Cámaras Andalucía

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

Asesoría Digital: Acercamiento del cliente a través de canales digitales

28 de septiembre de 2023

UNIÓN EUROPEA

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO

Cámara de Comercio de España

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

ÍNDICE

1. CANALES DIGITALES
   - Web
   - RRSS
   - Mensajería Instantánea

2. ASESORÍA DIGITAL
   - Ventajas
   - Web
   - RRSS
   - Móvil / SMS / Whatsapp

3. TIPOS DE ASESORÍAS
   → Creación de contenido: Uso de producto, casos reales, reseñas y comentarios
   - RRSS, videomarketing, Influencers…
   → Consultorías de estilo
   - A través de formulario web, recomendación de productos
   - Video llamadas (Google Meet o Whatsapp)
   → Compras por encargo
   - Web / Correo electrónico (Catálogos digitales)
   - Móvil / Whatsapp / Mensajería instantánea

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

El 81% de los consumidores acuden a los canales digitales para interactuar con una marca

Conocer novedades
Productos e historia de la marca

IMAGEN DIGITAL

Respuesta dudas
Contactar con la marca

CANALES DE COMUNICACIÓN

2. TUS CANALES DIGITALES

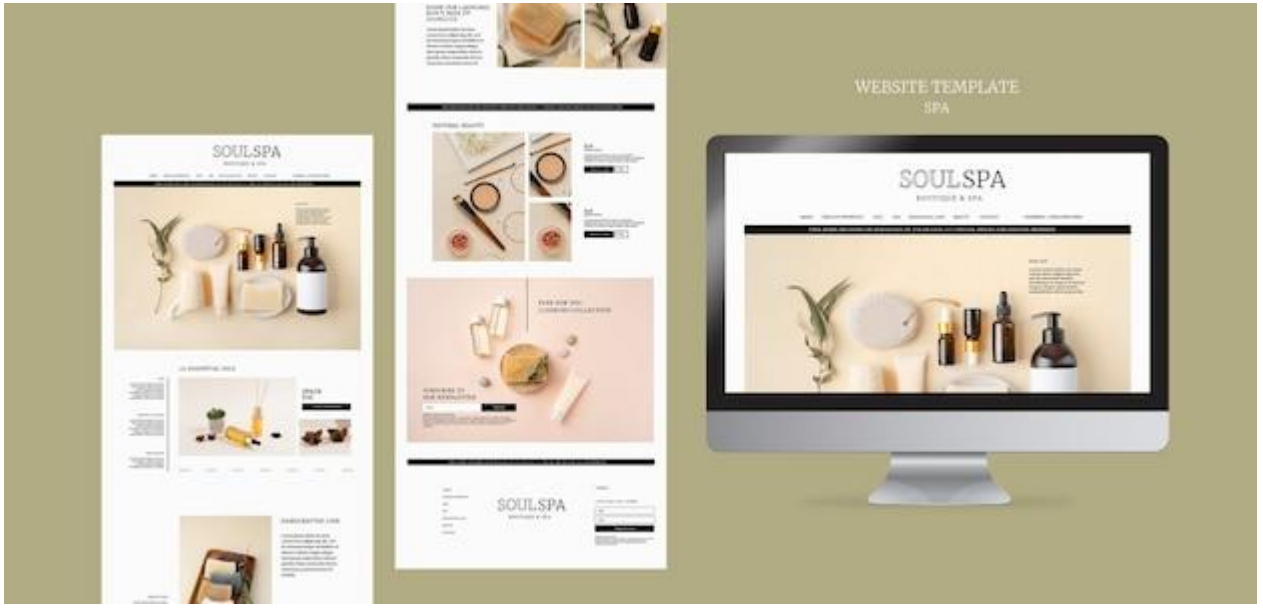
- **WEB**

Debe tener:

→ **Un contenido estático** que ofrezca el máximo de información de la marca.

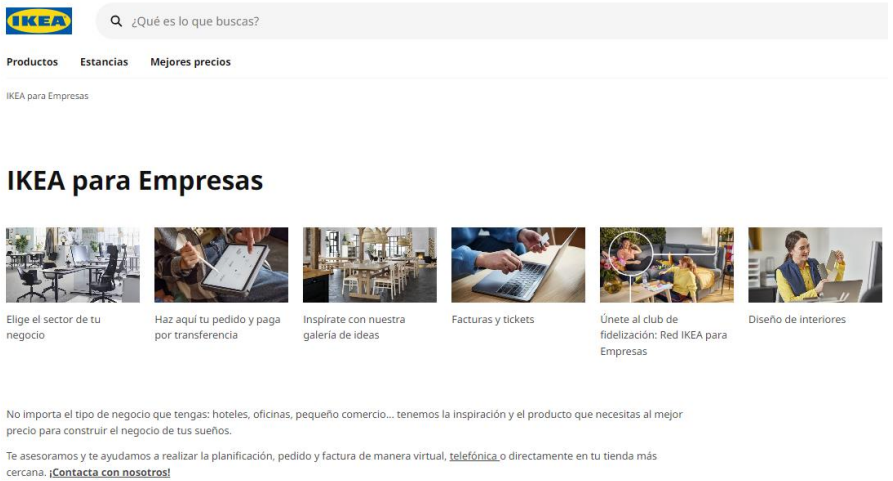
→ **Un contenido dinámico** que ofrezca las novedades de la marca y genere mayor tráfico a la web de forma constante.

→ Facilidad de contacto Formulario, app Whatsapp…



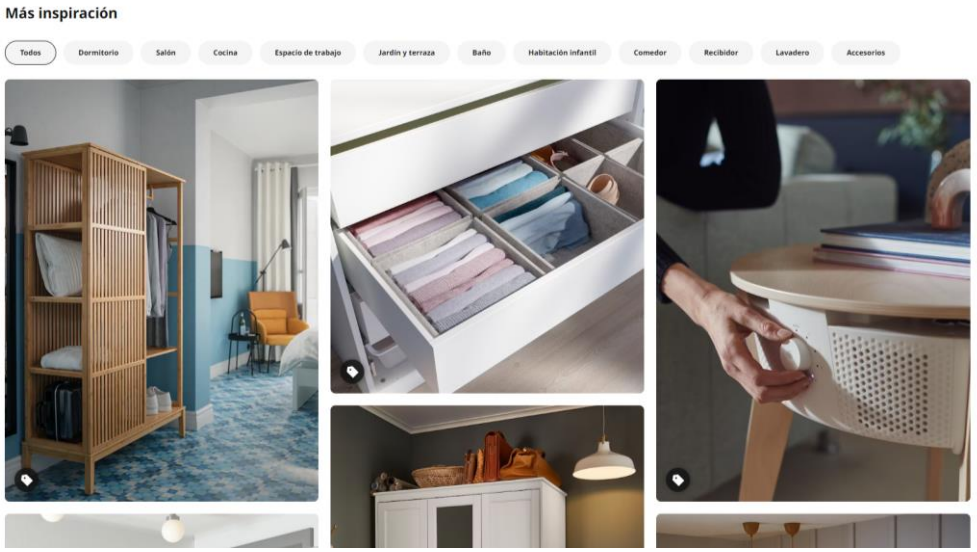
EJ CONTENIDO ESTÁTICO

Página de Servicios.
Poca Actualización



EJ CONTENIDO DINÁMICO

Blog IKEA IDEAS DECORACIÓN
Mucha Actualización



TUS CANALES DIGITALES

- **Perfil de Empresa de Google**

Debe tener:

→ **Dirección** actualizada y correcta en Google Maps

→ **Contacto, Acceso a web y** toda la información que puedas aportar para aumentar tu visibilidad. Fotografías, productos…

→ **Reseñas,** incentivar al cliente a comentar su experiencia en el ámbito digital.

TUS CANALES DIGITALES

- **Redes Sociales**

Las personas siempre están buscando marcas que les gusten y contenido atractivo en redes sociales. Esto cada vez tiene más efecto en sus decisiones de compra y en qué buscan online.

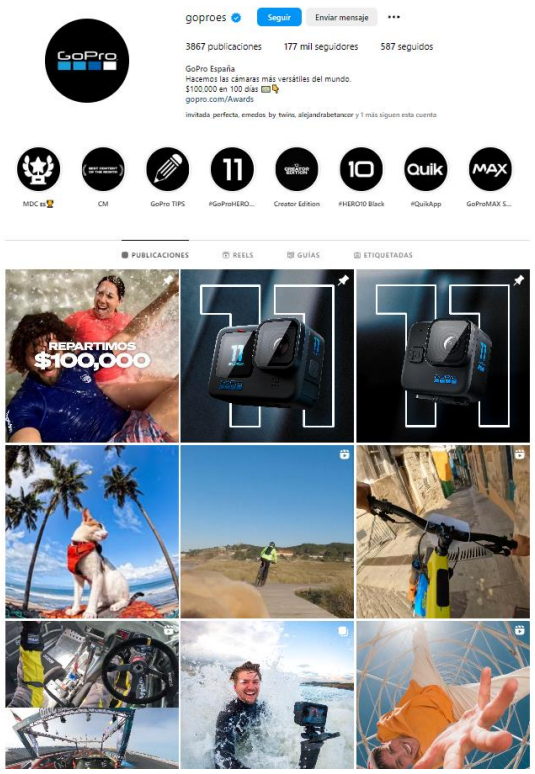
Lo más valioso siempre son **escoger las plataformas correctas** para tu audiencia (en dónde está tu audiencia)

→ **Son tu mejor herramienta de marketing**
→ **Son un catálogo digital**
→ **Permite interactuar con tu comunidad**

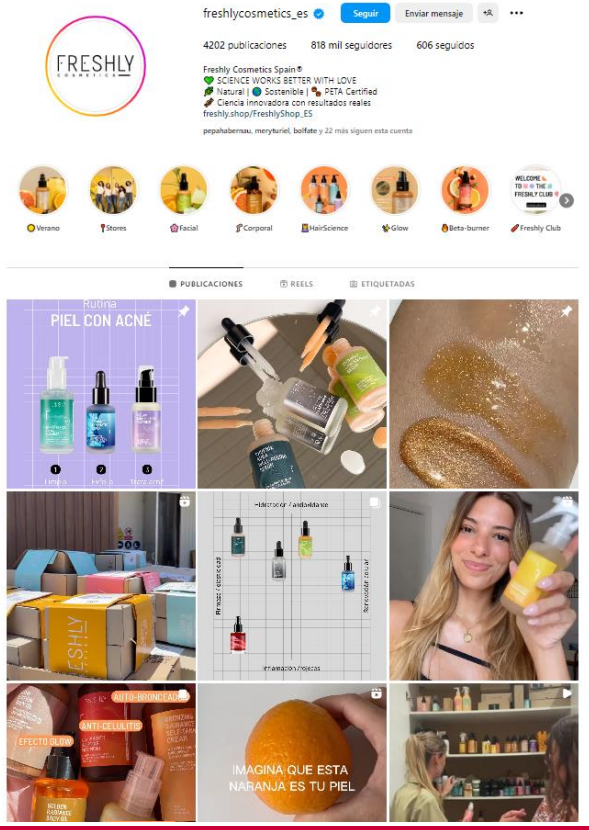
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

GoPro publica contenido generado por el usuario



FRESHLY muestra la versatilidad del producto



TUS CANALES DIGITALES

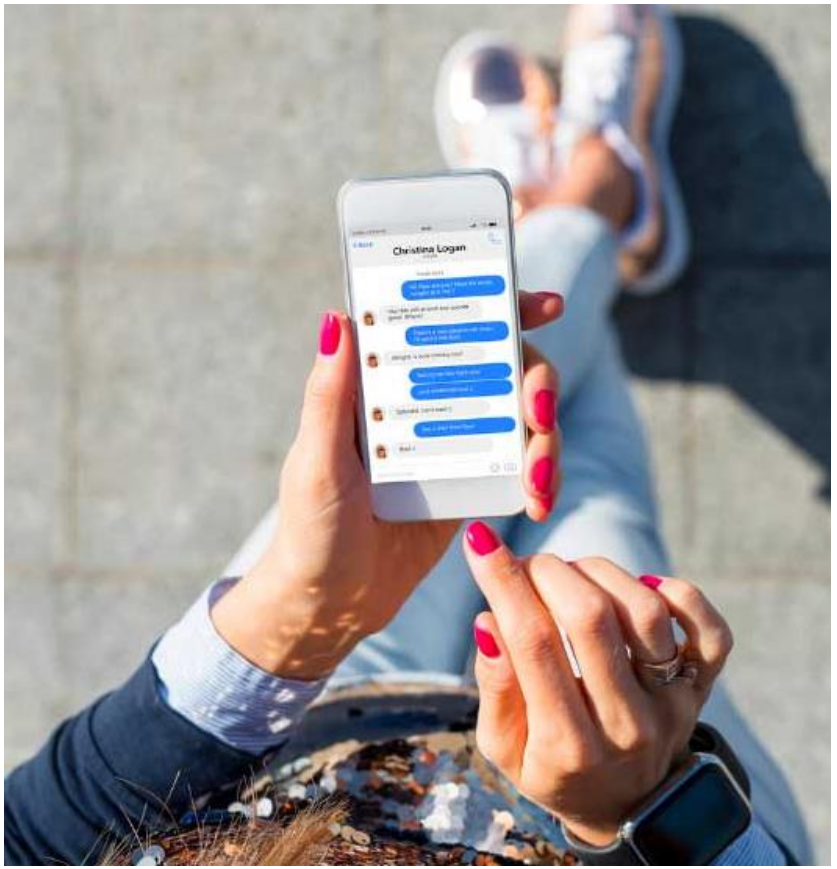
- **Mensajería**

Permite a las marcas establecer una conexión directa y personal con sus clientes.

A través de la mensajería instantánea, las marcas pueden enviar mensajes personalizados a sus clientes, ofrecerles descuentos y promociones exclusivas, y responder a sus preguntas y comentarios de manera rápida y eficiente.

→ **Las más utilizadas son el correo electrónico o la mensajería instantánea que te ofrecen las redes sociales.**

→ **Nunca debes ser intrusivo o ser spam para tu cliente**.



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

Permite ofrecer **asesoría a tus clientes** sobre los productos de forma personalizada.

Ofrecer **descuentos/promociones** de forma personalizada.

Hablar directamente con el cliente para **solucionar** sus dudas.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

ASESORÍA DIGITAL

La asesoría digital al cliente es un formato que utiliza los canales digitales para resolver dudas del cliente o asesorar su compra de forma personalizada

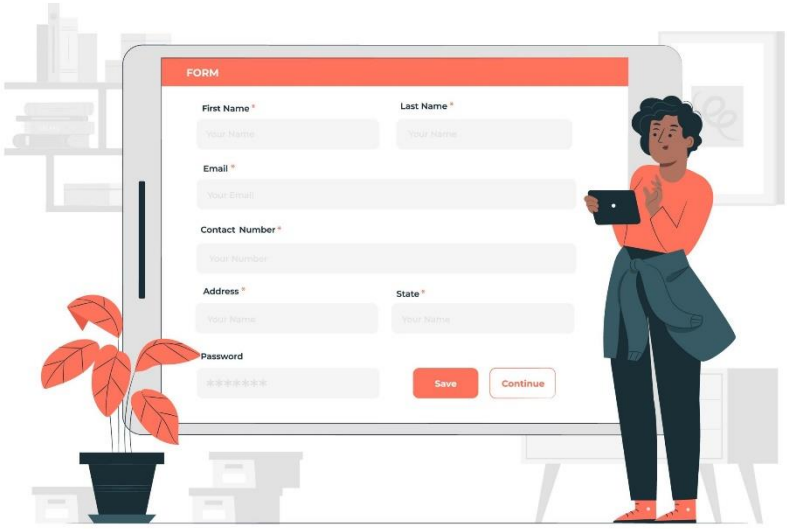
VENTAJAS

- Ofreces información en tiempo real
- Ofreces un servicio personalizado y resuelves dudas en el momento
- Evita desplazamientos / ahorra tiempo

FORMATOS HABITUALES

1. WEB

A través de la web se pueden rellenar formularios, enviar correos electrónicos directos o utilizar la mensajería instantánea para resolver dudas.



2. VIDEOLLAMADAS

Plataformas de vídeo llamada como zoom o google meet, se han generalizado al público tras la pandemia. Actualmente, se utilizan en los negocios para tener reuniones con una mayor flexibilidad para ambas partes.

Ej. Este curso de formación

FORMATOS HABITUALES

3. RRSS

Las rrss como Facebook, Instagram o tik tok tienen implantados un servicio de Mensajería Directa. Para las empresas permite solucionar dudas sobre la marca, productos o cómo comprarlos.

4. Móvil

En la actualidad, centralizamos en el teléfono móvil muchas acciones del día a día.

- Whatsapp (atención al cliente)
- Compras por encargo
- Vídeo llamadas o SMS

El 80% de los consumidores

Envían antes un mensaje directo por rrss,

antes que un correo electrónico para solicitar información sobre un producto

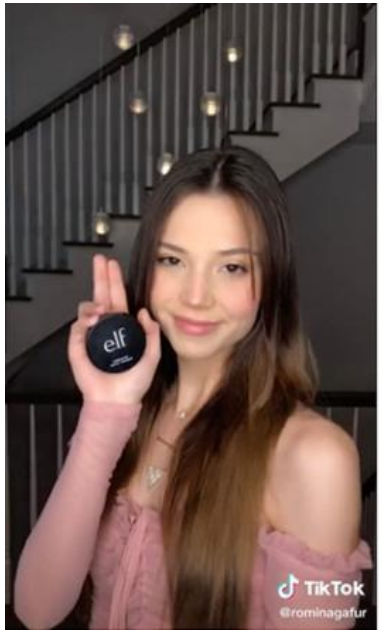
TIPOS DE ASESORÍAS DIGITALES

→ Creación de contenido:
Uso de los canales digitales (RRSS, YouTube…) para mostrar:

- Uso de producto
- Casos reales
- Reseñas y comentarios

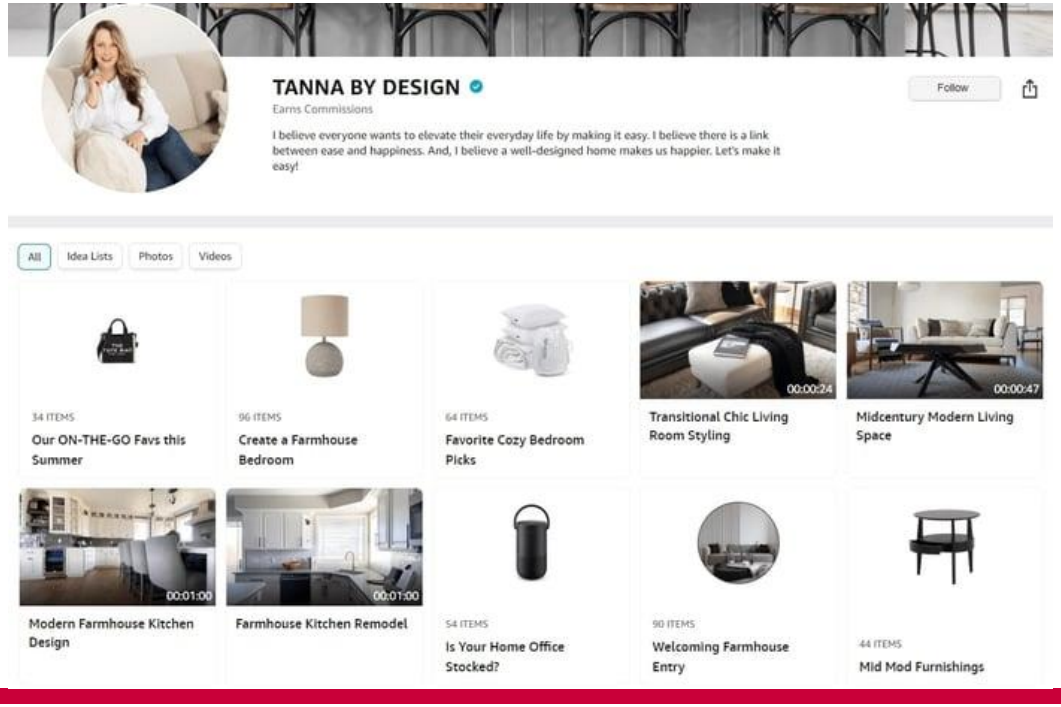
EJEMPLOS

→ Influencers de cosméticos en tiktok



EJEMPLOS

→ *Partner* de Amazon. Recomiendan productos y se llevan comisión por venta



TIPOS DE ASESORÍAS DIGITALES

→ Consultorías de estilo
Video llamadas (Google Meet o Whatsapp)

- A través de formulario web
- Recomendación de productos en base a unas respuestas ofrecidas por el cliente

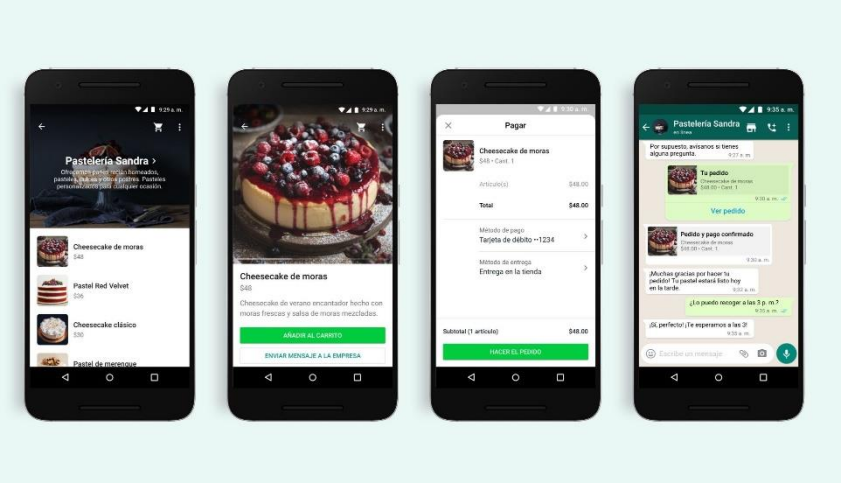
EJEMPLOS

→ *El Estilario.* Asesorías de Imagen Online

TIPOS DE ASESORÍAS DIGITALES

→ Compras por encargo

- A través de catálogos digitales. Web / Correo electrónico
- Móvil / Whatsapp / Mensajería instantánea



¡ GRACIAS !