



GUÍAS PRÁCTICAS #ENMARCHADIGITAL

#EnMarchaDigital te ayuda paso a paso a reactivar tu negocio y descubrir nuevas formas de llegar a tus clientes. Ponemos a tu disposición guías con consejos prácticos y herramientas fáciles de implementar:



GUÍA 1: Mantén activo tu negocio

GUÍA 2: Maneja eficientemente pedidos y entregas

GUÍA 3: Organiza tus finanzas en tiempos complejos

GUÍA 4: Limpieza y seguridad de tu negocio para ti y tus clientes

GUÍA 5: Cómo aprovechar las distintas formas de pago

GUÍA 6: Genera productos y promociones atractivos para tus clientes

GUÍA 7: Buenas Prácticas Ambientales en tu negocio

GUÍA 8: Vende a través del comercio electrónico

GUÍA 9: Contribuye a la igualdad de género en tu negocio

GUÍA 10: Atrae inversión y financia tu empresa



Este ícono significa que tienes a disposición herramientas de soporte que te permitirán poner en práctica la guía. Las encontrarás al final del documento.



GUÍA 1:

MANTÉN ACTIVO TU NEGOCIO

Esta guía rápida te trae consejos para implementar herramientas para receptar pedidos y tener comunicación con tus clientes usando tu teléfono o la plataforma de mensajería WhatsApp que es simple de usar y permite enviar mensajes escritos, de voz, videos y fotos.

1

PRESENTA TU NEGOCIO EN WHATSAPP



Utiliza el logo o una foto de tu negocio en tu foto de perfil del WhatsApp.

En el perfil completa con el nombre de tu negocio; y en la información tu nombre y dirección. **Ver Anexo 1** 📄

Pega en un lugar visible de tu negocio un rótulo que contenga tu nombre y número de WhatsApp para que tus clientes tomen una foto o guarden tu número. Si no tienes WhatsApp, pon tu número de teléfono sea este celular o convencional. **Ver Anexo 2** 📄

Regístrate sin costo en la plataforma de tiendas **AQUÍ**. Si no sabes cómo, te podemos ayudar.



2



CREA TU RED DE CLIENTES DE WHATSAPP: IDENTIFICA QUIÉNES SON TUS CLIENTES CERCANOS Y SOLICÍTALES SUS NÚMEROS DE CELULAR Y DIRECCIONES EXACTAS.



Guarda los números y direcciones exactas de tus clientes en tu celular. Etiquétalos con un nombre en común para recordar quiénes son al momento de enviar promociones.

Por ejemplo: María Cárdenas_Cliente o María Cárdenas_Veci

Envía una foto con la información de tu WhatsApp a tus clientes. Te proponemos usar nuestra plantilla. **Ver Anexo 2.** 📄

Actualiza tu base de clientes y hazla crecer consiguiendo nuevos contactos. **Ver Anexo 3.** 📄

Respalda tus contactos. Aquí te enseñamos cómo. **Ver Anexo 4.** 📄

Maria Cardenas_Cliente
Hola! Estoy usando WhatsApp!



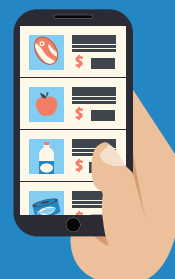
También puedes enviar un mensaje de texto con tus datos o hacer una llamada a tus clientes.

3

CREA UN CATÁLOGO DE LOS PRODUCTOS QUE MÁS SE VENDEN Y ENVÍALOS A TODOS TUS CLIENTES POR WHATSAPP.



Es importante actualizar el catálogo al menos cada mes tomando en cuenta cambios de precios o los productos disponibles. **Ver Anexo 5.**



4

CREA PROMOCIONES DE PRODUCTOS QUE SEAN ATRACTIVAS PARA CLIENTES

ENVÍALOS A TODOS TUS CLIENTES POR WHATSAPP.



Puedes ofertar productos de temporada a un precio más bajo y en paquetes. **Ver anexo 6 y anexo 7.** 

Arma canastas con los productos más comprados por tus clientes y envíalas por WhatsApp. **Mira la Guía 6.**

Genera productos y promociones atractivos para tus clientes



5

OFRECE A TUS CLIENTES LA OPCIÓN DE HACER LOS PEDIDOS POR MENSAJE



Organiza tu horario de atención: Aprovecha el tiempo de menor afluencia de clientes para recibir los pedidos, preparar órdenes y llamar a proveedores. **Ver Anexo 8.** 

Trabaja en familia y divide los roles con tus hijos/as y tu pareja. Una persona puede recibir los pedidos online y la otra armarlos.

En el caso de que trabajes sola/o, establece un cronograma para organizar los pedidos y así evitar que se acumulen y no sean atendidos adecuadamente.



6

TEN LISTO EL PEDIDO PARA QUE TUS CLIENTES LO RETIREN EN TU NEGOCIO SIN FILAS NI ESPERA.



Envía un mensaje a tus clientes que su producto está listo y recuérdales que se han seguido los protocolos sanitarios para armar el pedido, esto generará confianza en los clientes.

Puedes ofrecer varias opciones de pago. **Mira la Guía 5. Cómo aprovechar las distintas formas de pago.**

Desinfecta las bolsas donde están los productos. **Mira la Guía 4. Limpieza y seguridad de tu negocio para ti y tus clientes.**



HERRAMIENTAS DE SOPORTE

ANEXO 1: Descripción de como actualizar el perfil de WhatsApp:
<https://bit.ly/ConfigurarWhatsApp>

ANEXO 2: Plantilla con información del negocio.

ANEXO 3: Formato para respaldo de número de contacto

ANEXO 4: Video explicativo para respaldar contactos:
<https://bit.ly/2Zmewsk>

ANEXO 5: Plantilla de catálogo con precios y cantidades.

ANEXO 6: Promoción a través de WhatsApp

ANEXO 7: Formatos para armar promociones y canastas.

ANEXO 8: Formato de control de pedidos

Accede a todo el contenido y herramientas editables en el siguiente link:
<https://www.co.undp.org>

EL NEGOCIO EN WHATSAPP

1 PRESENTA TU NEGOCIO

Utiliza el logo o una foto de tu negocio, el nombre de tu negocio y tu nombre y su dirección



Maria Cardenas_Client
Hola! Estoy usando WhatsApp!

2 CREA TU RED DE CLIENTES EN WHATSAPP

Guarda los nombres y los números y dirección de tus clientes.

3 ELABORA UN CATÁLOGO DE PRODUCTOS



4 ARMA PROMOCIONES



Envía la información a clientes

Cliente decide

Compra tradicional

5 PEDIDOS POR MENSAJE



6 PEDIDOS LISTOS PARA RETIRAR

Proceso de cobro

Entregas a domicilio

FIN



GUÍA 1: MANTÉN ACTIVO TU NEGOCIO

Pasos a seguir