

El oro molido de las PyMEs

Diciembre 2017



Bases de datos, uno de los mayores activos de valor que las PyMEs están desaprovechando.

1

Mantener clientes en la batalla del mundo digital no es cosa fácil, los clientes olvidan muy fácilmente a las marcas.

2

“Regularmente no tienen segmentados a sus clientes, una buena práctica puede ser clasificarlos por tipo de compra”.

Con la llegada del internet y más recientemente el comercio electrónico, la batalla para la competitividad de las PyMEs es cada vez más complejo, sobre todo cuando nos encontramos con que sólo 1 de cada 10 MiPyMEs en México cuentan con página web*, cifra que nos hace ver lo poco preparadas que están para competir ante las grandes marcas y emprendedores que ya están naciendo en un entorno digital.

*Fuente ENAPROCE-INEGI, GEM 2016



Identificar el perfil de sus clientes, necesidades y afinidades son pieza clave en una era digital.

“Es imprescindible motivar a tus clientes y prospectos para obtener los datos más relevantes de acuerdo al giro y tipo del negocio.”

Realizar acciones de marketing digital efectivas depende de que éstas lleguen a los usuarios correctos.

En Sección Amarilla, una empresa con décadas de trayectoria en el relacionamiento y entendimiento de las necesidades de las MiPyMEs en material de publicidad, han identificado que los negocios están dejando de lado el potencial de venta (a mediano y largo plazo) que tiene conocer a profundidad a sus clientes.

Muy pocas empresas están generando una base de datos digital de sus clientes, algunos negocios se conforman con sólo conocerlos de vista.

“Empezar a registrar y

segmentar su base de datos puede darles frutos en el corto plazo” menciona Yadira Palmas, Gerente de Comunicación de Sección Amarilla.

Pueden iniciar con un simple archivo de excel que reúna los datos más relevantes de clientes y prospectos, entre ellos podemos enlistar: nombre, teléfono celular, email (clave para incentivar a la compra futura), incluso fecha de cumpleaños; al final los datos más importantes tienen que ver con el giro del negocio y lo que sea más representativo para posteriormente poder hacer uso de la información en beneficio de sus clientes. Es importante mencionar que esta información debe estar protegida por las normatividades oficiales. Una vez que se va generando



“Una base de datos bien construida te ayudará a convertir más fácilmente.”

Yadira Palmas
Gte. Comunicación Sección Amarilla

esta base de datos es importante comenzar a clasificarla, por ejemplo: por montos de compra, por tipo de productos que suele adquirir, por fechas de compra, etc. Cuando un negocio logra tener una construcción de bases de datos segmentadas, las acciones de marketing digital que realice serán más certeras y con una mayor posibilidad de conversión.

“Es decir, si tú ya conoces que tu cliente normalmente tiene afinidad por “x” tipo de producto o servicio, podrás enviarle en un futuro un emailing o cupón de descuento con un producto similar o complementario, y tendrás mayor posibilidad de que termine comprándolo que si se lo mandas a alguien que nunca ha mostrado interés por ese tipo de producto” menciona Yadira Palmas.

Obtener estos datos no suele ser fácil, los negocios deben motivar a sus clientes y prospecto para que éstos estén dispuestos a dar sus datos, una buena forma de motivarlo puede ser a través de la obtención de cupones de descuento, descarga de materiales de interés como GIFs, infografías, newsletter, etc. a cambio de que te den sus datos usando formularios en su sitio web o incluso al realizar el cobro en caja.

Las bases de datos con información clave de clientes y prospectos son un activo de alto valor a la hora de realizar acciones de marketing digital como envío de emailing con promociones, lanzamientos de nuevos productos, encuestas de satisfacción, servicios de post venta, promoción de ventas cruzadas, etc. porque tendrán un mayor índice de conversión dado que estará enviándole información relevante según la clasificación de dicho cliente.

En Sección Amarilla sabemos que las bases de datos son elemento clave en el entorno digital, por ello, todos los sitios web y tiendas en línea que realizamos a nuestros clientes integran una herramienta de generación de base de datos automática con cada nuevo prospecto o cliente que recibe.

Para mayor información 01800.202.7272 ó en aceleradordigitaldenegocios.com.mx