

CONSEJOS PARA AFRONTAR EXITOSAMENTE EL CYBERDAY

Consejos Básicos:

- ✓ Considera los retrasos que existen en la logística y decláralo desde un principio.
- ✓ Minimiza la ansiedad! avísale a tus clientes que te demorarás 2 semanas más que lo normal en el despacho (uno está dispuesto a esperar las compras de Ali Express porque son mucho más baratas).
- ✓ Trackea a tiempo las URL que refieren al sitio.
- ✓ Haz campañas previas que deriven flujo al sitio. El flujo al sitio es fundamental. Hay que traer gente desde antes.
- ✓ Ten programadas las acciones que se van a ir haciendo en el cyber.
- ✓ Clasifica los tiempos de despacho y retiro en tienda. No vale la pena estresar el despacho, pero si la venta.
- ✓ Haz seguimiento en detalle de las ventas, de la gente viendo el sitio, personas en checkout y con pago.
- ✓ Preocúpate de tener una estrategia de retención de clientes para después del Cyber, para que aproveches esta instancia en el largo plazo.

Mix de productos:

- ✓ Prepara una colección especial de Cyber para que puedas tener en el home.
- ✓ Incorpora la app Product Badge para que puedas tener el % de descuento a la vista de los clientes.
- ✓ Revisa tu historial de ventas del cyber pasado para que puedas ver que es lo que más vendes y tengas ese inventario separado y preparado.



CONSEJOS PARA AFRONTAR EXITOSAMENTE EL CYBERDAY

Editar el contenido:

- ✓ Revisa que tus correos de contacto tengan incorporados estos comentarios.
- ✓ Asegúrate de incluir las preguntas frecuentes que te hacen cada cyber dentro de tus preguntas frecuentes.
- ✓ Preocupate de cambiar y editar tus correos de confirmación de compra y de despacho para que sean consistentes con tus políticas de Cyber.

Equipo:

- ✓ Concéntrate primero en vender y después en la preparación de los pedidos. Son 3 días de ventas, donde estar atento te puede jugar a favor.
- ✓ Asegurate que tu equipo que va a trabajar en Cyber sepa cómo usar la plataforma y dónde encontrar estos temas que aquí estamos mencionando.
- ✓ Importante repartirse las pegas en cuanto a los canales de atención.

Automatización:

- ✓ Crea una secuencia de correos para las semanas post cyber para evitar un colapso en tu Servicio de atención al cliente o Post Venta.

Para potenciar las ventas previo al cyber:

- ✓ Preocupate de hacer campañas de marketing que generen flujo de visitas a tu sitio, para que en una segunda instancia los puedas "seguir" con campañas de remarketing. Trata que tus clientes te conozcan antes de Cyber, no sólo durante Cyber.
- ✓ Prepara colecciones por porcentajes de descuento, para que la gente pueda filtrar fácilmente (así evitas muchos clicks). Preocúpate de tener los mejores descuentos en primera plana, para que los clientes estén interesados en revisar tu sitio



CONSEJOS PARA AFRONTAR EXITOSAMENTE EL CYBERDAY

Para potenciar las ventas previo al cyber:

- ✓ Crea un listado con las típicas preguntas que te hacen los clientes en esta fecha, respóndelas y compártelas con tu equipo que estará en contacto con los clientes.
- ✓ Estudia el comportamiento de tus clientes actualmente, cuáles son las horas de compra más recurrentes y crea estrategias para ellos.
Términos y condiciones: Es obligación que estén en el Comercio electrónico y la casilla de verificación de leídos dentro de la web.
- ✓ Los plazos de entrega tienen que estar avisados antes de la compra. Recomendamos que estén en la descripción de producto.
- ✓ Clasifica tus descuentos por diferentes categorías, (5%, 10%, etc) y habilita filtros para que tus clientes puedan vitrinear más fácilmente.
- ✓ El Cyber no se va a mover solo! Planea estrategias por horarios. Hay que estar empujándolo los tres días.
- ✓ Los mails con tips para las compras y para los despachos son claves
- ✓ Los mails con productos deben tener link directo al producto y no a las categorías (caso poleron mujer)
- ✓ Define un encargado por cada canal de comunicación que tengas, para que no pierdas venta por que alguien no contestó un mensaje.

Para potenciar las ventas durante el cyber:

- ✓ Ideal si es que puedes poner a una persona de tu equipo a cargo, para que puedas llamar a esos clientes (además del correo) y puedes resolver dudas que impidieron la compra.
- ✓ Prepara un discurso (pitch) de venta para recuperar los carros abandonados que vayas teniendo.
- ✓ Importante es llevar al día los pedidos pagados y pendientes para ir liberando inventario (en el caso de tener pago con transferencia)
- ✓ El servicio post venta y preventa es clave para ir concretando más ventas. Puedes hacer una estadística de cómo se comporta la web, en cyber anteriores.
- ✓ Ten en cuenta TODOS los puntos de contacto para el Cyber por día. Informa claramente que todos los productos no están en oferta.



CONSEJOS PARA AFRONTAR EXITOSAMENTE EL CYBERDAY

Para preparar tu logística.

- ✓ Puedes tener pre preparados pedidos de los productos que más vendes en Cyber.
- ✓ Revisa y abastece tu stock de productos y el material de embalaje.
- ✓ Revisa tus herramientas tecnológicas y sus insumos: Impresoras, pistolas de escaneo.
- ✓ Evalúa si necesitas nuevos partners logísticos con quienes apoyarte.
- ✓ Analiza tu ticket promedio histórico y ticket promedio en Cybers anteriores.
- ✓ Calcula cuánto representa el costo de envío en relación al ticket promedio.
- ✓ Estima lo que podías vender.
- ✓ Revisa tus políticas de devoluciones y cambios.
- ✓ Crea packs de productos para promociones. Define tu plan de comunicación para el Cyber.
- ✓ Define tus protocolos de manejo de incidencias ante tus clientes.
- ✓ Comunica a tus partners logísticos tus expectativas de despacho.
- ✓ Define una estrategia de despacho para el CyberDay.
- ✓ Realiza una reunión de coordinación con tu equipo para planificar
- ✓ Identifica el 20% de tus unidades más vendidas y prepáralas en cajas .
- ✓ Ten un plan B: ¿Qué opiniones o incentivos de venta puedes activar si no cumples los objetivos del día?
- ✓ Define tu olas de picking en horarios.
- ✓ Define cómo será la recepción de órdenes y el lote óptimo para el picking.
- ✓ Programa campañas de marketing.
- ✓ Programa subida de banners al sitio web