

# Taller 3: Análisis de buenas prácticas en Comercio Electrónico



  
negocio electrónico en la Región de Murcia  
[www.cecarm.com](http://www.cecarm.com)

## Antes de empezar

## Buenas prácticas

- Aspectos a considerar
- ¿Qué nos impide comprar?
- La conversación
- Tráfico
- Posicionamiento y campañas PPC
- Diseño y usabilidad
- Abandono de los carritos
- Envío y logística
- Atención al cliente

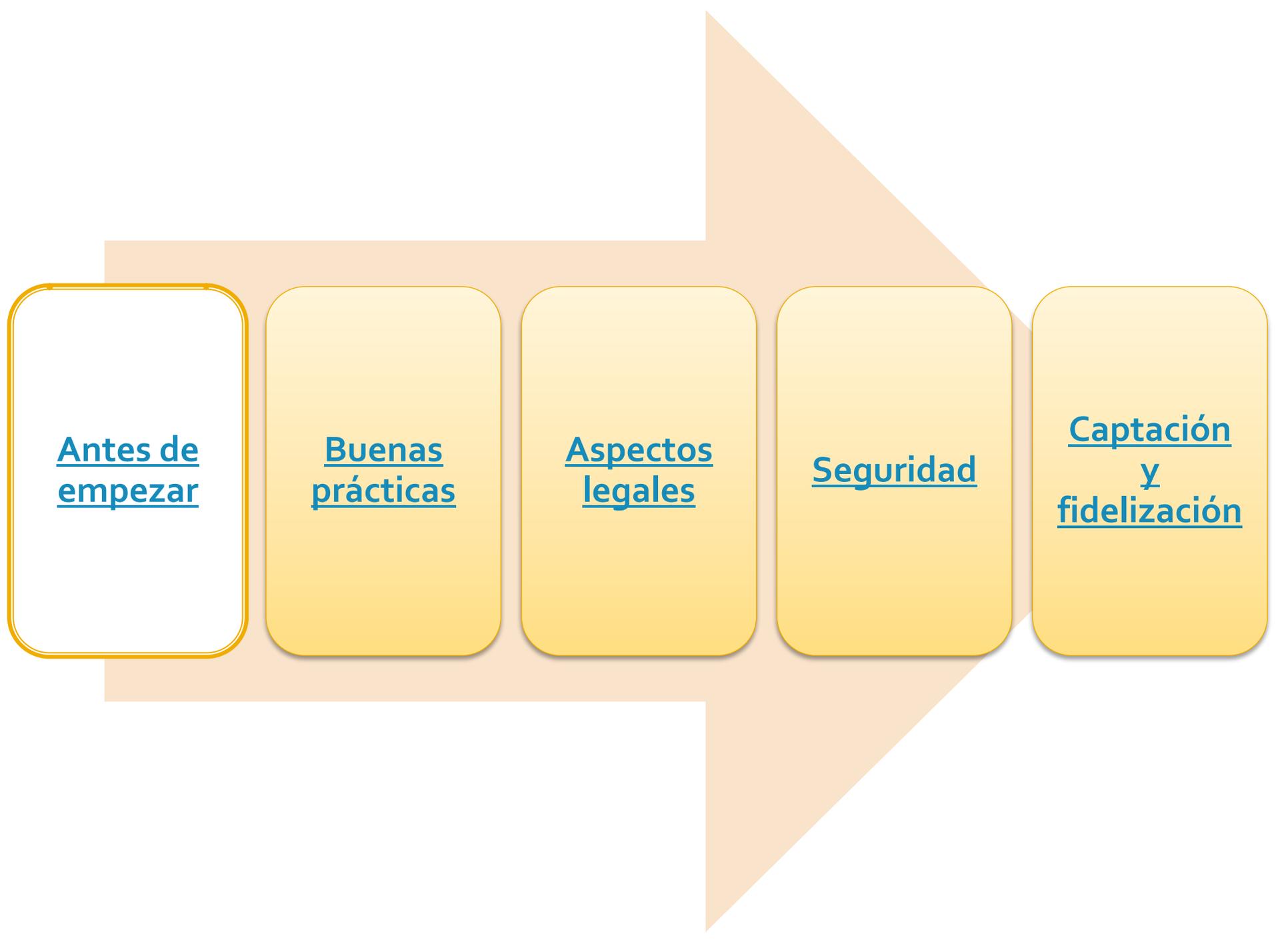
## Aspectos legales

- LOPD
- Condiciones generales
- Aviso legal y política de privacidad
- Fraude

## Seguridad

## Mecanismos de captación y fidelización

- Páginas de aterrizaje
- Páginas de agradecimiento
- Promociones
- Blogs



Antes de  
empezar

Buenas  
prácticas

Aspectos  
legales

Seguridad

Captación  
y  
fidelización

# Antes de empezar...

# Comercio electrónico

## Preguntas previas

¿Es para mí?

¿Puede entenderse mi producto?

¿A quién le puede interesar?

¿Puedo venderlo con un margen aceptable?

¿Tiempo? ¿Dinero?

# Comercio electrónico

## ¿Cómo?

- ¿Qué queremos vender?
- ¿A quién se lo vamos a vender?
- ¿Con quién competimos?
- ¿Cómo nos vamos a diferenciar?
- ¿Cuáles son nuestros objetivos?
- ¿Cuál va a ser nuestra estrategia?

# Comercio electrónico

## Decisiones

Marca/Dominio  
Tecnología  
Alojamiento  
Pasarela de pagos  
Operador logístico  
Posicionamiento  
Marketing online  
etc.

# Comercio electrónico

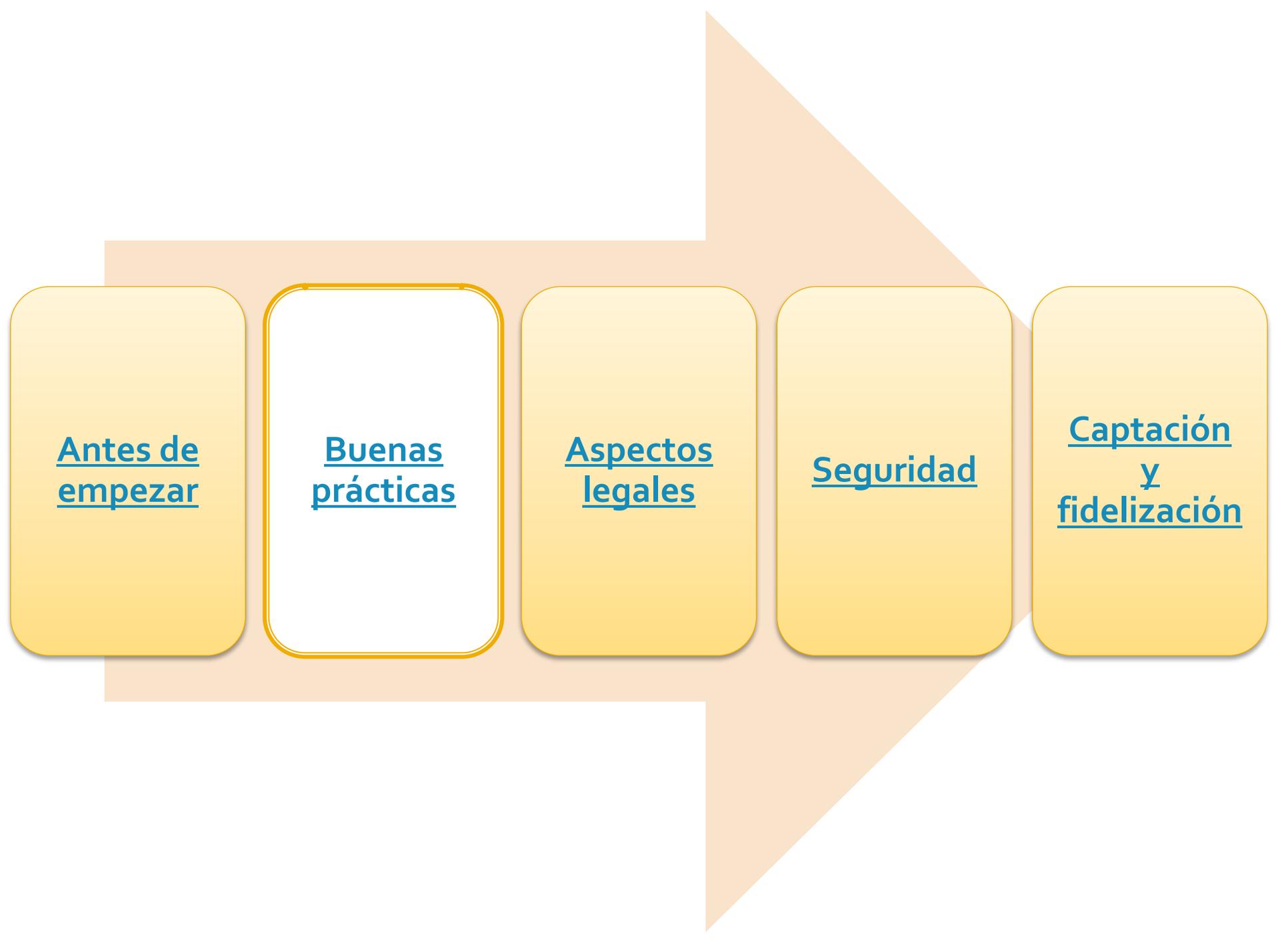
## Y luego...

Seguridad  
Disponibilidad  
LOPD, LSSICE, ...  
CRM  
Facturación  
Promociones  
etc.

# Comercio electrónico

## Y por último...

# Vender



Antes de  
empezar

Buenas  
prácticas

Aspectos  
legales

Seguridad

Captación  
y  
fidelización

# Buenas prácticas

# Buenas prácticas: Cuestiones a tener en cuenta

# Buenas prácticas Atención

Ni diseño ni usabilidad  
¿Qué tengo que hacer?  
Contenido repetido  
Sin personalidad  
“Abandono progresivo”  
Autobombo

# ~~Buenas~~ Malas prácticas Los “botones bomba”

REGLA:  
¿se hace en el mundo real?

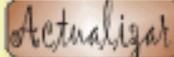
*Fuente: Conversion Rate Experts*

# ~~Buenas~~ Malas prácticas Los “botones bomba”

## Carrito

Aceite Corporal Anti Stress  
PRECIO:42,85 € / ud

1   Total: 42.85 € 



Introduzca su nombre de usuario y contraseña para realizar el pedido. Si no está registrado puede hacerlo pulsando [AQUI](#).

e-mail:

contraseña:







**¡¡PELIGRO!!**



Fuente: Conversion Rate Experts

# ~~Buenas~~ Malas prácticas Los “botones bomba”

Sesión caducada

## Su sesión ha caducado.

Lo sentimos, pero para su propia protección la sesión ha terminado automáticamente. La información entrada se borra de nuestros servidores cuando la página está un largo tiempo inactiva. Deberá volver a introducir la información.

Pulse aquí para volver a la página principal de

Todos los precios se indican sin IVA incluido.  
La tienda del CAD | Contacto | ¿Cómo comprar? | Información legal | Devoluciones e incidencias | Preguntas más frecuentes .



Fuente: Conversion Rate Experts

# ~~Buenas~~ Malas prácticas Los “botones bomba”

Por favor, complete los campos marcados con un asterisco (\*) para continuar.  
Debe repetir la clave en el campo correcto.

**Datos del Usuario**

\*Nombre:

\*Apellidos:

CIF/NIF/NE:

Teléfono:

Teléfono móvil:

Fax:

Dirección:

C.P.:

Ciudad:

Provincia:

**Información de Contacto**

\*Correo electrónico:

**Datos de Acceso**

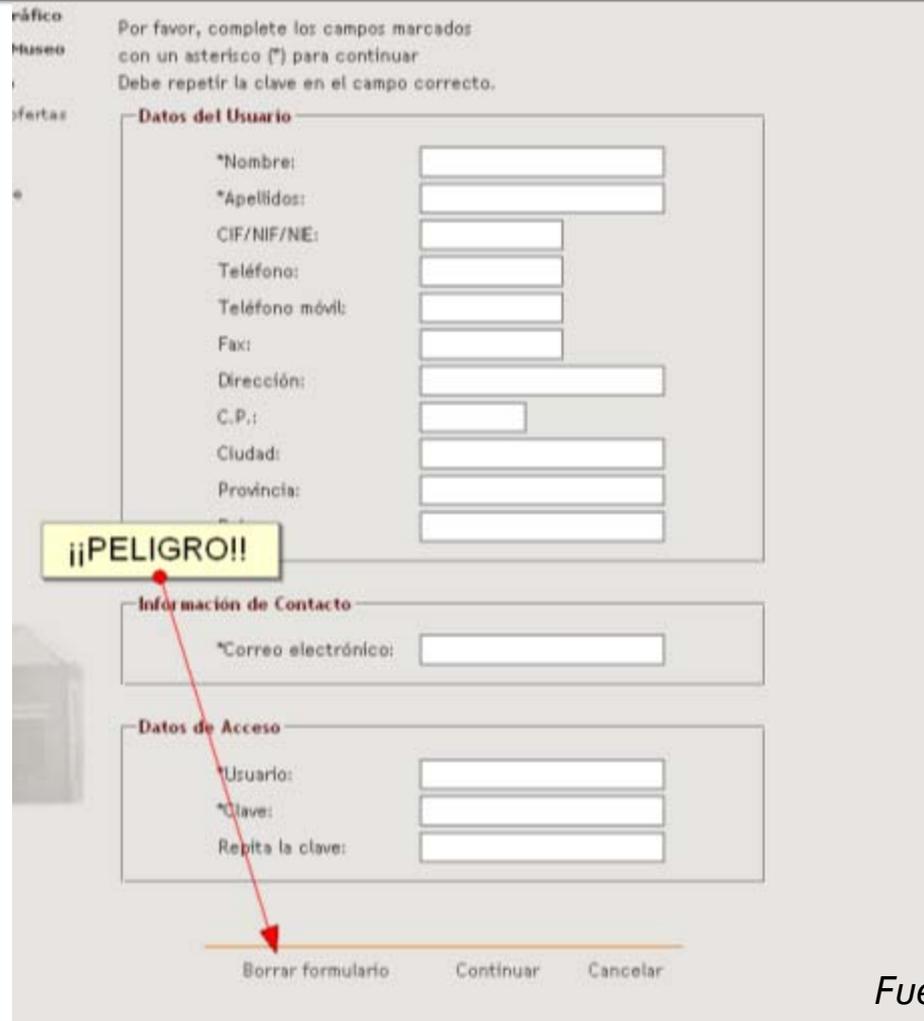
\*Usuario:

\*Clave:

Repite la clave:

**¡¡PELIGRO!!**

Borrar formulario   Continuar   Cancelar



Fuente: Conversion Rate Experts

# ~~Buenas~~ Malas prácticas Los “botones bomba”

banners en el carrito

*Fuente: Conversion Rate Experts*

# Buenas prácticas: Barreras a la hora de comprar

# Buenas prácticas: Barreras a la hora de comprar

Información de producto insuficiente  
Robo de tarjeta de crédito  
Ayuda durante el proceso de compra  
Políticas de garantía y devolución

# Buenas prácticas: Barreras - ¿Cómo superarlas?

- Chat: 3/4 de los clientes los inician por problemas durante el proceso de compra
- Teléfono / e-mail: siempre visibles

Fuente: BoldChat

# Buenas prácticas: La conversación

# Buenas prácticas: La conversación

**ciao!** *Shopping Intelligence*

**dooyoo**   
Asesoramiento online

**kelkoo**

**Crowdstorm**

**stylehive**  
connecting stylish people

**kaboodle**

# Buenas prácticas: La conversación - Si no opinan en mi tienda...

**ciao!** Shopping Intelligence

Comparación de Precios Opiniones Listas Videos Entrar ?

Coches Electrónica Cámaras PC Electrodomésticos Móviles Música Películas Viajes Más...

¿Qué estás buscando?

en Todas las categorías

Buscar

Escribe una opinión

[Inicio](#) > [Mi bebé](#) > [Higiene](#) > [Higiene Chicco](#) > **Chicco Termómetro de frente infrarrojo**

Selecciona una opción



## Chicco Termómetro de frente infrarrojo

Chicco - termómetros [Más](#)

2 ofertas de **EUR 81,90** a **EUR 86,31**

★★★★☆ 44 opiniones | [Escribir una opinión](#) | [Compartir](#)

El Termómetro frontal infrarrojos Dual Sensor mide en pocos segundos el calor (rayos infrarrojos) emitido por la frente con 2 modalidades diferentes de medición: por contacto y a...

[Más](#)

Valorar este producto: ★★★★★

La mejor oferta



**EUR 81,90**

Costes de envío: Ver en tienda

Comparación de precio

Opiniones

Los Mejores Links

2 precios de 2 para Chicco Termómetro de frente infrarrojo

ordenado por: **Precio**

**ciao!** Comerciante destacado



**CHICCO IonoHumidificador-FTP76082-Set1-Cuidado del bebé + Chupete termometro**

Características :- El Ionohumidificador RespiraLimpio humidifica y depura el aire del ... [Más](#)

**€ 86,31**



★★★★☆  
615 Evaluaciones

Costes de envío: EUR 6,99

Disponibilidad: envío inmediato

Más >

Redcoon.com

# Buenas prácticas: La conversación - Si no opinan en mi tienda...

The screenshot shows the Venca website interface. At the top, there's a navigation bar with the Venca logo and various service icons like 'atención al cliente', 'petición de catálogo', 'opinión', 'compra desde un catálogo impresa', 'ayuda', and 'tu pedido: 0 artículos'. Below this is a search bar with the text '¿Qué quieres comprar?' and a search button. The main content area features a navigation menu with 'HOME', 'CATEGORÍAS', 'MARCAS', 'TIENDAS', and 'ESPECIALES'. The 'TIENDAS' menu is active, showing 'VENCA' as the selected store. Below the navigation, there's a section for 'Venca' with the text 'VENCA. Líder en España en Venta a Distancia con un catálogo generalista.' and the Venca logo. To the right, there's a 'PUNTUACIÓN MEDIA DE LA TIENDA' section with a 'Puntuación global' of 75% and a bar chart showing user recommendations. The bottom of the page features a navigation bar with buttons for 'Antes de empezar', 'Buenas prácticas', 'Aspectos legales', 'Seguridad', and 'Captación y fidelización'.

venca  *Vive!*  atención al cliente 902 180 144 petición de catálogo opinión compra desde un catálogo impresa ayuda tu pedido: 0 artículos

Bienvenid@ disfruta de las ventajas de tu cuenta Venca aquí

Buscar en... Producto, color, referencia catálogo, ...

Moda Mujer | Lencería | Moda Mujer | Moda Hombre | Niños | Textil Hogar | Hogar | Outlet

modam **kelkoo** Busca. Compara. Compra.

HOME CATEGORÍAS MARCAS TIENDAS VENCA ESPECIALES

Comprar por tiendas | Todas las tiendas A-Z

¿Qué quieres comprar?

Inicio > Tiendas > V > Venca > Reseñas

**Venca**

VENCA. Líder en España en Venta a Distancia con un catálogo generalista.

**PUNTUACIÓN MEDIA DE LA TIENDA**

**Puntuación global**

75% de los usuarios recomiendan esta tienda

Facilidad en el pedido:

Disponibilidad:

Entrega a tiempo:

Atención al cliente:

[Leer 8 Valoraciones »](#)

[Sobre las valoraciones »](#)

**cecarm**  
negocio electrónico en la Región de Murcia

Antes de empezar Buenas prácticas Aspectos legales Seguridad Captación y fidelización

# Buenas prácticas: La conversación - Si no opinan en mi tienda...



¡Bienvenido a dooyoo! ¿Primera vez aquí? Regístrate gratis.

[¡Haz el tour!](#) [Área de Miembros](#) [Regístrate](#) [Entrar](#) [Ayuda](#)

[Audio](#) [Ordenadores](#) [Fotografía](#) [Videojuegos](#) [Electrodomésticos](#) [Mas...](#)

[Mensajes](#)  
0 nuevo

¿Qué estás buscando?

[Buscar](#)

[Home](#) > [Electrodomésticos](#) > [Cafeteras](#) > Nespresso Turmix TX 150 Opiniones



## Nespresso Turmix TX 150 ★★★★★

Nuevas **opinión** ... filtro en casa. la Cafetera Nespresso, es muy linda a la vista, entra por los ojos en sólo un instante la quieres tener.. su diseño una m... [más](#)

Más [Cafeteras Nespresso](#)

[Leer 10 opiniones](#)

[Escribir una opinión](#)

[Vista General](#)

[Precios](#)

[Opiniones](#)

[Recursos](#)

► [Opiniones](#) - 10 opiniones de la Comunidad dooyoo

► [Escribir opinión](#) - ¡Dinos lo que piensas!

[Cafetera Ariete Café Roma](#)



[Lo mejor de Ariete para tu hogar.](#)  
PVP: 151,00 €

[Cafetera Ariete Chic 1377](#)

# Buenas prácticas: La conversación - Medios sociales

Escuchar  
Monitorizar  
Paciencia  
¿Responder?

# Buenas prácticas: Tráfico

# Buenas prácticas: Tráfico

SEO

PPC

Participar en la conversación  
Ofrecer contenido de valor

# Buenas prácticas: Tráfico

Dominio  
Programas de afiliados  
Suscripciones/Newsletters  
...  
Acciones offline

# Buenas prácticas: Posicionamiento y PPC

# Buenas prácticas: Posicionamiento

Correcta elección de palabras clave  
Densidad y colocación de palabras clave  
Conseguir enlaces  
Sitemaps en buscadores

# Buenas prácticas: Marketing en buscadores (PPC)

Correcta elección de palabras  
Anuncios directos y orientados  
Tráfico y coste  
Páginas de aterrizaje  
Estadísticas

# Buenas prácticas: Diseño y usabilidad

# Buenas prácticas: Diseño y usabilidad

Checkout en un sólo paso  
No implementar navegación dependiente de JavaScript  
Buscador de productos  
Información actualizada  
Información correcta y completa  
Ofertas/promociones/descuentos  
Contacto/teléfono/sوپorte

# Buenas prácticas: Abandono de los carritos

# Buenas prácticas: Abandono de los carritos - ¿Por qué?

Costes de envío o  
tiempos de entrega no adecuados  
Elevado importe total del pedido  
Proceso de compra largo y/o complejo  
Proceso de compra lento

*Fuente: CECARM*

# Buenas prácticas: Abandono de los carritos - Reducción

Información en el carrito clara y completa  
(especialmente en productos configurables)

Proceso de venta corto

Plazos de entrega y disponibilidad claros

Gastos de envío, impuestos, etc. identificados

Eliminar obligación de registro

Transmitir confianza

*Fuente: CECARM*

# Buenas prácticas: Logística

# Buenas prácticas: Logística

Tiempos de envío  
Disponibilidad de stock  
Elección de proveedor  
Garantías/Seguros  
Tracking de los envíos  
Horario de entrega

# Buenas prácticas: Atención al cliente

# Buenas prácticas: Atención al cliente

Servicio personalizado  
De persona a persona  
Rapidez y efectividad  
Información  
Subsanar errores  
Avisar con antelación  
Rentabilizar las quejas

Antes de  
empezar

Buenas  
prácticas

Aspectos  
legales

Seguridad

Captación  
y  
fidelización

# Aspectos legales

# Aspectos legales: LOPD/LSSI

# Aspectos legales: LOPD

Tratamiento de los datos  
Acceso a los datos  
Comunicación de datos  
Sanciones

# Aspectos legales: LOPD

- 1. De la existencia de un fichero o tratamiento de datos
- 2. De la finalidad de su recogida y de los destinatarios de la información
- 3. Del carácter obligatorio o facultativo de la respuesta a las preguntas que se plantean
- 4. De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos
- 5. De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición
- 6. De la identidad y dirección del responsable del tratamiento de los datos.

# Aspectos legales: Condiciones generales

# Aspectos legales: Condiciones generales

Impuestos  
Formas y gastos de envío  
Formas de pago  
Reclamaciones  
Jurisdicción

# Aspectos legales: Condiciones generales - Impuestos

- ¿Dónde vendemos?
- ¿Podemos vender?
- ¿Qué impuestos aplican?

# Aspectos legales: Condiciones generales

Garantías  
Devoluciones  
Reparaciones/Postventa

# Aspectos legales: Condiciones generales

## Facturación

Históricos de facturación/pedidos  
Seguimiento de pagos, albaranes, etc.

# Aspectos legales: Aviso legal

# Aspectos legales: Aviso legal

Nombre/Denominación social

Datos de contacto

CIF/NIF

Datos registrales

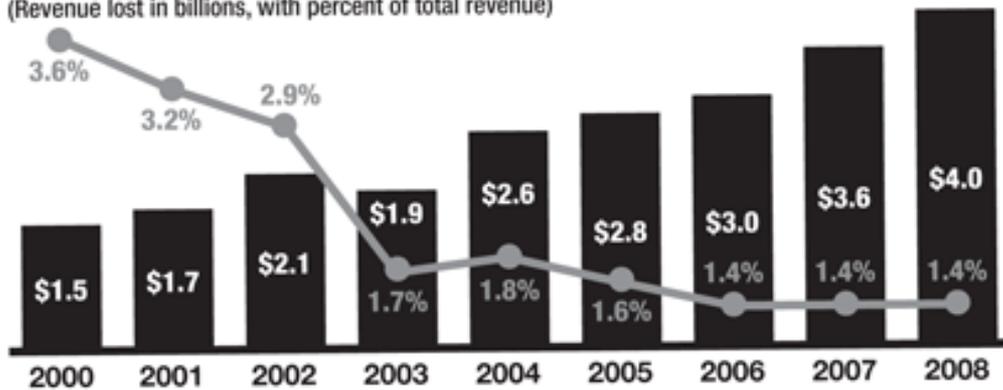
Datos administrativos

# Aspectos legales: Fraude

# Aspectos legales: Fraude

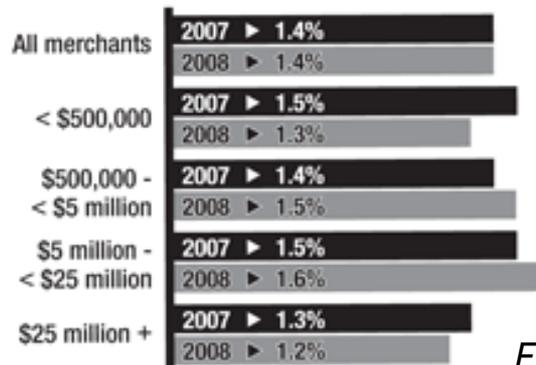
## Online fraud growing along with rise in sales

(Revenue lost in billions, with percent of total revenue)



## Online revenue lost to payment fraud

(by merchant annual online revenue)



Fuente: 2009 Verizon Business Data Breach Investigations Report

93%: servicios financieros

9/10 evitables

# Aspectos legales: Fraude - Herramientas

- Verificación
  - Direcciones
  - Tarjetas de crédito
  - Telefónica
  - Histórico
  - Comportamiento

Antes de  
empezar

Buenas  
prácticas

Aspectos  
legales

Seguridad

Captación  
y  
fidelización

# Seguridad

# Seguridad

## Aspectos

# Técnico

# “Psicológico”

# Seguridad

## Aspectos técnicos

# HTTPS/Encriptación

## Pasarelas de pago

# Seguridad

## Aspectos “psicológicos”

Formas de pago alternativas  
(p.ej. contra-reembolso)

Contacto persona a persona  
(p. ej. teléfono/chat)

Sellos de confianza

Percepción de riesgo

Antes de  
empezar

Buenas  
prácticas

Aspectos  
legales

Seguridad

Captación  
y  
fidelización

# Captación y fidelización

# Captación y fidelización: Páginas de aterrizaje

# Captación y fidelización: Páginas de aterrizaje - ¿Qué son?

Página web a la que una persona llega, después de haber pulsado en el enlace de algún banner o anuncio de texto situado en otra página web

*Fuente: Wikipedia*

# Captación y fidelización: Páginas de aterrizaje - ¿Cómo deben ser?

Personalizadas  
Claras  
Conversión  
Compra  
A/B Testing

# Captación y fidelización: Páginas de agradecimiento

# Captación y fidelización: Páginas de agradecimiento

## OPORTUNIDAD de fidelización

# Captación y fidelización: Páginas de agradecimiento - ¿Qué poner?

Encuestas de satisfacción  
Boletines/Suscripciones  
Cupones/Descuentos  
etc.

# Captación y fidelización: Promociones

# Captación y fidelización

## Promociones

Up-selling  
Cross-selling  
Descuentos  
Cupones  
Afiliaciones  
Fidelización

# Captación y fidelización: Blogs

# Captación y fidelización: Blogs - ¿Por qué?

Contenido  
Proximidad  
Relevancia  
Interés  
Marca

## Antes de empezar

## Buenas prácticas

- Aspectos a considerar
- ¿Qué nos impide comprar?
- La conversación
- Tráfico
- Posicionamiento y campañas PPC
- Diseño y usabilidad
- Abandono de los carritos
- Envío y logística
- Atención al cliente

## Aspectos legales

- LOPD
- Condiciones generales
- Aviso legal y política de privacidad
- Fraude

## Seguridad

## Mecanismos de captación y fidelización

- Páginas de aterrizaje
- Páginas de agradecimiento
- Promociones
- Blogs