

Como pueden los propietarios de comercios convencionales, locales, empresas de servicios o los profesionales, usar Internet para expandir su negocio e incrementar las ventas.

(Autor: Celia B. Savaris)

Que la Internet sea global, no significa que no pueda ser local.

El propósito de crear un sitio Web ó Website basado en un negocio o empresa local, será algo diferente a la de un negocio que le vende al mundo entero.

Si quieres o necesitas que tu negocio siga siendo local, tu objetivo será conseguir que sea lo mas eficiente posible aprovechando al máximo las posibilidades que brinda Internet.

La primera cosa que debe hacer es tomar nota de cómo usas tú tiempo. Probablemente utilices mas tiempo administrando tu negocio que sirviendo y vendiendo a los clientes.

Cuando tengas definido en que usas tu tiempo (generalmente son actividades improductivas), entonces sabrás como encarar tu sitio Web ó Website para que el propio Website se haga cargo por ti de las actividades improductivas del negocio.

Cuando esto esté funcionando, tendrás más tiempo para dedicarte a servir y vender a tus clientes, ¡que es donde se encuentra el dinero!

Voy a nombrar algunas de las tareas improductivas que normalmente realizas y que puedes lograr que tu Website las haga por ti:

La gente llama y solicita información para conseguir más detalles de lo que tú vendes como ser:

"¿a que hora abre tu negocio?", "¿hasta que hora atiendes?", "¿como puedo aplicar para un empleo?", "¿cuanta seña puedo dejar?", "¿que formas de pago acepta?, etc., etc...

Estas son preguntas que tu Website puede responder por ti.

Si pones un listado de preguntas mas frecuentes dentro de tu Website (FAQ es en inglés: frequently asked questions), puedes sugerir a tus clientes que acudan ahí para evacuar sus dudas. Y en todas tus publicidades, mencionarás tu Website, para conducir a potenciales clientes a encontrar las respuestas a estos interrogantes de rutina. Créeme, la mayoría de la gente irá a tu Website primero, antes de decidirse a ir a tu negocio, simplemente para conocer mas de ti.

Esto significa que menos cantidad de personas estarán llamándote por teléfono para hacerte preguntas rutinarias. La documentación de tus ventas cambia constantemente, los precios cambian, los tipos de productos y servicios que tú vendes cambian. Entonces la información que puedas ofrecer no está nunca totalmente actualizada... pasarás horas imprimiendo planillas de precios, llamando a tus revendedores, etc. Si esta información esta contenida en tu Website, ¡podrás actualizarla fácilmente!

Imagínate tener que informar por correo convencional a cada uno de tus clientes los cambios que van teniendo tus productos, los precios, los productos nuevos, los



nuevos horarios, etc. O lo que es peor aun, permanecer largas horas al teléfono para comunicarse con tus clientes. ¡Es un trabajo interminable! Y a todo eso, se le suma tú tiempo, ¡el tiempo que pierdes!

¿Cómo planificar las preguntas frecuentes que deben de ir en la website?

Durante una o dos semanas, toma nota de todas las preguntas que la gente te hace cuando entra a tu negocio u oficina o mediante los llamados telefónicos. Estas preguntas y sus respuestas serán el contenido de una sección dentro de tu Website llamada "preguntas más frecuentes". Se tan preciso y extenso en tus respuestas como te sea posible.

¿Y los detalles de cada producto o servicio que provees?

De igual manera, escribe todas las preguntas y consultas que el cliente quiere saber acerca de los productos y servicios que ofreces. Provee los detalles disponibles, tales como tamaño, color, estilos, etc. Menciona las limitaciones de cada producto, las garantías y la mejor forma de usarlos. Básicamente, lo que quiero dar a entender, es que tu Website debe ser la extensión de ti mismo y de los empleados que tengas en tu negocio.

Míralo de esta forma: tu Website debe contener la mayor cantidad de información online para que tanto tú como tus empleados se dediquen a recibir a los clientes y concretar las ventas. O sea, "EDUCAR" a los visitantes mostrándoles lo que vendes y como lo vendes para que cuando te llamen por teléfono o vayan a tu comercio, estén LISTOS PARA COMPRAR.

¿Me estás siguiendo?

Esta es la forma en que un propietario de un negocio local o de una empresa de servicio local debe usar la Internet para colaborar con su actividad comercial

Y sobre de usar tu Website para vender online: depende de que se trate tu negocio... puedes vender alguno de tus productos directamente.

Por ejemplo si posees un comercio de productos para mascotas, puedes configurar tu Website para tomar pedidos online, aceptar pagos online, y luego tú o tus empleados prepararan el pedido, lo embalarán y enviarán.

Celia B. Savaris Lic. en Comercio Electrónico y Marketing