**El ABC del e-commerce**

**¿Qué debemos saber al desarrollar una tienda online?**

Donzis, Vanesa

En el entorno que nos toca vivir a raíz de la pandemia de Covid-19, muchos empresarios y emprendedores se vieron obligados a incursionar en el comercio online. No todos estaban preparados, pero algunos ya se encontraban insertándose en este nuevo mundo.

El 2020 se vino arrasador, y el avance tecnológico que vivimos requiere de mucha capacitación para entender el funcionamiento y salir adelante con un negocio rentable y con visión de futuro. En esta nota te voy a contar todos los aspectos que tenés que tener en cuenta a la hora de armar tu sitio de e-commerce.

Lo primero que tenemos que tener es una idea de negocio, o un negocio rentable en funcionamiento para crear una tienda online. Luego tendrás que realizar un trabajo de gestión logística considerable en función a si vendes un producto físico o digital, y también la amplitud de gama que ofrecerás del mismo.

**¿Cuáles son los aspectos a tener en cuenta para mi e-commerce?**

* El diseño web debe estar adaptado a dispositivos móviles.
* Armar diferentes secciones de productos para ordenar el catálogo por categorías y así ayudar a la navegabilidad.
* Realizar descripciones de productos claras y con todas sus características.
* Ofrecer múltiples opciones de pago y check out seguro.
* Incluir descuentos y cupones promocionales.
* El envío personalizado.
* Ayuda de soporte durante las 24 horas los 7 días de la semana.

Algunas veces es conveniente desarrollar e integrar un blog en tu tienda online ya que te ayudará a reforzar el posicionamiento en los buscadores.

**Hablemos de formalidad y transparencia comercial**

Vender tus productos en Internet representa no solo un canal más de venta, sino además un incremento fiscal en tu actividad comercial, ya que deberás facturar como empresa o autónomo independiente y contar con el apoyo de los servicios de un contador o una gestoría para ordenar tus papeles, impuestos y facturación.

Con esto no se trata de que te desanimes y desistas de tu proyecto, sino de que seas consciente y comiences a trabajar en tu tienda online con unas bases sólidas y así evitar problemas a futuro.

Hay diferentes modalidades de abordar un e-commerce que simplifican la logística, como el dropshipping y la venta por afiliación.

Entre los diferentes modelos de negocio para tu tienda online, puedes optar por trabajar:

* Sobre pedido por producción artesanal o propia.
* Con stock de inventario, comprando previamente a un proveedor externo.
* Mediante dropshipping (el proveedor se encarga de todo, es él el que tiene el stock, despacha y garantiza la calidad de los productos) o afiliación (promocionando productos de terceros).

**¿Cómo crear una tienda online?**

Una vez definido tu modelo de negocios, la viabilidad de tu producto en el mercado, así como tu situación legal, estarás preparado para empezar con la creación de tu tienda online.

Desarrollá una imagen de marca sólida, personalizada y que identifique tu negocio, un logotipo. Junto a esto un Manual de Identidad Corporativa es lo ideal para enmarcar una paleta de colores institucionales y un estilo gráfico que te ayudarán a crear todas tus comunicaciones unificadas y comenzar a generar reconocimiento de marca. Esto es válido para el mundo online y offline. Mostrá una imagen única para que tus clientes y potenciales compradores puedan identificarse siempre.

#### Dominio y Hosting

Es importante escoger el dominio adecuado y contratar un buen hosting. Hoy en día hay un montón de plataformas como: Tienda Nube, Mercado Shops, WordPres + WooCommerce y otras, con las que podés iniciar tu e-commerce. Tiene un costo mensual fijo bajo (en algunos casos) y un costo por transacción. Este tipo de hosting le permite montar a uno mismo su tienda online sin necesidad de contratar a un equipo de profesionales, y que por supuesto tienen un costo mucho más elevado.

Muchos de los servicios de alojamiento web ya nos ofrecen la opción incorporada de comprar el dominio. Deberás tener claro qué nombre dar a tu tienda antes de contratar un dominio.

¿Dónde lo puedo adquirir?: en Nic.ar. Es la Dirección Nacional del Registro de Dominios de Internet, y trabajan bajo la órbita de la Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación.

**Listado de productos**

Uno de los aspectos que más tendrás que trabajar en tu tienda son las páginas y secciones en las que mostrás los productos.

Por ejemplo, con Tienda Nube tenemos diferentes ajustes en el dashboard en el que podemos seleccionar entre publicar productos físicos o digitales, variantes de colores y talles e información SEO que te ayudará a rankear tu tienda y productos en buscadores. Te aconsejo tomarte tu tiempo y armar bien las descripciones de los productos junto con esta información SEO, para optimizar la tienda lo mejor posible ante la búsqueda de productos o tu categoría en Google, por ejemplo.

Incluí al contenido original palabras clave de referencia para cada producto. A continuación se ofrece un listado con los aspectos a tener en cuenta en cada uno de los productos a dar de alta:

* Nombre, descripción y categoría del producto.
* Imagen destacada (de alta calidad, donde se vea en primer plano el producto).
* Galería de imágenes desde diferentes ángulos.
* Más información detallada sobre las características físicas. Pensá que las personas no podemos tocarlo, por lo que cuanto más explícito seas más convincente será tu argumento de venta.
* Atributos variables (en función a los valores seleccionados por el usuario: colores, talles, etc.).
* Situación fiscal y clase de impuestos.

Tené en cuenta que si trabajas con inventario, tendrás que configurar también los ajustes de Envío para determinar si se podrán realizar pedidos aun cuando ya no están en stock, o por el contrario trabajarás indicando las unidades exactas disponibles.

#### Métodos de pago y envío

Generalmente, las plataforma es e-commerce tienen un panel de administración que te permite configurar en sus ajustes la posibilidad de habilitar un tipo de envío concreto o, por defecto, permitir que sea el usuario quien decida qué método prefiere.

Empresas de logística como Correo Argentino u Oca tienen planes especiales para empresas que trabajan con e-commerce, y desde sus páginas (abriéndote un usuario) o en algunos casos integrándose a tu sitio, podés cobrar el envío e imprimir las etiquetas para luego pegar y despachar tus paquetes. Para esto deberás cargar las dimensiones del paquete en la descripción de cada producto, entonces el comprador solo indica el código postal o la dirección y le sale el costo del envío que se cobra junto al producto. Para el caso que quisieras ofrecer Envío Gratis deberás tener en cuenta adicionar este costo al de tu producto para no reducir tu ganancia.

Respecto a los métodos de pago, Mercado Pago es uno de los métodos más utilizados en nuestro país, aunque están empezando a surgir nuevas plataformas. Es seguro y sencillo, y está disponible en varios países de Latinoamérica.

Es fundamental que analices los costos, esto es algo que siempre me gusta resaltar, ya que cada plataforma que integramos a nuestro e-commerce tiene un costo asociado que incidirá en el precio final del producto; y si lo pasamos por alto estaremos reduciendo la ganancia hasta tal punto que nuestro negocio podrá no ser rentable.

Aunque requiere hacer algunas pruebas iniciales, una vez que tenés tu propia cuenta de Mercado Pago (por ejemplo) activa en tu tienda podés añadir otras opciones adicionales como:

* Transferencia bancaria.
* Contrareembolso.
* Efectivo.

# Tendencias en e-commerce para 2021

#### El boom del e-commerce continuará, mientras que el virus circule y siga habiendo restricciones a la movilidad. Estudios publicados por grandes entidades, [como este de IAB](https://marketing4ecommerce.net/vii-estudio-anual-de-ecommerce-en-espana-2020-el-ano-en-el-que-el-coronavirus-cambio-para-siempre-la-forma-de-comprar/), dejaron claro que los confinamientos sirvieron para que muchos consumidores que eran reacios a comprar online descubran la comodidad y conveniencia de este canal. Probablemente cuando haya una solución (llegue la vacuna), el miedo a los espacios cerrados pasará, pero muchos nuevos compradores online seguirán usando este canal más que antes.

#### Consolidación del e-commerce local

El comercio local se está digitalizando rápidamente, y no tendría sentido que desapareciera una vez realizadas las inversiones y los cambios necesarios para entrar en el e-commerce. No se trata de vender a lo grande y en todas partes, sino de abrir el canal online para que sus clientes locales les sigan comprando.

Algunos continuarán con las tiendas físicas y otros migrarán 100% online. La pandemia hizo que saltemos al futuro de un empujón.El cliente local ya es, y seguirá siendo, un cliente digital.

#### 2021 es el año de las showrooms

El modelo **showroom** es aquel en el que decidimos offline lo que quieres comprar, después de verlo y/o probarlo realizamos la compra online. Son un modelo de integración online-offline que **tiene muchas ventajas:**

* Hay una menor necesidad de espacio.
* Elimina el almacenamiento en tienda (que es muy caro) para derivarlo a plataformas logísticas propias o de terceros (mucho más barato).
* Evita las aglomeraciones de gente, ya que no hay colas para pagar.
* Es cómodo para el cliente que recibe el producto en su casa.
* Reduce la tasa de devoluciones, que cuestan mucho dinero y no generan nada positivo ni al cliente ni al vendedor.
* No tienen por qué ser establecimientos permanentes, podés tener tu showroom abierto por tiempo limitado e ir rotándolo por diferentes lugares.

#### Compra online de Alimentación en alza.

Las ventas de alimentación se ubicaron en el segundo lugar del ranking en categorías de productos más vendidos online y seguirá en alza el año entrante. Las grandes cadenas tuvieron que hacer fuertes inversiones en tecnología para que sus sitios web soportaran el alto tráfico, y pudieran cumplir con esos picos de demanda. El cliente le perdió el miedo a hacer la compra online.

#### Hostelería omnicanal

Muchos más bares y restaurantes están apostando por el *take away* y el reparto a domicilio. Otros, lamentablemente, están cerrando definitivamente.

Este sector va a vivir un proceso de reconversión, incorporarán herramientas digitales para gestionar pedidos, recogidas y envíos. Ya estamos casi en el boom de nuevas apps móviles dedicadas exclusivamente a la comida para llevar y otras formas innovadoras como leer el menú online escaneando el código QR pegado en la mesa.

#### Marketplace: Mercado Libre

Hoy en día todas las marcas, sean del sector que sean, ya están presentes en Mercado Libre. Cada vez es mayor el desarrollo de esta plataforma para dar lugar a todo tipo de empresas y emprendimientos. Entre las tendencias en e-commerce para 2021, habrá que estar atentos al ascenso de nuevos marketplaces.

#### Servicios online

Profesionales y empresas prestadoras de servicios como: abogados, asesores fiscales o financieros, consultores de marketing online y otras disciplinas de servicios, seguirán bajo la modalidad del teletrabajo. Muchos descubrieron que se puede prescindir de una oficina (y los gastos que eso supone) si tenés un espacio adecuado en casa, y que eso influye en la calidad del servicio prestado.

Por el momento todo utilizan [Zoom, Google Meets y similares](https://marketing4ecommerce.net/top-5-herramientas-videoconferencias/), pero falta una pata: la comercialización y/o monetización de un servicio que, en muchos casos, se presta y cobra por tiempo.

### Ocio y cultura digitalizada

La cultura también se reconvierte, más allá de los contenidos audiovisuales para las plataformas de streaming. Se dará acceso digital de pago a conciertos, teatro y museos. Digitalizar contenidos y experiencias que eran offline para que la gente pueda disfrutar de ellos de forma segura y el sector de la cultura no se arruine del todo. **Los podcasts** son un campo con muchas posibilidades.

#### Realidad virtual y aumentada. Apple incorpora la realidad virtual en sus nuevos iPhone.

#### El nuevo nicho de negocio: el teletrabajo

Vino para quedarse. La imposición de confinamientos y la distancia social hicieron de esta forma de trabajo el futuro de muchas posiciones. Además una gran reducción de gastos para las empresas al ahorrar alquileres de grandes espacios. El teletrabajo reduce el estrés del trabajador, permite horarios flexibles y supone un ahorro de tiempo de desplazamiento.

Les recomiendo estar alertas a estas tendencias y los cambios en tu sector competitivo de negocios, para hacer de tu empresa un éxito en crecimiento.