

# Taller 4: Atención al cliente y retorno de la inversión



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



Conoce a tu  
cliente

Herramientas  
de Google

Efectividad  
de las  
campañas

Conoce a tu cliente

# Conoce a tu cliente

- 1.- Explotación de datos
- 2.- Estadísticas
- 3.- Preguntar

# Conoce a tu cliente

## Explotación de datos

¿Qué compran mis clientes?

¿A qué hora compran?

¿Qué productos compran?

¿Existe alguna correlación?

...

# Conoce a tu cliente

## Estadísticas



¿De dónde son mis usuarios?

¿Cómo me han encontrado?

(Adwords) ¿Tienen éxito mis campañas?

# Conoce a tu cliente

## Preguntar

¿Cómo?

Encuestas, consultas, llamadas, ...  
Ofertas/recordatorios

¿Respuesta?

Calidad de servicio  
Satisfacción del cliente  
Identificar problemas

# Conoce a tu cliente

## CRM

### CRM

Base de datos de información

Recoger información de los clientes

Utilizarla para dar valor



# Conoce a tu cliente

## CRM

CRM = Unificar toda la información  
que tengo sobre un cliente,  
independientemente de su fuente

# Conoce a tu cliente

## CRM

---

CRM = Reducir el desorden

# Conoce a tu cliente

## CRM

CRM no es un historial  
CRM es anticipación

# Conoce a tu cliente

## CRM

Mejorar la calidad de servicio  
ante quejas o incidencias  
Reducir las incidencias  
Identificar nuevas  
oportunidades de negocio



Conoce a tu  
cliente

Herramientas  
de Google

Efectividad  
de las  
campañas

# Herramientas de Google

# Herramientas de Google



[adwords.google.com](https://adwords.google.com)

Campañas de PPC  
Información sobre palabras clave

# Herramientas de Google

 Herramientas para webmasters

[www.google.com/webmasters](http://www.google.com/webmasters)

¿Cómo ve Google nuestra página?



# Herramientas de Google



[www.google.com/analytics](http://www.google.com/analytics)

¿Quién visita nuestra página?

# Herramientas de Google

Combinations		Page Sections			
Analysis for: Aug 21 2006 - Aug 21 2006					
View: <input checked="" type="radio"/> Best 23 Combinations <input type="radio"/> Worst 23 Combinations		Download:       Print    Preview			
Combination	Estimated Conversion Rate Range <a href="#">?</a>	Chance to Beat Orig. <a href="#">?</a>	Chance to Beat All <a href="#">?</a>	Observed Improvement <a href="#">?</a>	Conversions / Impressions <a href="#">?</a>
<a href="#">Original</a>	31.2% ± 3.0%	—	0.41%	—	125 / 401
<a href="#">Combination 11</a>	38.9% ± 3.1%	99.0%	85.4%	24.9%	160 / 411
<a href="#">Combination 4</a>	33.6% ± 3.0%	76.8%	4.12%	7.74%	133 / 396
<a href="#">Combination 23</a>	33.4% ± 2.8%	75.9%	2.82%	7.17%	153 / 458
<a href="#">Combination 16</a>	32.7% ± 2.9%	67.8%	1.56%	4.75%	144 / 441
<a href="#">Combination 10</a>	32.6% ± 2.9%	67.5%	1.69%	4.67%	139 / 426
<a href="#">Combination 8</a>	32.4% ± 2.9%	64.6%	1.30%	3.90%	137 / 423
<a href="#">Combination 22</a>	32.0% ± 3.0%	60.0%	1.03%	2.69%	129 / 403
<a href="#">Combination 7</a>	31.6% ± 2.8%	55.1%	0.45%	1.27%	143 / 453
<a href="#">Combination 14</a>	31.4% ± 2.8%	52.2%	0.41%	0.57%	137 / 437
<a href="#">Combination 21</a>	31.1% ± 2.9%	49.1%	0.40%	-0.20%	126 / 405
<a href="#">Combination 18</a>	30.3% ± 2.8%	39.1%	0.11%	-2.79%	130 / 429



Conoce a tu  
cliente

Herramientas  
de Google

Efectividad  
de las  
campañas

# Efectividad de las campañas de publicidad (PPC)



# Retorno de la inversión (ROI) en campañas PPC

# Retorno de la inversión en campañas (PPC)

¿Cómo se calcula?

...

de muchas formas...

...pero al menos: conversiones

# Marketing online

no hay atajos  
no hay recetas mágicas

# Marketing online

¿tiempo o dinero?



# Testeo A/B (online/offline)

Original Page

**THE ROAD TO RECOVERY STARTS HERE!**  
**FREE HELP LINE**  
**866-638-1778**  
 Addiction assessment and referral services are available.

**Our programs are so successful because we focus on:**

- Christian and Traditional Treatment Programs**  
 The Pacific Hills Christian and Traditional Treatment Programs are based on the principles of the Bible and the teachings of Jesus Christ. These programs provide a safe and supportive environment for individuals seeking recovery from addiction.
- Co-Occurring Alcohol and Drug Rehabilitation**  
 Our Co-Occurring Alcohol and Drug Rehabilitation programs address the complex nature of dual diagnosis, providing integrated treatment for both substance use and mental health issues.
- Gender Specific Treatment Programs**  
 Our Gender Specific Treatment Programs are designed to meet the unique needs of men and women, providing a supportive and effective path to recovery.

**Drug and Alcohol Rehab Programs**  
 Our Drug and Alcohol Rehab Programs are designed to help individuals overcome addiction and achieve lasting recovery.

**Watch Our Video**

**Help is One Call Away 866-287-8745**

Winning Page

**take charge... get your life back**  
**get your loved one back**

**Free Help Line**  
**866-287-8745**

**take charge... get your life back**  
**get your loved one back**  
 Starts with a free phone call. Why not call now? **866-287-8745**

**Tour our facility**

**Featured in**

**Our programs are so successful because we focus on:**

- Christian and Traditional Treatment Programs**
- Co-Occurring Alcohol and Drug Rehabilitation**
- Gender Specific Treatment Centers**

**Help is One Call Away 866-287-8745**

# Adwords - ¿ROI?

“hoteles”

“Murcia”




“hoteles en Murcia”

# Adwords - ¿ROI?

“hotel NH murcia”

“hotel legazpi murcia”

# Adwords

Palabras clave	Posición del anuncio estimada <sup>?</sup>	▼ Prom. CPC estimado <sup>?</sup>	Competencia del anunciante <sup>?</sup>	Volumen local de búsquedas: marzo <sup>?</sup>	Volumen global de búsquedas mensuales <sup>?</sup>
<b>Palabras clave relacionadas con los términos introducidos - <a href="#">ordenar por relevancia</a> <sup>?</sup></b>					
hotel en murcia	1 - 3	€0,94		6.600	4.400
hoteles	1 - 3	€0,74		11.100.000	13.600.000
murcia	1 - 3	€0,69		7.480.000	2.740.000

# Posicionamiento y marketing online: Efectividad de las campañas

# Efectividad de las campañas offline

¿Se puede medir?

Cupones

Direcciones web específicas

Preguntar a los clientes

Estadísticas