

# AHORA MEJOR ONLINE

#YOMEQUEDOENCASA

 ecommalia

# Antes de empezar, es importante que LEAS con ATENCIÓN esto:

**Si tu empresa vende online: perfecto, estás en el lugar adecuado. Sigue leyendo!**

**Si tu empresa NO vende online pero SI que utiliza el marketing online:** deberías vender online (y lo sabes...), así que sigue leyendo !

**Si tu empresa no vende online, y tampoco utiliza el marketing online:** es **OBLIGADO** QUE LEAS ESTE DOCUMENTO ¡Ahora es el momento!

Y además de todo esto, **si eres cliente nuestro**, como ya nos conocerás. Te vas a cansar de tenernos 24/7 enganchados a ti para que nos trasmitas la última hora de tu negocio para que podamos exprimir al máximo tu rentabilidad en Internet.

*Como en este barco, navegamos juntos, asumimos la responsabilidad de tomar el timón; por eso hemos preparado esta guía, para poder ofrecerte oportunidades ante tal situación.*

**Antes de empezar, dejar muy claro que la intención de este documento no es hacer negocio con vosotros, ni vosotros con vuestros clientes, sino generar nuevas oportunidades de negocio y que entre todos podamos salir más reforzados ante tal situación.**

**Empezamos!!**



# 1. HUMANIZAR

Si bien es una situación que no nos escapamos nadie, bueno es humanizar, saber que para las PYMES son situaciones de alto riesgo, la gente empatiza y se ponen de lado del pequeño comercio y el apoyo a las empresas nacionales.

**¡Gracias a tu confianza online, estás apoyando a 15 familias! Es importante decirlo.**

Aprovecha para humanizar a tus empleados y darle las gracias públicamente por estar en las situaciones difíciles.





## 2. COMUNICA

Aprovecha todos los medios digitales para hablar con tu audiencia, pedir su colaboración, puedes hacer vídeo de cómo se cumplen las medidas en vuestra marca o empresa. Puedes hacer vídeos en directo sobre la situación y de cómo vamos a salir de esta. Es muy importante explicarlo con naturalidad.

*iOs esperamos en nuestro directo! Hoy a las 13:00 grabaremos un directo con todo nuestro personal de almacén para que podáis ver de primera mano como aplicamos todas las medidas de prevención establecidas!*

Puedes utilizar frases con un tono irónico: *iQue no cunda el pánico, estamos preparados!*

O dependiendo de tu sector, apostar por una comunicación mas humanista: *Rememos todos en el mismo sentido para cuidarnos unos a otros. #yomequedoencasa*

## 3. SEGURIDAD

Si estás obligado a cerrar tu tienda física o empresa por seguridad, es importante transmitir que tu tienda online cuente con todos los protocolos de prevención: comunica los protocolos, medición de temperaturas para trabajadores, exento de personal ajeno al almacén, uso de material preventivo.

***¡Garantizamos una entrega sin contacto en nuestra web!***

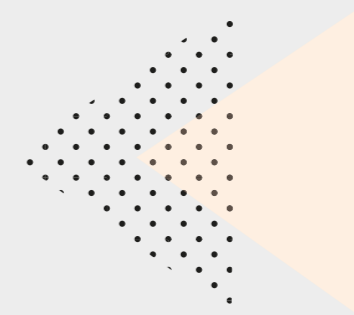


## 4. TRANSPARENCIA – CERCANÍA:

Hoy más que nunca, muestra tu lado más humano, contesta a cualquier petición de los usuarios en cualquier canal: messenger, email, Instagram, habilita un nuevo teléfono de asistencia y seguimiento al pedido, tanto por los ya realizados por los que puedan entrar.

*¡Solventamos tus dudas en tus pedidos, ten paciencia, todo pasa, todo llega!*

*Incluye en tus pedidos, pequeños folletos con mensajes positivos y esperanzadores para animar al cliente a que lo comparta en sus redes sociales.*



## 5. SÉ RESPONSABLE

Es el momento de que todos apliquemos la solidaridad en casos como estos: ¿puedes donar % a hospitales? ¿Puedes aportar materiales a personal contagiado? ¿Puedes ayudar a personal de riesgos como personas mayores?

¡El 10% de nuestros pedidos irán destinados a ayudar a las personas mayores a hacer sus compras!

¡Reinvertimos nuestro 10% para juguetes educativos para que ningún peque se aburra en su casa!

***Potencia tu imaginación en la comunicación de tu empresa.***





## 6. ENVÍO GRATIS:

Si la apuesta es el canal online, quitemos las barreras para el consumidor.

***¡ENVÍO GRATUITO POR DURACIÓN  
EN CUARENTENA!***

## 7. ENVÍOS SEGUROS:

Comparte información sobre tu proveedor logístico para asegurar un envío limpio.

## 8. PLAZOS DE ENTREGA

no hagas estimaciones utópicas sobre plazos de entrega del producto.

***Comunica siempre con tu cliente.***

## 9. AMPLIACIONES SOBRE DEVOLUCIONES

En la misma línea, apostemos por quitarnos la barrera del consumidor apostando por devoluciones más duraderas.

¡Ampliación del plazo de devolución: 15 Mayo!

## 10. PRE-ORDERS

¿Tienes producto que no te ha llegado? Activa la opción de pre-orders en tu tienda online.

## 11. OUTLET

Compromete parte de tu porcentaje en colecciones viejas con grandes oportunidades.

***¡15% por ti, por todos, online,  
ahora mejor!***

## 12. FUNNEL DE LA WEB

¿Tu marca sustenta 15 familias? ¿tus productos llegan a tiempo? ¿tus envíos son seguros? ¿toda la venta física pasa ahora por la web? Notifica, porque ahora más que nunca deben comprar con sinceridad.

*¡Habilita un popup en tu web notificando que en cada compra ayudas a que la empresa continúe en marcha!*

*Enséñalo en tu web.*

## 13. RECONVIERTE TU TIENDA FÍSICA O EMPRESA A ONLINE

Házselo saber a los clientes, por seguridad, la compra será vía online.

*Por seguridad, cerramos temporalmente nuestros 5 puntos de venta en Madrid ¡Nos vemos en nuestra web! Ahora más que nunca, mejor online ;)*



## 14. ANALIZA TODOS TUS MERCADOS

Puedes tener puntos **GEOLOCALIZADOS** más fuertes que otros, hazte grande en esas zonas, en ese segmento de la población que sigue comprando en tu tienda.

## 15. NEWSLETTER

¿Tienes un producto recurrente? ¿tus clientes son fijos? Infórmales vía newsletter sobre toda la situación y momentos difíciles, ellos pueden salvar gran parte.



## 16. CLIENTES

Propón gestionar un sistema de **fidelización-recomendación** a tu propia cartera de clientes.

## 17. AMENAZA VS OPORTUNIDAD

¿Tienes un producto recreativo? Utiliza el empuje de tu producto para poder hacer uso dentro de la propia casa.

*¡10% en decoración infantil para que pases un rato más ameno!*



## 18. PIENSA EN MAÑANA

Todo llega, todo pasa. No sabemos qué duradero puede ser todo esto, en un momento tan difícil, NO vale quedarse de brazos cruzados, piensa en cómo cuando salgamos, volverás a tener un pico en facturación alto.

## 19. POSITIVISMO

Prepara a toda tu comunidad para cómo lo van a disfrutar tu producto cuando podamos volver a salir por la calle.



## 20. CUENTA TU DÍA A DÍA

¿Tienes una comunidad muy fiel a ti? ¿tienes una tasa de interacción alta con tu comunidad? Cuéntales tu día a día como llevas la cuarentena – tele trabajo, puedes poner a tu comunidad en valor y puedes poner en valor tu marca.

***¡Ahora es el momento!***

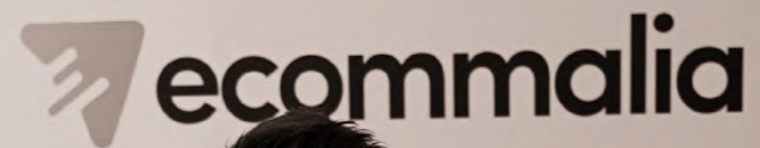
## 21. HAZ MARCA

Aprovecha para hacer pequeñas campañas de marca, que refuercen el alcance orgánico de tus publicaciones, sorteos para ganar nuevos seguidores, generar vídeos que luego puedan volver a tener efectos en campañas con dicha audiencia.



## 22. CRISIS VS OPORTUNIDAD

Para éstos días complicados, hay que aferrarse a las grandes crisis, grandes oportunidades que se nos presentan y Facebook, Instagram y Google lo saben.



**PARA TODOS VOSOTROS Y DE PARTE DEL EQUIPO DE ECOMMALIA:**

Os mantendremos informados de todo lo que podamos dar soporte 24/7, esto va a suponer una gran bajada en los CPC's a nivel de cuentas, por eso es momento de aprovecharlo. Estamos preparando vuestras cuentas para volver con más fuerza que nunca.

***Por otro lado y por paradójico que resulte, países donde este fin de semana nos ha funcionado, ha sido ITALIA donde los ratios de CONVERSION generales en campañas han mejorado un x1,98%.***



***Hoy más que nunca; GRACIAS POR  
ESTAR CON NOSOTROS.***

***Juntos saldremos de ésta.***

***Att: todo el equipo de ECOMMALIA***

***\*Cualquier duda o consulta, este mail ([info@ecommmalia.com](mailto:info@ecommmalia.com))***

***Va a estar disponible 24/7 mientras dure la cuarentena.***



EL DOLOR ES TEMPORAL,  
LA GLORIA ES ETERNA...



 ecommmalia