipo de público de la tienda con el perfil de la red social
- Permitir comentarios en la web de los clientes
- Muy importante: no basta con tener estos medios de contacto, hay que estar atentos y responder con agilidad.
- **Tener un blog** ayuda también a transmitir confianza, resolver dudas y mostrar conocimiento sobre lo que vendes
- Las **condiciones de compra, envío y pago** deben estar claras y resumidas
- Ofrecer varias formas de pago . La pasarela de pago esa debe ser mediante conexión segura https
- **Gestionar correctamente posibles incidencias** que puedas tener con los clientes.
- **Monitorizar clientes con problemas en el registro.** Especialmente, para no perder una posible venta.

PROMOCIÓN DE LA TIENDA ONLINE

El Plan de marketing online (desde ahora)

Atraer visitas:

- Posicionamiento natural en buscadores
- Pago por click
- Banners
- E-mail marketing
- Publicidad offline
- Blogs y otras redes sociales
- YouTube
- Referrers e influencers

Convertir visitas en clientes

- Usabilidad
- Gestión de contenidos:
- Integración de contenidos de terceros
- Producción de contenidos para syndicar



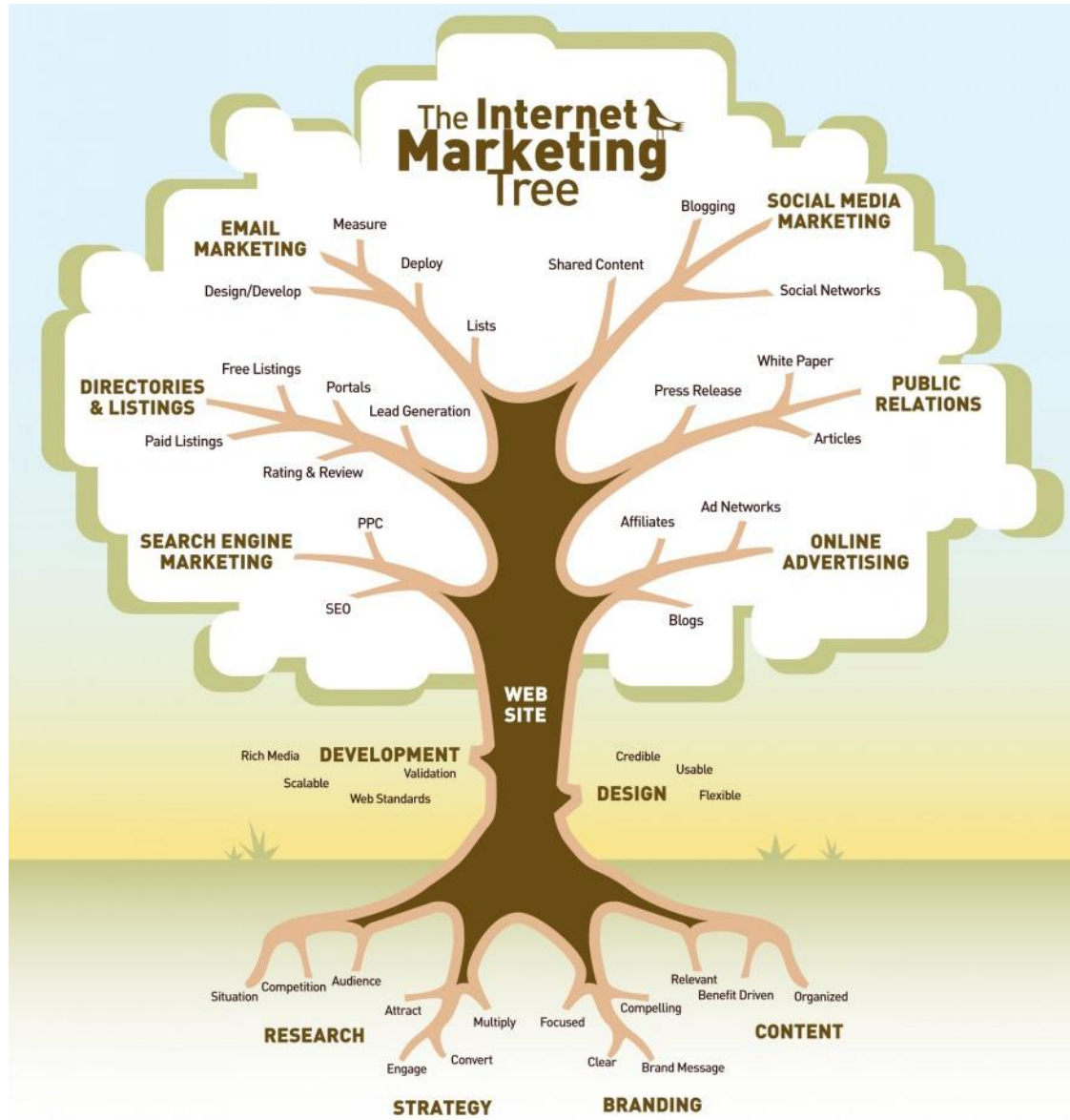
Convertir clientes en prescriptores:

- Marketing viral
- Recomendación (enviar a amigo)
- Redes sociales: LinkedIn, Neurona, marcadores sociales, agregadores de noticias, etc.

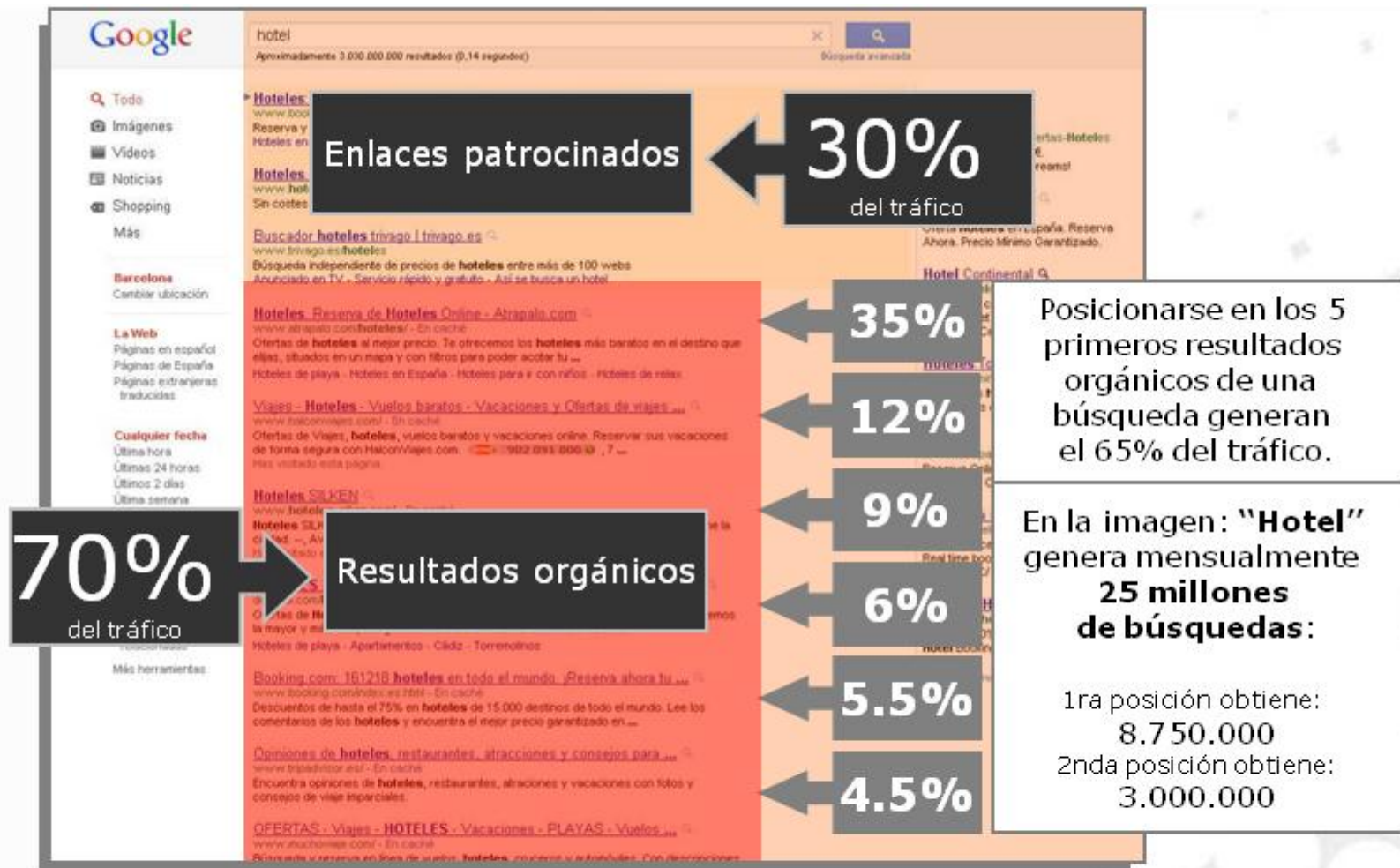
Fidelizar clientes:

- Permission marketing
- Sindicación de contenidos
- Estrategias de conversión offline

PROMOCIÓN DE LA TIENDA ONLINE

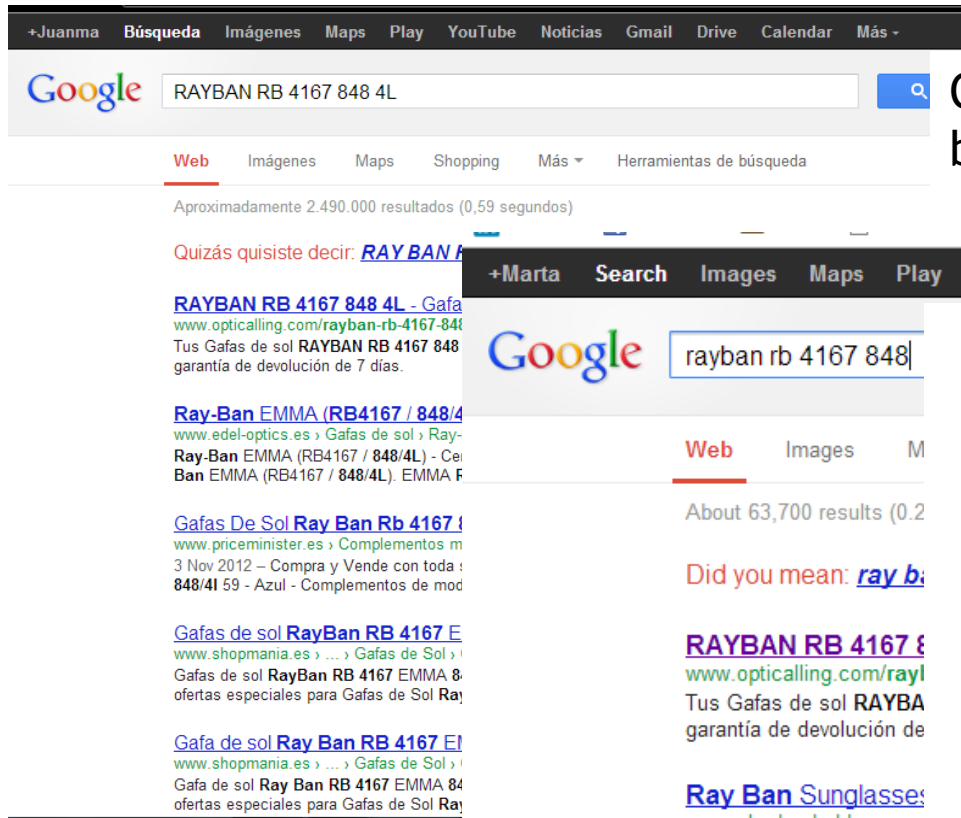


Marketing en Buscadores

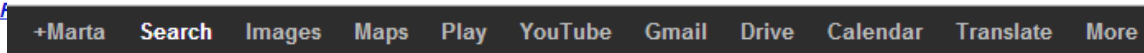


- 75% de los Internautas consideran que las marcas «situadas en las 5 primeras posiciones del buscado indexación natural» **son los líderes del mercado.**
- La presencia de los «Links Patrocinados» **influye de forma importante sobre la percepción** creada con los Internautas.

Marketing en Buscadores: SEO



Optimizar nuestro contenidos para buscadores



More videos for rayban rb 4167 »

RB 4167 - Gafas Enrique Hurtado

www.gafasenriquehurtado.es » ... » Ray Ban - Translate this page

Home::Sunglasses::Ray Ban::RB 4167 ... RB 4167 847/68, 59-20, Degradado Bicolor Marrón/ Lila, NO, Nude, 111,77 €, 72,65 €. RB 4167 601/8G, 59-20, Gris ...

RAYBAN RB 4167

www.gafasenriquehurtado.es » ... » Ray Ban - Translate this page

RAYBAN RB 4167. ... RB 4167. RB 4167 847/68; RB 4167 601/8G; RB 4167 710/13. Mostrar todas las imágenes · Enviar a un amigo; Imprimir; Ampliar ...

Ray-Ban Emma RB 4167 851/13

www.misterspex.es/.../ray-ban-emma-rb-41... - Translate this page

Gafas de sol Ray-Ban Emma RB 4167 851/13 - Pruébatelas online o en casa antes de comprarlas-Envío gratuito e inmediato y garantía de devolución de 30 ...

RayBan RB 4167 Sunglasses | Butterfly Style Ray-Ban Sun Glasses

www.framesdirect.com » Sunglasses » Ray-Ban Sunglasses

Ray-Ban RB4167 Sunglasses - Stylish butterfly frames for women, Ray-Ban RB 4167 Sunglasses feature 100% UV protection and a saddle bridge.

RayBan RB 4167 Prescription Sunglasses | Ray-Ban RB4167 RX Sun

www.framesdirect.com » ... » Ray-Ban Prescription Sunglasses

Ray-Ban RB4167 Emma Prescription Sunglasses - Stylish butterfly frames for women, Ray-Ban RB 4167 Prescription RX Sun Glasses feature 100% UV ...

Rayban gafas de sol rb 4167 710 13 - ShopMania

www.shopmania.es/q-rayban-gafas-de-sol-r... - Translate this page

Busca la mejor oferta para Rayban gafas de sol rb 4167 710 13 en ShopMania. Precios de Rayban gafas de sol rb 4167 710 13, comentarios y descuentos.

GAFAS DE SOL RAY BAN 4167 EMMA

www.sunandglasses.com/ray-ban-4167-rb4... - Translate this page

RB4167 850/4Q VIOLENT GRADIENT ON TRAS VIOLET GRADIENT. Descripción; Opiniones (0); Más imágenes (0). GAFAS DE SOL RAY BAN 4167 EMMA ...

RAYBAN RB 4167 848 4L - Gafas de sol en Optcalling

www.optcalling.com/rayban-rb-4167-848-... - Translate this page

Tus Gafas de sol RAYBAN RB 4167 848 4L en Optcalling -Envío gratuito a domicilio y garantía de devolución de 7 días.

Directorios y Comparadores

The screenshot shows the Pixmania.com website with a festive Christmas theme. A large banner at the top reads "NAVIDAD DE LOCURA" (Crazy Christmas) with various discount offers: "50€ DE REGALO!!! DESCUENTO INMEDIATO" (50€ gift!!! immediate discount), "50€ A PARTIR DE 200€ DE COMPRA" (50€ from 200€ purchase), "25€ A PARTIR DE 100€ DE COMPRA" (25€ from 100€ purchase), and "10€ A PARTIR DE 50€ DE COMPRA" (10€ from 50€ purchase). Below the banner, there are sections for "PRECIOS EXCEPCIONALES" (Exceptional Prices), "VENTAS FLASH" (Flash Sales), and "EXCLUSIVAS" (Exclusives). Product listings include a Panasonic Lumix DMC-FZ48 for 259€, a Panasonic Plasma 3D TX-P68T50E for 1,699€, and a Philips Systema HTS354112 for 179€.

The screenshot shows the ShoppyDoo website. The header includes a search bar and navigation links. The main content area features "PRODUCTOS MÁS POPULARES" (Most Popular Products) with three featured items: Samsung UE40F8000 for €1,079.00, Philips 32PFL3008H for €249.00, and LG 32LN575 for €325.00. Below this, there is a "DESCUENTOS DIARIOS" (Daily Discounts) section. The left sidebar lists various categories like Informática, Telefonía, Fotografía, etc. The right sidebar shows a "Carcasa personalizada por iPhone y Samsung Galaxy" for 4,95€ and "ÚLTIMAS LISTAS CREADAS" (Latest Lists Created).

The screenshot shows the ShopMania.com website. The header includes a search bar and navigation links. The main content area features a "Comprar por categoría" (Buy by category) section with sub-sections like Bebés y Niños, Belleza y Salud, Casa y Jardín, Coches / Motos / Utilitarios, and Electrónica. There is also a "Compras de verano" (Summer Shopping) section with a large image of a beach scene. The right sidebar shows "Compras de verano" with a list of products, "Ofertas locales" (Local Offers), "Marcas de top" (Top Brands), and "Comunidad" (Community). The bottom of the page shows a "Categorías más buscadas" (Most Searched Categories) section.

Email marketing

BBDD de terceros

Publicidad correctamente este mensaje clica [aquí](#)



Carnet por puntos

NO PIERDAS TUS PUNTOS

Porque ahora, hasta los mejores conductores pueden perderlos.

ARAG te ofrece el seguro que te protege legalmente como conductor, con la cobertura más completa.



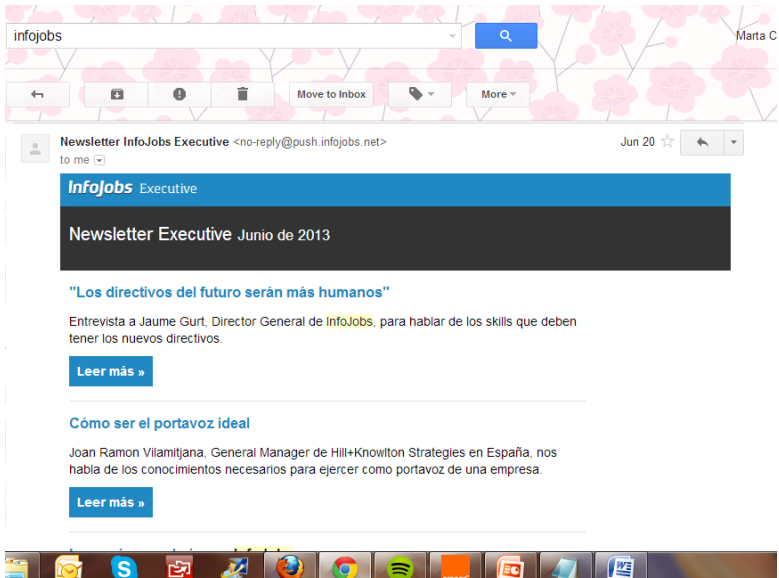
 **Hasta 1.500 €** al mes si te retiran o revocan el permiso.
Ayuda para pagar los cursos de recuperación de puntos y/o carnet.

 **Asistencia jurídica** para defender y reclamar tus derechos.
Cobertura jurídica de multas que impliquen pérdida de puntos.

 Además te incluimos un **vehículo de sustitución** en caso de avería, robo o accidente y defensa jurídica en caso de accidente.

**Objetivo:
captación**

BBDD propia



infojobs

Newsletter InfoJobs Executive <no-reply@push.infojobs.net> Jun 20

InfoJobs Executive

Newsletter Executive Junio de 2013

"Los directivos del futuro serán más humanos"

Entrevista a Jaime Gurt, Director General de InfoJobs, para hablar de los skills que deben tener los nuevos directivos.

[Leer más »](#)

Cómo ser el portavoz ideal

Joan Ramon Vilamitjana, General Manager de Hill+Knowlton Strategies en España, nos habla de los conocimientos necesarios para ejercer como portavoz de una empresa.

[Leer más »](#)

**Objetivo:
fidelización**

Social Media marketing



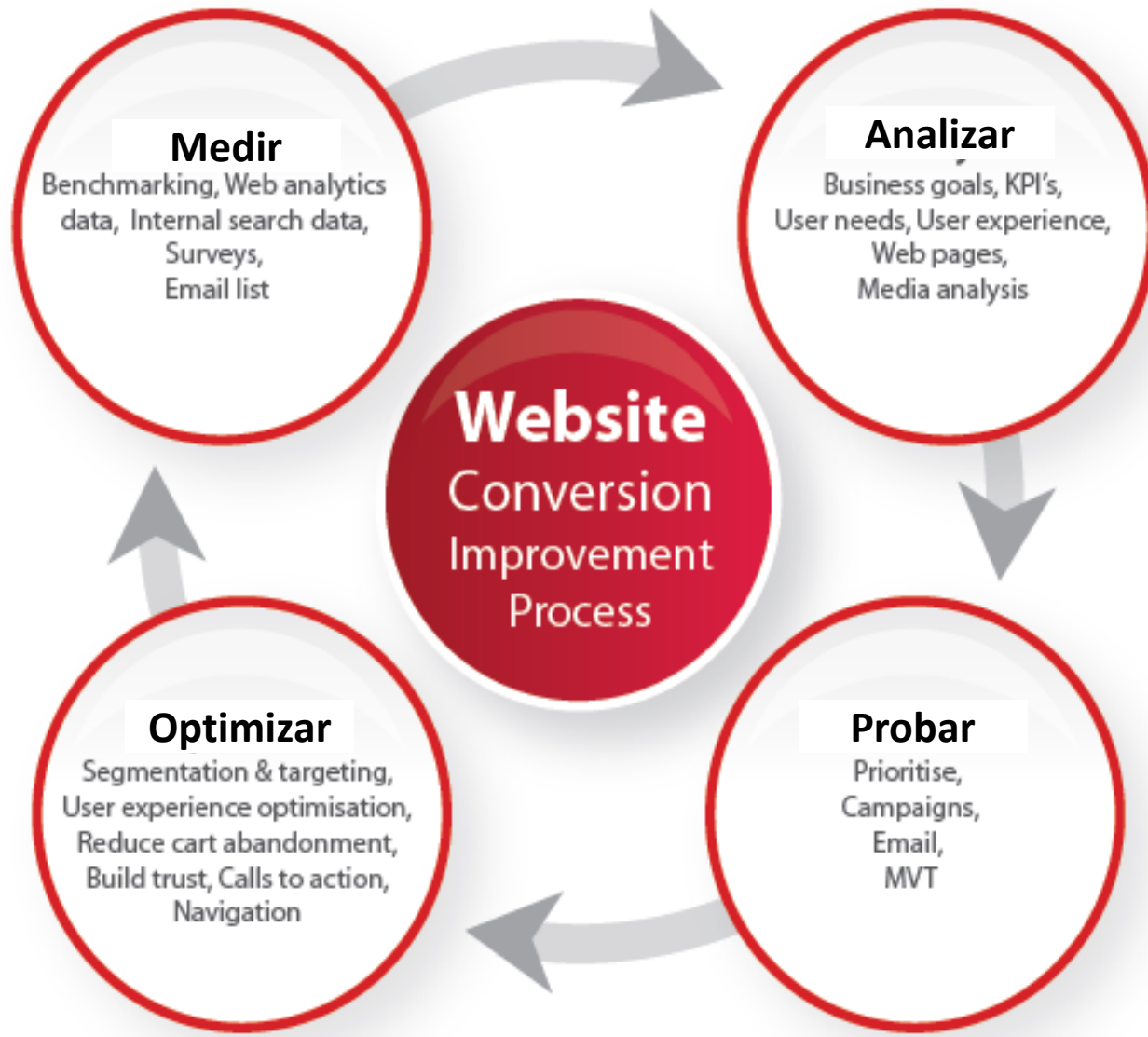
Relaciones Públicas



Publicidad Online

Medio	1ºsem 2011	1ºsem 2012	Var (%)	Cuota 2011	Cuota 2012	Var (%)
TV	1.228,8	1.020,2	-17	48	46,9	-1,1
Prensa	495,1	392,5	-20,7	19,3	18,1	-1,3
Revista	176,7	147,9	-16,3	6,9	6,8	-0,1
Radio	221,8	193,1	-12,9	8,7	8,9	0,2
Exterior	177,3	153	-13,7	6,9	7	0,1
Dominic	37,4	32,4	-13,3	1,5	1,5	0
Internet	212,5	227,3	6,9	8,3	10,5	2,2
Cine	9,1	7,3	-19,6	0,4	0,3	0,0
Total	2.558,8	2.173,7	-15	100	100	0,0

MONITORIZACIÓN



Lo que se puede medir, se puede mejorar

Muchas gracias

marta@martacastellanos.com