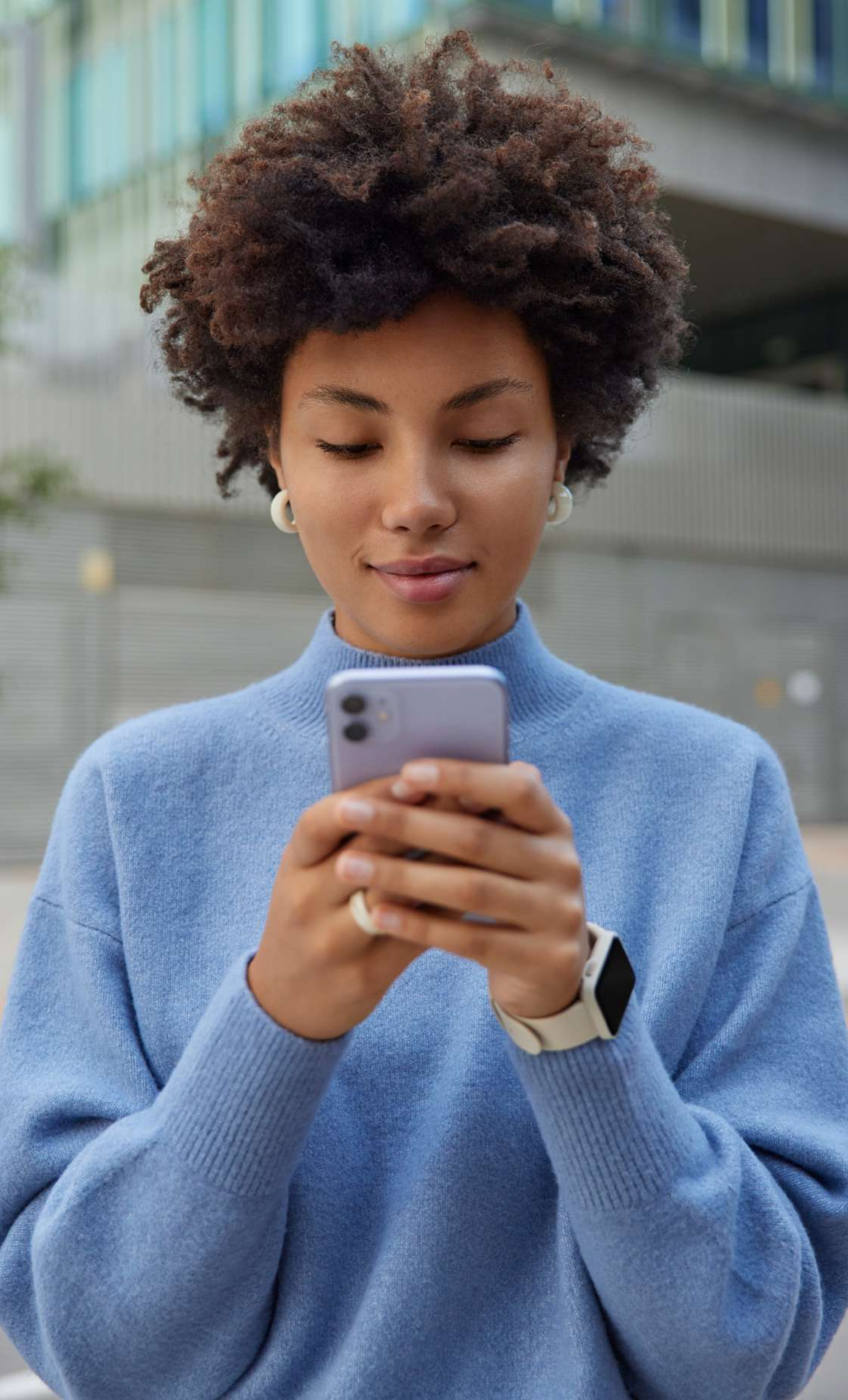




Guía práctica



Prepárate para el semestre más movido del año



BUY 1
GET 1
FREE

*SELECTED ITEMS ONLY

BIG
SALE

★★★★★

UP TO 40% OFF

OFFER

UP TO 40% OFF

50%
OFF
SALE

Toma ventaja y alista tu estrategia para sacar provecho de la mejor temporada del año.

Desde agosto, varias empresas se preparan para **liderar las ventas** y prever estrategias que incluyen ofertas y métodos de atención al cliente para dinamizar la época de fechas especiales que vienen en camino.

Ten presente las fechas importantes del comercio



1 Paso

Agéndalas en tu calendario y prepara tu cronograma de actividades para lanzamientos de promociones, líneas de atención, estrategia de comunicación y todo lo que implica participar en estas fechas.

Tranquilo, aquí te diremos cómo hacerlo



Halloween

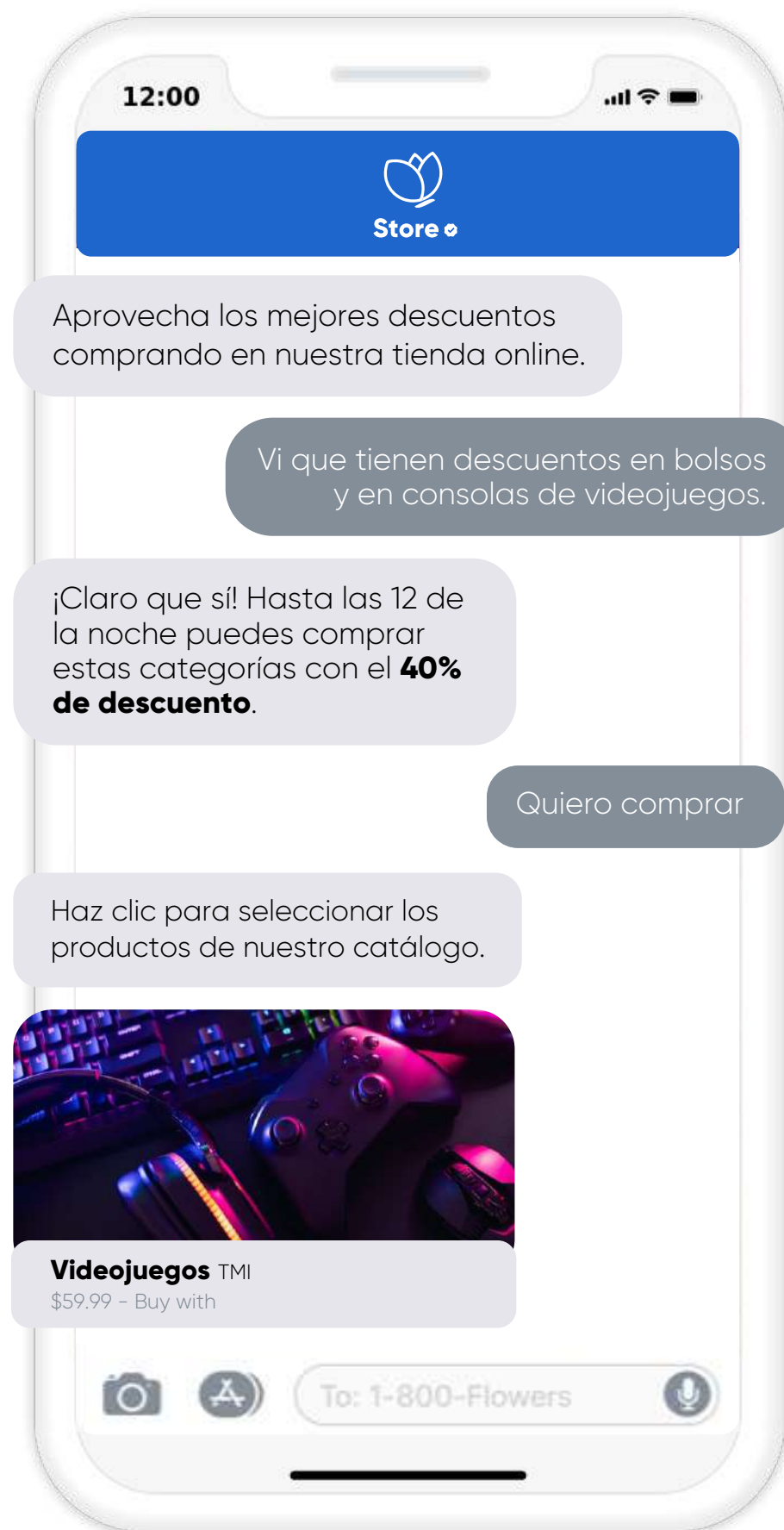
Este año el **31 de octubre** cae un lunes, así que te aconsejamos lanzar tus promociones desde el **jueves 27** y dejarlas activas hasta el **sábado 5**.

El día de los muertos, el **1ro de noviembre**, es una fecha emblemática para México quien contagia de su riqueza cultural a varios países de Latinoamérica. Un motivo más para extender un par de días tus campañas.

Black Friday

La fecha original para disfrutar las ofertas del viernes negro es el **25 de noviembre**, pero ten en cuenta que el comercio está extendiendo los días de precios especiales, para incluir las ventas de sábado y domingo.





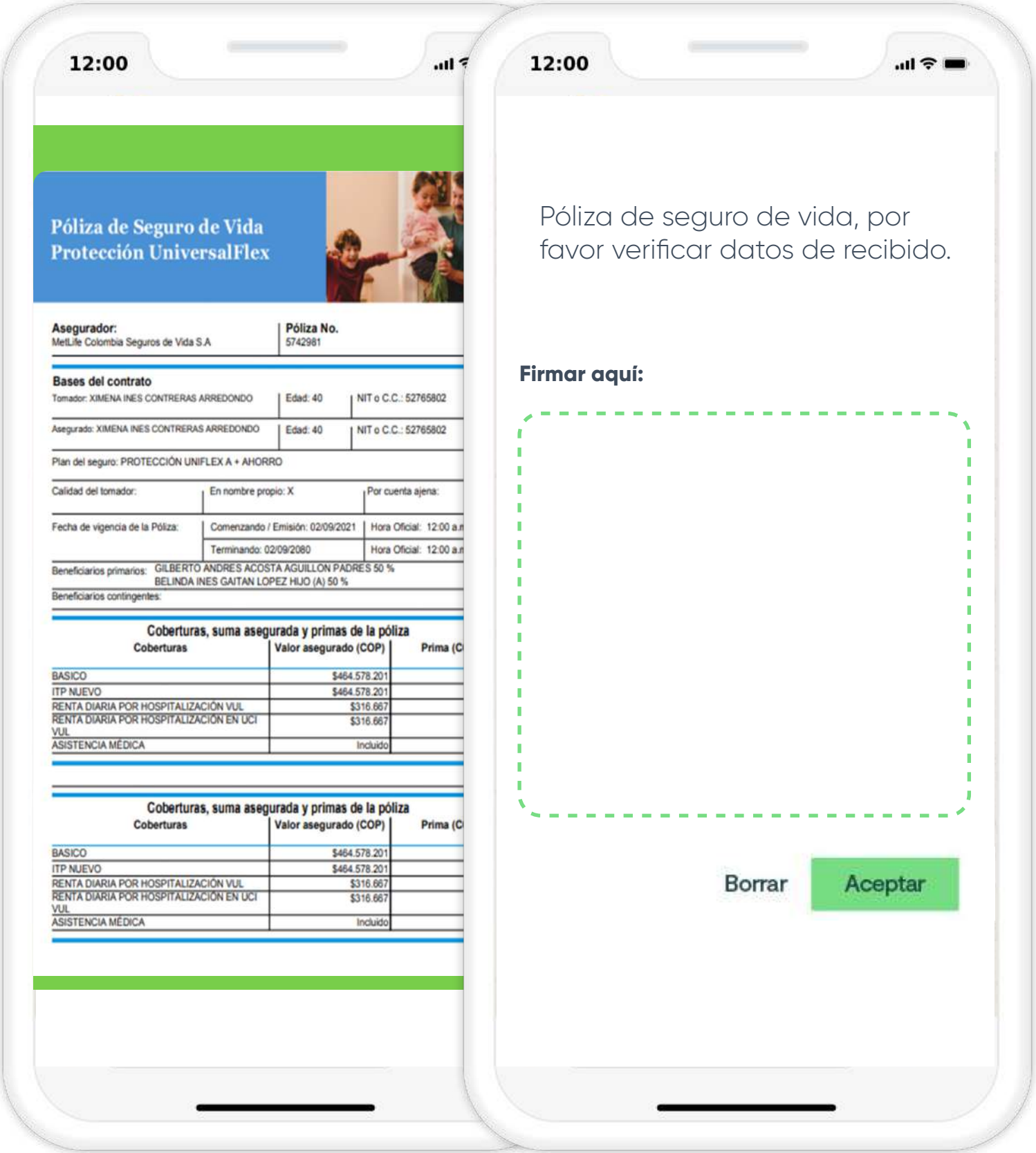
Cyber Monday

Un evento mundial para promover el comercio electrónico, posterior al Black Friday. El día calendario corresponde al **28 de noviembre** y debes tener en cuenta que este evento masivo está creado para promover ofertas especiales online.

Navidad

Sin competidores, la fecha más comercial del año. De forma universal y especial se celebra desde inicios del mes de diciembre, y de manera creciente en ventas pasa por el **15 de diciembre** hasta el **sábado 24**. Pero el movimiento transaccional no termina allí, ya que los regalos se siguen comprando muchas veces días después de la celebración oficial.





Año Nuevo

Con la mejor compañía, la mejor comida, y por supuesto, con nuevas metas y objetivos celebran millones de personas la llegada de un año más.

Muchos viajan, otros descansan o simplemente prefieren evitar trámites presenciales e ir a oficinas. Así que millones de compañías se apoyan en documentos virtuales para mantener informados a sus clientes.

Inspírate con estos casos de éxito



2 Paso

Luego de tener claras las fechas y rangos de días para tus ofertas identificados, prepárate para crear las estrategias más ganadoras de tu industria inspirándote en estos:

Casos de éxito



Halloween

Una reconocida tienda por departamentos aumentó sus ventas en esta temporada en el 2021, gracias al envío de promociones vía WhatsApp.

Logrando una efectividad en su campaña de:



nuevos
visitantes



aumento
en ventas



inscripción al
formulario para
obtener el descuento

Fuente: WhatsApp internal data, December 2021. | "How to Use WhatsApp for Business – A Step by Step Guide" Facebook, Urbanic Case Study

Black Friday + Cyber Monday

La implementación de un nuevo canal le ayudó a una marca de ropa internacional a optimizar sus recursos en esta temporada tan concurrida, no solo ahorraron en costos sino incrementaron sus ventas con Apple Messages for Business.

La facilidad para administrar el inventario, la capacidad de potenciar la productividad y la posibilidad de ofrecer experiencias de compra personalizadas convirtieron a sus clientes en fans incondicionales.



aumento
de ingresos

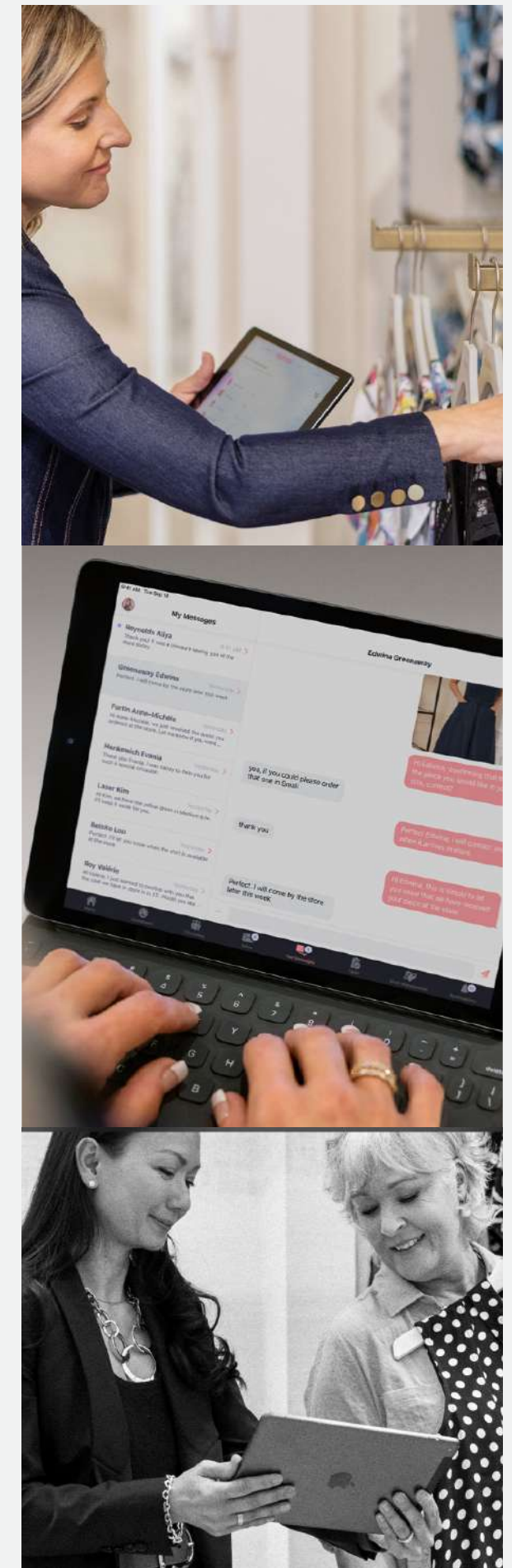


millones
de clientes



reducción
de tiempos
de respuesta

Fuente: <https://www.apple.com/co/business/success-stories/retail/>



Navidad y Año nuevo



Un laboratorio farmacéutico en Centroamérica, a finales del 2021, decidió dar vacaciones masivas a sus trabajadores para que compartieran la temporada con su familia.

Para garantizar la atención a sus clientes automatizaron respuestas por medio de un chatbot, el cual atendía las solicitudes más frecuentes. También programaron el envío de resultados clínicos vía mail con documentos digitales personalizados.



requerimientos
atendidos



resultados médicos
entregados

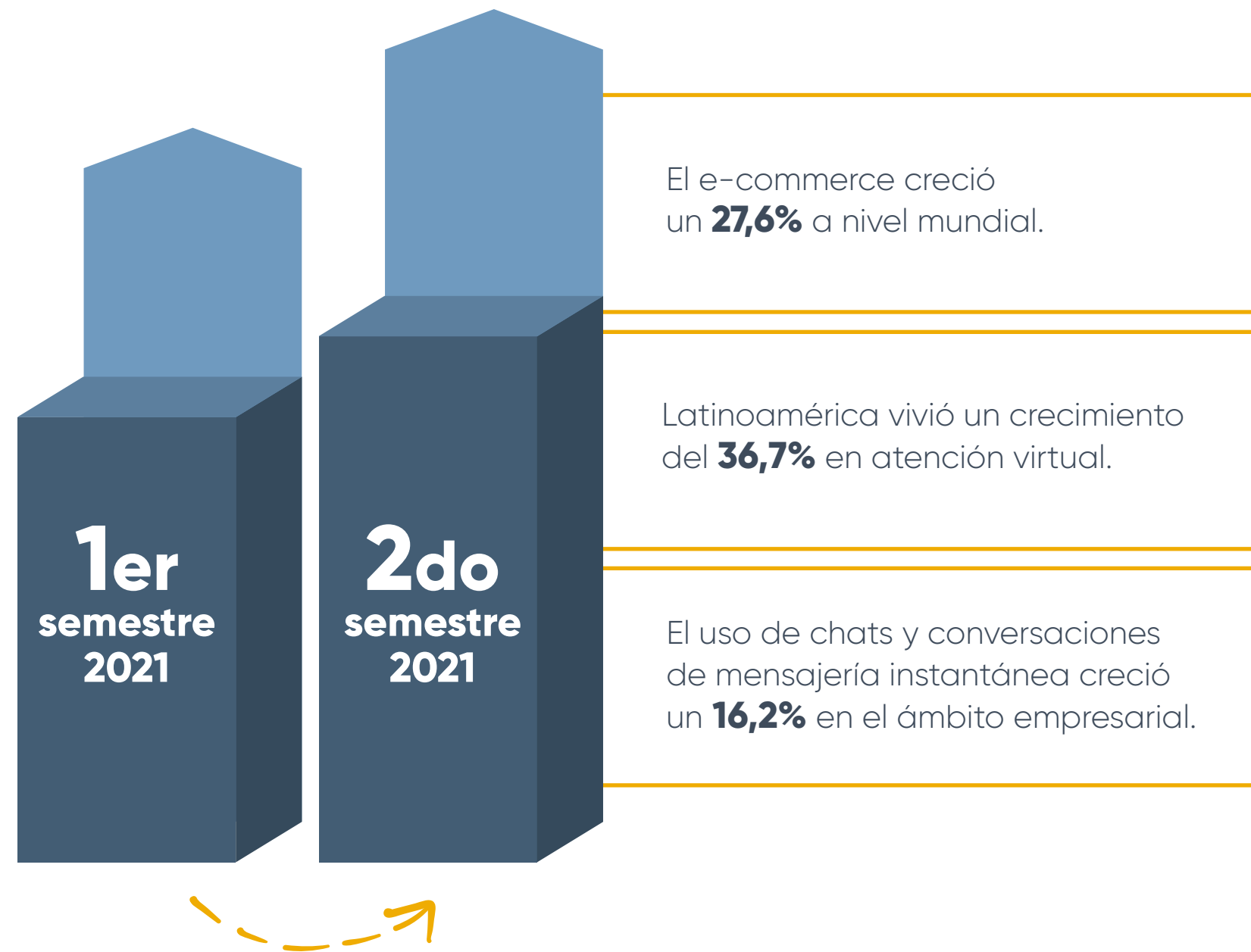


aumento
del NPS

Fuente: Fedefarma - [es/estudio-caso-multinacional-farmaceutica/](https://www.fedefarma.es/estudio-caso-multinacional-farmaceutica/)

Estadísticas para tener en cuenta

Cifras clave en el mundo en 2do semestre de 2021



- Según proyecciones, para finales de 2022 el e-commerce habrá generado cerca de **5,4 billones** de dólares en todo el mundo. Una cifra que, para 2024, alcanzaría los **6,3 billones** de dólares.
- La interacción con chatbots aumentó un **52.1%** en el último **Q** del año.

Fuentes:

Hootsuite.com - research - virtual analytics

Wearesocial.com - Digital-report-2022-el-informe-sobre-las-tendencias-digitales-redes-sociales-y-mobile/

WhatsApp internal data, December 2021. Meta.

Ideas para vender más[•]



Ahora que conoces cómo otros han logrado increíbles resultados, es tu turno.

Toma nota de las siguientes ideas y empecemos a planear y preparar las estrategias y acciones para disparar tu negocio a la estratosfera.

Empecemos...



¿Cómo estás con este checklist?

Diagnóstico – Atención

- ¿Son óptimos y amigables los medios o canales para solicitar información de tu empresa?
- ¿Cómo resuelves actualmente las dudas de tus usuarios?
- ¿Por un medio tradicional como un asesor o vía telefónica?
- ¿Tienes habilitados canales de atención a clientes de mensajería instantánea?
- ¿Estás familiarizado con el término omnicanal?
- ¿Aplicas actualmente una estrategia omnicanal?



¿Cómo estás con este checklist?

Diagnóstico – Mercadeo

- ¿Cómo anuncias tus campañas promocionales como ofertas para fechas especiales?
- Por medios masivos tradicionales como: TV, radio, email.
- Por medios masivos como mensajes de voz, mensajes de texto o notificaciones push.
- Personalizados como WhatsApp, RCS, Apple Messages for Business.
- ¿Estás familiarizado con el término Marketing conversacional?
- ¿Aplicas actualmente una estrategia de Marketing conversacional?



¿Cómo estás con este checklist?

Diagnóstico – Ventas

- ¿Qué opciones de compra ofrece tu marca?
- ¿En tienda física, ventas online, en redes sociales, en app de mensajería como WhatsApp, RCS, Apple Messages for Business?
- ¿Actualizas de forma frecuente el catálogo de productos, información y precios?
- Seguridad en las transacciones: ¿Conoces las OTP o 2FA?
- ¿Tienes habilitadas claves de un solo uso para las transacciones de tus clientes?
- ¿Tienes chatbots en tu e-commerce?
- ¿Tienes habilitadas opciones de comercio conversacional?
- ¿Tienes habilitadas opciones de comercio móvil?
- ¿Tienes chatbots en tu c-commerce y m-commerce?

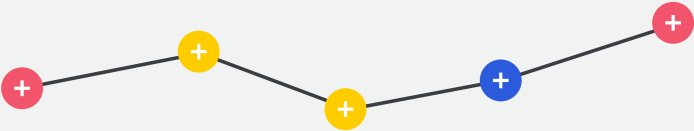


¿Cómo estás con este checklist?

Diagnóstico – Servicio

- ¿El departamento de soporte tiene chatbots con respuestas automatizadas en los canales de atención?
- ¿El área de cobranza se apoya en algún tipo de mensajería masiva para recordar fechas de pago?
- ¿Tu compañía ya maneja extractos, facturas y/o documentos digitales?
- ¿En tu estrategia de fidelización, compartes con tus clientes contenido de valor frecuentemente?

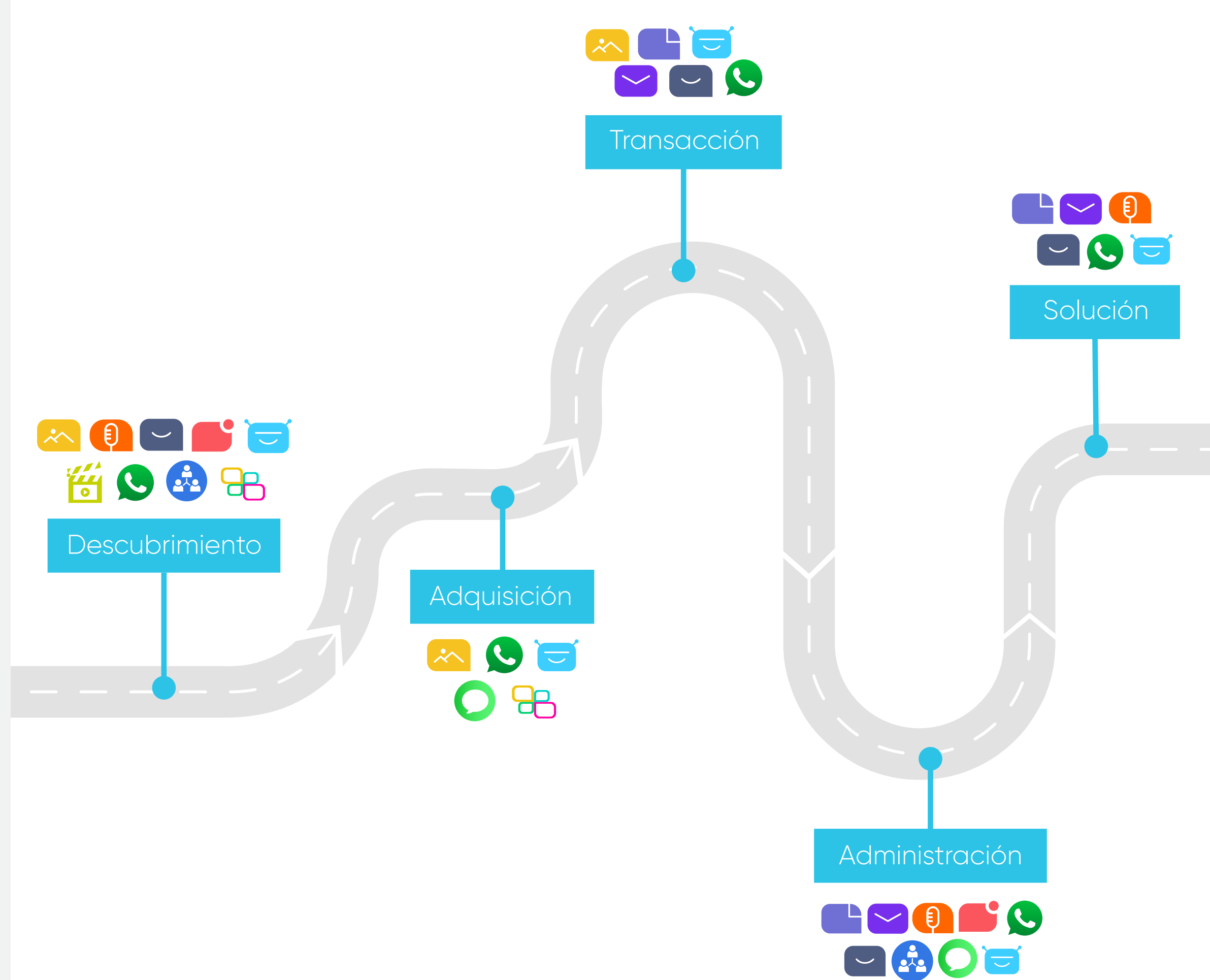




Customer journey

Identifica los canales y productos ideales para cada paso.

-  RCS
-  Docs
-  Email
-  Voz
-  SMS
-  Notificaciones Push
-  WhatsApp
-  Omnicanalidad
-  Myme
-  Chatbots
-  Apple Messages for Business
-  Inbound



Anticípate a la
competencia y planifica
tus campañas con tiempo



Diseña tu estrategia y confía en nosotros para lo demás

No te vayas aún

Si llegaste hasta aquí probablemente te puedan interesar estos artículos:

- Conversaciones con WhatsApp Business Platform en el Customer Journey
- ¿Sabías que el c-commerce es el futuro para canales como WhatsApp?
- ¿Cuáles son las tendencias de comunicación que lideran el mundo empresarial?
- ¿Por qué los compradores envían mensajes a las marcas?
- Customer journey: Transforma la experiencia de tus clientes
- 5 poderosas estrategias de marketing móvil para atraer a tu audiencia
- ¿Qué es el Mobile Marketing y cómo utilizarlo en tu estrategia?

Lo más recomendado

- Guía para cautivar a tu audiencia del futuro
- Guía C-commerce Estrategías para vender más en Retail