

# CAPACITACIÓN DE E-COMMERCE FV - FERRUM



# Quiénes Somos

Somos una consultora joven, dinámica, que nace de la mano del e-commerce.

Nuestro equipo brinda soluciones personalizadas, permitiéndoles a las empresas potenciar su esencia para maximizar sus ventas y oportunidades en canales on-line.

## Gestión de Marketplace



- > Estrategia comercial del canal
- > Definición procesos y operación
- > Logística y almacenamiento
- > Soluciones tecnológicas
- > Catalogación
- > Atención al cliente pre/post venta
- > Reporting KPI & Métricas
- > Soluciones de gestión de ventas por cuenta y orden, o Compra-Venta.

## Marketing Digital



- > Plan de Marketing Digital incluyendo estrategias y objetivos
- > Redes sociales, moderación y respuestas.
- > Campañas Ads en:
  - Facebooks
  - Google Products ( MeLi)
  - Instagram Ads
- > Re-Marketing / Mailing
- > Métricas de Performance, análisis del entorno social media y del contexto propio del mercado

## E-Shop



- > Tecnología y Plataforma
- > Integraciones
- > Gestión y Soporte
- > Atención al cliente
- > Brand Management
- > Consultoría de Mejora
- > Marketing Digital

## Cross Board Trade (CBT)




- > Investigación de Mercado
- > Selección de productos
- > Pricing & posicionamiento
- > Analisis de competencia
- > Estrategia comercial
- > Catalogo digital y optimización
- > Operación
- > Gestión de venta
- > Comunicación con el cliente
- > Acciones comerciales
- > Métricas de Performance

# Dónde Estamos

---



- |   |   |  |  |   |
|---|---|--|--|---|
|  Argentina |  Chile |  Colombia |  México   |  Perú    |
|  Brasil    |  China |  España   |  Paraguay |  Uruguay |

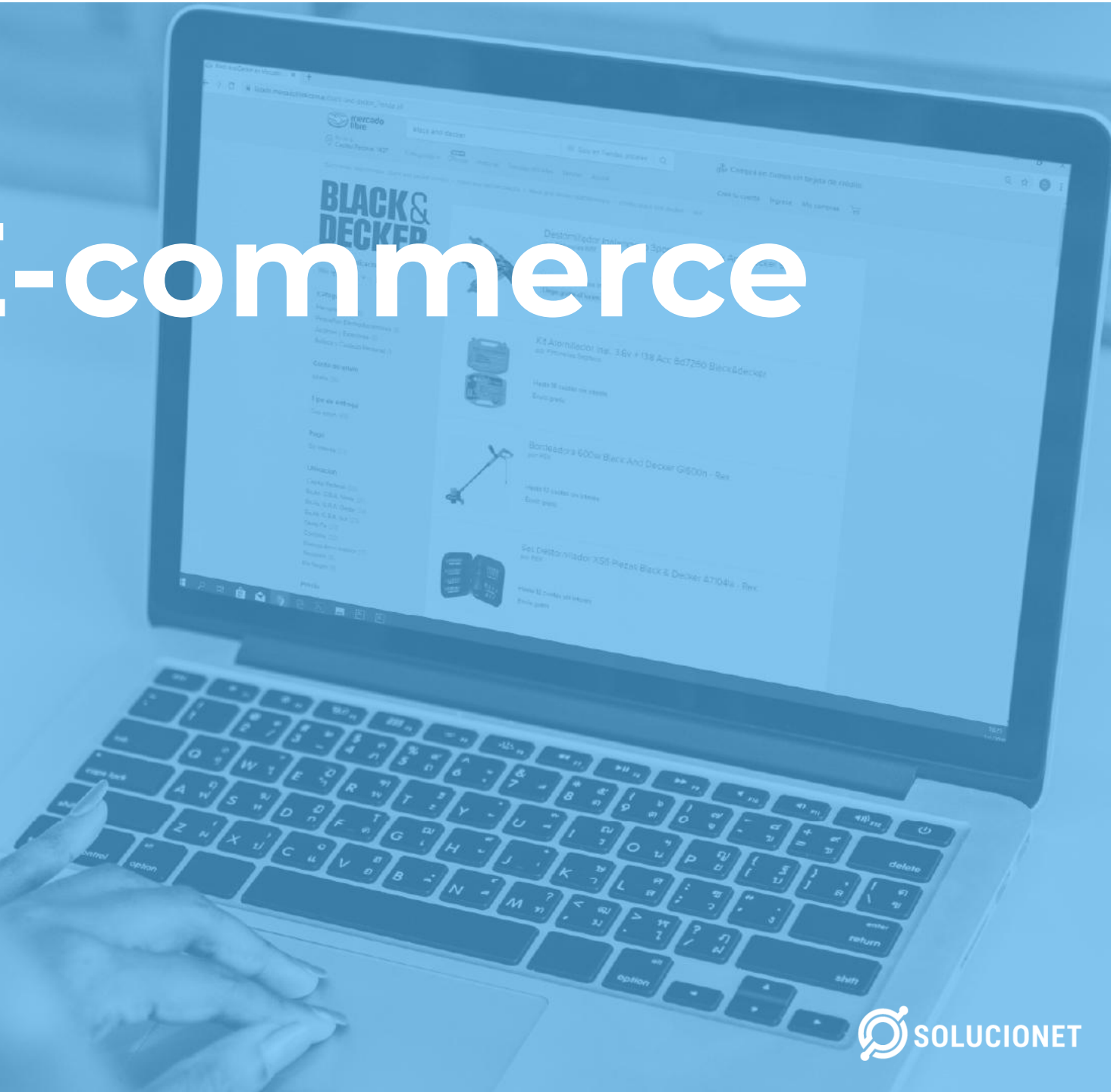


# Proyecto E-commerce

---

**Sellers**

*Mercado Libre*



# Variables fundamentales para el éxito del Proyecto

---

Cuando decidimos comercializar en el E-commerce debemos considerar este canal como parte de la Estrategia de nuestro negocio. Es fundamental que nuestra gestión Online esté alineada con la gestión Offline para que la imagen de marca que transmitimos a nuestros clientes se vea unificada.

Para esto, es importante entender las características distintivas de cada canal y adaptarnos a cada modelo para brindar la mejor experiencia de compra a todos nuestros clientes sin importar cómo lleguen a nosotros.

En particular, el E-commerce se destaca por el ahorro en Tiempo y Energía ya que todo el proceso de compra, desde la búsqueda hasta la entrega del producto, resulta más sencillo.

Es por esto que para asegurar el éxito del proyecto debemos considerar las siguientes variables:

**EQUIPO DE TRABAJO**

**CALIDAD y TIEMPO DE RESPUESTA A CONSULTAS**

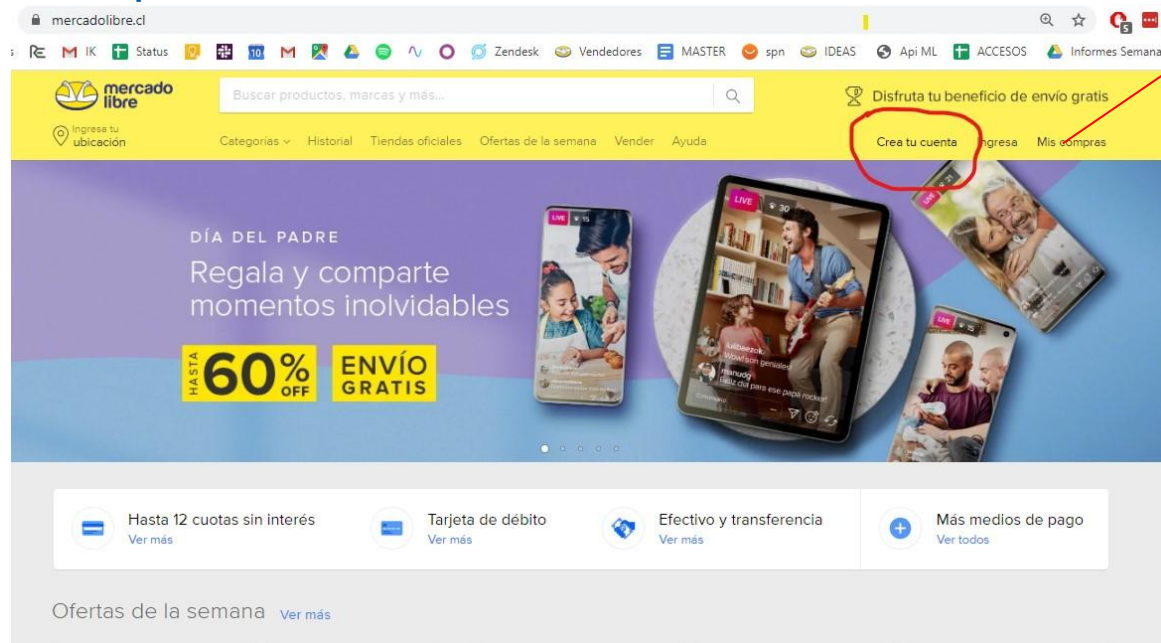
**TIEMPOS DE ENTREGA < 24HS**

**PRECIOS REALES**

**STOCK REAL DE PRODUCTOS**

# Creación de Cuentas en Mercado Libre

## Paso a paso



### Completa tus datos

[Crear una cuenta de empresa >](#)


Nombre  Apellido

### Completá los datos de tu empresa

[Crear una cuenta personal >](#)

CUIT  Razón social

E-mail  Clave  [?](#)

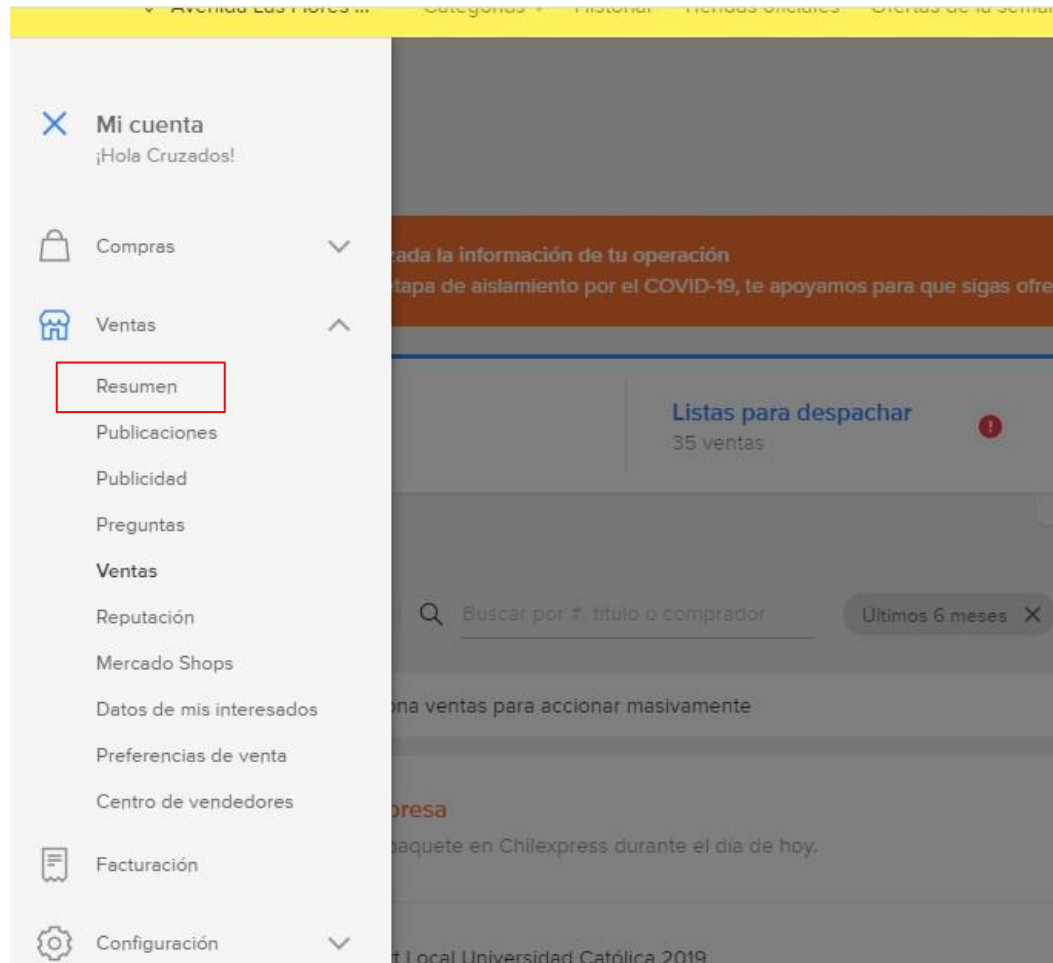
No soy un robot  [Privacidad - Condiciones](#)

Al registrarme, declaro que soy mayor de edad y acepto los [Términos y](#)

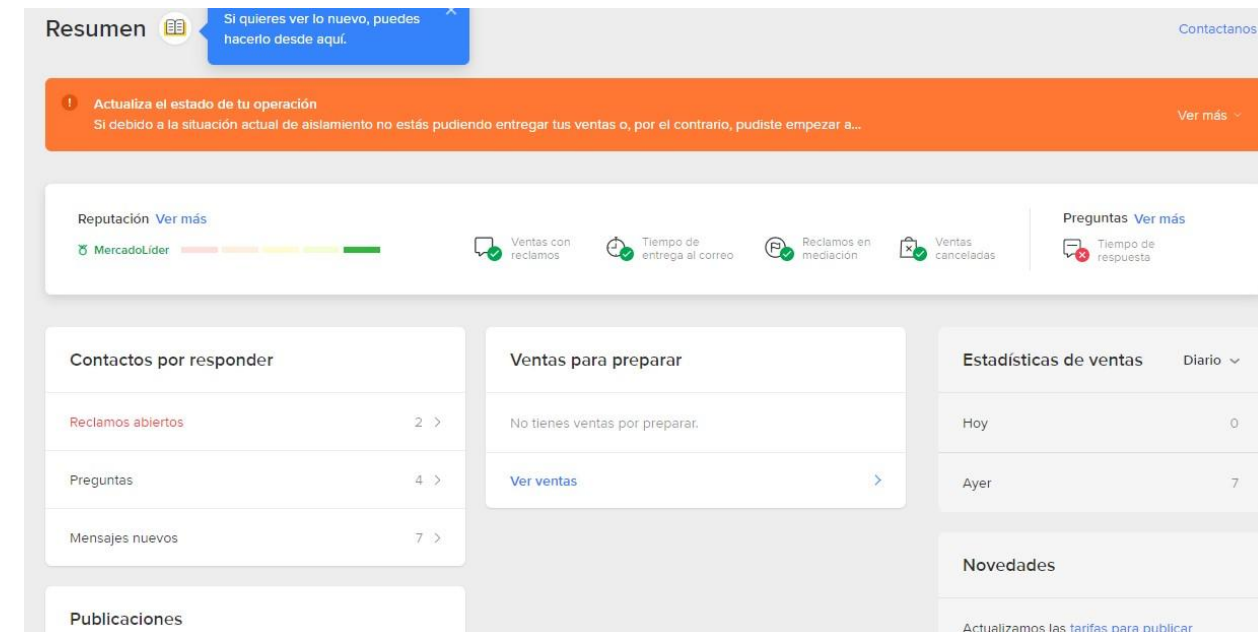
- Es importante colocar un mail activo destinado exclusivamente para el canal de E-commerce ya que aquí llegan todas las novedades de la cuenta
- Al crear la cuenta, necesitarán adjuntar el comprobante de CUIT e IIBB

# Creación de Cuentas en Mercado Libre

## Paso a paso



- Una vez creada la cuenta, podrán ver en el panel a la izquierda, todas las solapas relevantes para la gestión
- Es importante revisar la información de Publicaciones, Preguntas y Ventas para una buena gestión
- En el panel de Resumen podrán tener una mirada de la cuenta y entrar a ver en detalle solo las que consideren





# Creación de Cuentas en Mercado Libre

## Paso a paso

- Luego, deberán entrar al panel de Publicaciones ya sea para visualizar las que hayan sincronizado con la herramienta integradora o crear nuevas si así lo desean. Para ello, pueden presionar el botón arriba a la derecha y realizar la carga.
- Es fundamental REVISAR todas las publicaciones, verificando que las descripciones tengan los datos que ustedes desean y que los precios son los que ustedes pueden colocar.
- Es fundamental que activen ÚNICAMENTE aquellas publicaciones en las que tengan Stock y que coloquen un 80% de su stock real

**Publicaciones**

Publicar ▾

De forma individual

Masivamente

**Actualiza el estado de tu operación**

Si debido a la situación actual de aislamiento no estás pudiendo entregar tus ventas o, por el contrario, pudiste empezar a hacerlo, avísanos para que podamos darle información precisa a tus compradores.

**INFORMAR MI ESTADO ACTUAL**

**6**  
Con fotos para revisar  
Corrígelas para recuperar exposición.

**3**  
Inactivas para revisar  
Mira qué tienes que corregir para reactivarlas.

**20**  
Con calidad básica  
¡Revisa los objetivos para mejorar!

Filtrar y ordenar | Buscar por # o título | Todas las activas X | 29 publicaciones | **Modificar masivamente**

# Consideraciones: Comisiones

## Comisión por tipo de publicación

	Gratis	Clásica	Premium
Exposición en los listados	Baja	Alta	Máxima
Duración	60 días	Ilimitada	Ilimitada
Ofrecés 6 cuotas sin interés con todas las tarjetas	✗	✗	✓
Ofrecés Mercado Pago	✓	✓	✓
Costo por publicar	Gratis	Gratis	Gratis
Costo por venta de productos menores a \$ 2.500	Gratis	13% por venta + \$ 15 por unidad*	28% por venta + \$ 15 por unidad*
Costo por venta de productos desde \$ 2.500	Gratis	13% por venta	28% por venta



\$ 143.900

12x \$ 11.992 sin interés

Envío gratis

Nexen Npriz Ah5 (205/55r16)

Publicación Premium  
con 6 cuotas sin interés  
y envío gratis

# Gestión Activa: Comunicación

---

## COMUNICACIÓN

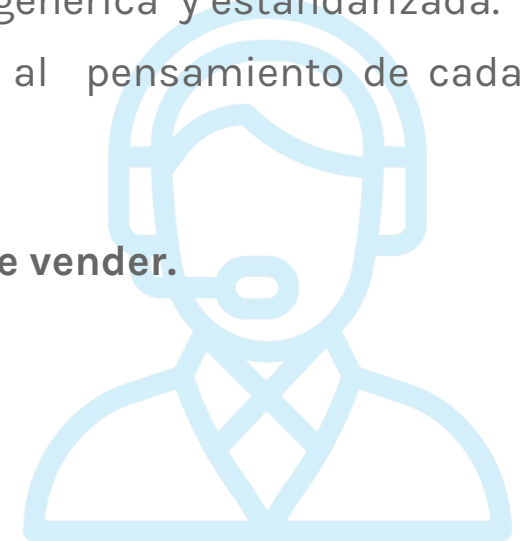
Para poder vender en Mercado Libre se deben tener en cuenta los diferentes enfoques que se toman. Si bien la comunicación mediante **la publicación es hacia todos** armada de forma genérica y estandarizada. Las preguntas que luego recibimos son específicas, personalizadas y de acuerdo al pensamiento de cada consumidor, para un individuo :

**Al momento de responder las consultas, tenemos que hacerlo con la intención de vender.**

**RESPONDER es el medio para llegar a la VENTA que estamos buscando**

**Cómo respondemos?** [Saludo]+ [Respuesta pregunta] + [Despedida]

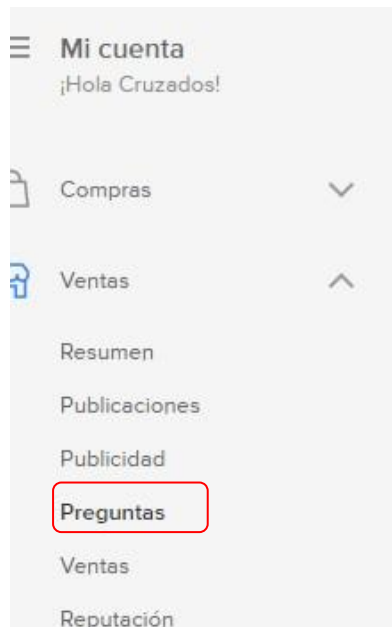
Es importante reducir al mínimo los tiempos de respuesta para una mejor conversión de las ventas.



# Creación de Cuentas en Mercado Libre

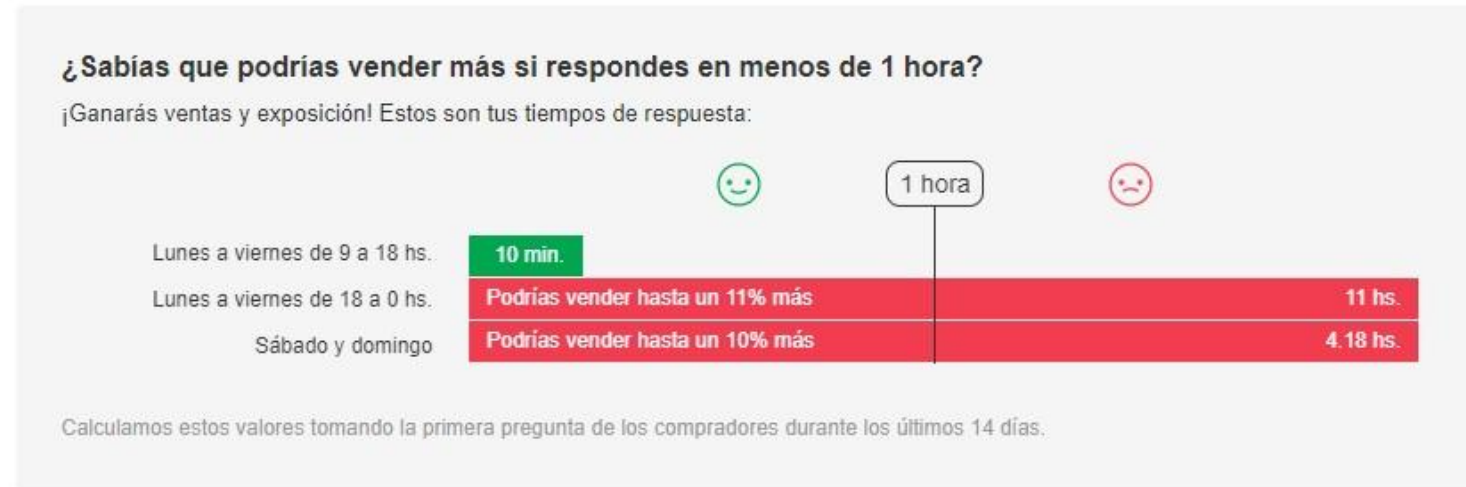
## Paso a paso

- El panel más importante será el de las Preguntas ya que al no contar con una herramienta, deberán ingresar aquí para visualizar las consultas y dar respuesta a los usuarios
- Recuerden también que llegaran las notificaciones al mail indicado y a la App del celular en caso de que deseen vincular alguno (Altamente recomendado)
- A su vez, en esa pestaña podrán ver el tiempo de respuesta por franja horaria para identificar oportunidades en la gestión. Recuerden que el tiempo es fundamental para la conversión a ventas.



Menú de navegación de la cuenta:

- Mi cuenta  
¡Hola Cruzados!
- Compras
- Ventas
- Resumen
- Publicaciones
- Publicidad
- Preguntas**
- Ventas
- Reputación



Preguntas (4)  Desplegar todas

← Preguntas por responder

# Creación de Cuentas en Mercado Libre

## Paso a paso

- Una vez que reciban una venta, podrán verla desde el panel de seguimiento y el status de cada una
- Al Imprimir una etiqueta que luego debe ser colocada sobre el producto, automáticamente estará “Lista para despachar” y deberán hacerlo cuanto antes. El objetivo es enviarlo en menos de 24hs
- En caso de utilizar Mercado Envíos, los productos figurarán como “En camino” una vez que lo tenga el correo
- Al entregarse el producto podrán verlo como “Entregado” junto con el detalle de la venta.
- El comprador tendrá 30 días para contactarse por algún inconveniente, eso es parte del programa de compra protegida
- Podrán ingresar al detalle de la venta, clickeando en los 3 puntos a la derecha

**Ventas** Mis preferencias

**Mantén actualizada la información de tu operación**  
En esta nueva etapa de aislamiento por el COVID-19, te apoyamos para que sigas ofreciendo envíos con normalidad. Si ya... Ver más

<b>Para preparar</b> 0 ventas	<b>Listas para despachar</b> 35 ventas	<b>En tránsito</b> 10 ventas	<b>Finalizadas</b> 55 ventas
----------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------------

Filtrar y ordenar | Buscar por #, título o comprador | Últimos 6 meses X | 100 ventas

Selecciona ventas para accionar masivamente | Imprimir etiquetas | Descargar Excel de ventas

**Etiqueta impresa**  
Despacha el paquete en Chilexpress durante el día de hoy. Reimprimir etiqueta MU Miguel Ulloa MIGUECDUC Enviar mensaje

**Short Local Universidad Católica 2019** Adulto \$ 9,990 1 u. Color: Azul | Diseño de la tela: Lis... SKU 192007329878

<b>Para preparar</b> 0 ventas No tienes ventas en esta etapa	<b>Listas para despachar</b> 35 ventas <ul style="list-style-type: none"><li>Demoradas: 21 ventas</li><li>Reclamos abiertos: 2 ventas</li><li>Mensajes nuevos: 6 ventas</li><li>Para despachar: 14 ventas</li></ul>	<b>En tránsito</b> 10 ventas <ul style="list-style-type: none"><li>Mensajes nuevos: 1 venta</li><li>En camino: 10 ventas</li></ul>	<b>Finalizadas</b> 55 ventas <ul style="list-style-type: none"><li>Canceladas por reclamo: 4 ventas</li><li>Concretadas: 49 ventas</li><li>No concretadas: 2 ventas</li></ul>
--	--	---	--



# Métodos de Envíos

## 1. Modalidad Fulfillment By Mercado Libre



## 2. Modalidad Mercado Envíos



# Métodos de Envíos: Fulfillment By MELI

## ¿Cómo funciona?

1. **Se seleccionan** los productos a enviar
2. **El Seller realiza el envío** al centro de distribución de Mercado Libre
3. **Ellos reciben** y procesan tu stock
4. Una vez que sucede la venta, **procesan y envían** el producto al usuario final

## Algunos Beneficios



### ENVÍO MÁS RÁPIDOS

Los productos se **despachan el mismo día** de la compra.



### COSTO 0

Mercado Envíos Full es un **servicio gratuito**.



### REPUTACIÓN

Protección tu reputación porque **Mercado Envíos es responsable del tiempo** de despacho.



### EXPOSICIÓN

**Aparecés primero** en los listados de búsqueda.



### EMBALAJE EXCLUSIVO

**Cajas y bolsas exclusivas** para que tus productos lleguen en las mejores condiciones.

!!!IDEAL PARA EL HOT SALE!!!

# Métodos de Envíos: Mercado Envíos

## ¿Cómo funciona?

DESPACHO\* DOS OPCIONES



Sucursales



Colecta



Centro de Distribución  
Mercado Libre / Carriers

ENTREGA DOS OPCIONES



Sucursales



Entrega a  
Domicilio

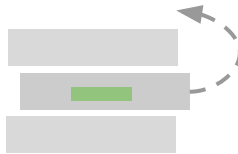


**\* DESDE LA COMPRA DEL CLIENTE, EL SELLER TIENE UN TOTAL DE 24 HS HÁBILES PARA DESPACHAR EL PRODUCTO**

# Métodos de Envíos: Mercado Envíos FLEX

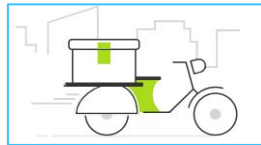


Logística  
propia del  
Seller



*Seller configura su capacidad y cobertura para ofrecer entregas same day o next day*

*Sus publicaciones ofrecen este servicio evitando el contacto post venta para coordinar la entrega*



*El vendedor es responsable por contratar y manejar los servicios logísticos de las entregas*



*Aplicación Flex para el driver permite mejorar la eficiencia de entrega y la experiencia del comprador*

- El comprador paga el envío al vendedor.
- El vendedor se queda con el dinero y contrata a su logística para hacer el envío.
- ML no interviene en el pago ni en la contratación de la logística.

# Consideraciones: Costos Mercado Envíos

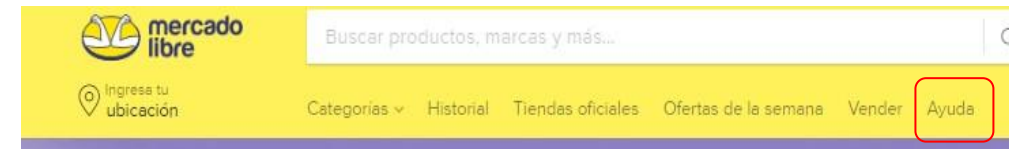
## Costos Mercado Envíos según Precio de Venta

50% de descuento  
En productos nuevos desde \$2.500  
▼ Ver detalle

Peso*	Productos usados, productos menores a \$2.500 y publicaciones gratuitas	Productos nuevos desde \$2.500 50% de descuento
Hasta 0,5 Kg	\$379,99	<del>\$379,99</del> \$190
De 0,5 a 1 Kg	\$444,99	<del>\$444,99</del> \$222,50
De 1 a 2 Kg	\$479,99	<del>\$479,99</del> \$240
De 2 a 5 Kg	\$554,99	<del>\$554,99</del> \$277,50
De 5 a 10 Kg	\$691,99	<del>\$691,99</del> \$346
De 10 a 15 Kg	\$820,99	<del>\$820,99</del> \$410,50

El Costo lo paga el Comprador

- Más información ingresando con el botón “Ayuda”



- Centro de Vendedores para Novedades → <https://vendedores.mercadolibre.com.ar/>



# Gestión Activa: Experiencia de Compra

---

## Retiro en Sucursal - Factores a considerar

- 1) Minimizar tiempos de espera: Se puede tener una línea especial para compra online o una atención distintiva para estos compradores, ya que sería una entrega y no una compra en local. Los clientes deben ser el centro.
- 2) Preguntar usuario o nombre con el cual fue realizada la compra
- 3) Se les puede ofrecer un servicio diferencial, como otros productos o servicios para que puedan tener un servicio mucho más completo
- 4) Es importante que el trato sea bueno para que pueda ser un CLIENTE



¿Cómo fue la atención del vendedor?

Buena Regular Mala

Espectacular la atención! Gracias

Quedan 127 caracteres

# Gestión Activa: Reputación

---

## Factores que impactan en la reputación del Seller

Notificar la entrega del producto

Atención y opinión sobre el vendedor

Cuántas operaciones tenemos abiertas

Cómo cerramos las operaciones por tiempo o por confirmación de recepción

Cuántos reclamos abiertos hay y cuánto tardan en cerrarse

Clasificación de los reclamos

Los reclamos cierran a favor nuestro o del cliente

Tener menos de 5% de ventas canceladas por devolución de dinero

Cual es nuestro puntaje como vendedores

# Gestión Activa: Suspensión de Cuentas

---

## ¿Por que me suspenden?

Entre los motivos más comunes por los que pueden suspender las cuentas se encuentran:

- Autocompras
- Respuestas con un número de teléfono o links a páginas externas al sitio
- Suspensión de la cuenta de Mercado Pago por Retiros de Dinero altos cuando tienen varios reclamos abiertos
- Publicaciones con información no permitida

# Consideraciones: Mercado Pago

## Recibir pagos por la plataforma

Todas las ventas se realizarán por Mercado Pago. Al ingresar el nuevo pedido, ya estará abonado y el dinero quedará en tu cuenta.

El monto será el del precio de venta menos la comisión de ML menos el costo de envío en caso de aplicar y podrás verlo en el detalle de la venta.

Luego, para que esté "disponible" dependerá del método de entrega:

- Si es por Mercado Envíos, a los 5 días de que se entregue el producto.
- Si es entrega en la tienda, deberás seleccionar "Entregué el producto" y al confirmar el comprador, también se liberará a los 5 días sino a los 7 días.

→ Más información ingresando a este [link](#)

## Realizar pagos por la plataforma

Para el pago de Factura a ML, los primeros días de cada mes te enviarán la factura correspondiente al mes anterior. Dado que las comisiones ya fueron descontadas en el momento, solo quedarán pendientes las percepciones o retenciones que apliquen.

Les recomendamos tener dinero **disponible en la cuenta** para que puedan abonar de forma automática. Este método permite que Incluso si no logran cubrir el valor adeudado, puedan saldarlo con las siguientes ventas que realicen. ML retendría el dinero de forma automática hasta cubrir lo que corresponda.

De todas maneras aquí encontrarán todas las opciones de pago

→ [Métodos de Pago](#) a Mercado Libre por retenciones o percepciones



Cobro aprobado	
#7606883772   15 de julio	
Producto	\$ 331,65
Envío por Mercado Envíos	\$ 404,99
<hr/>	
Comisión producto	-\$ 58,11
Envío por Mercado Envíos	-\$ 404,99
Retención Impuesto a los IIBB de ...	-\$ 1,47
<hr/>	
<b>Total</b>	<b>\$ 272,07</b>

# Gestión Activa: Publicaciones

---

## Publicaciones

Cuando un usuario llega a nuestro producto, sigue un patrón de búsqueda secuencial y espera obtener aquello que está buscando. Nuestro trabajo es entender este proceso y facilitarlo.

Para los usuarios comprar en línea debe ser **fácil**

Se tiene que descubrir qué es lo que los clientes están buscando, y presentarlo de tal manera que puedan entenderlo.

En la construcción de Publicaciones se tienen en cuenta principalmente:

- La estructura y densidad de los títulos,
- Las descripciones claras y detalladas
- La calidad de las fotografías utilizadas





# Consideraciones: Fotos

## Requisitos

### Excelente resolución

La mala resolución impacta en la percepción de calidad del producto.



### Fondo

Debe ser blanco y sin bordes.



### Sin marcas ni logos

No están permitidas las imágenes con marcas de agua o el logotipo de tu marca en la foto.



### Porcentaje y proporciones

El producto debe ocupar el 70% de la imagen.



Neblineros Nissan Versa 2015 - 2018 Kit Completo + Envío

\$ 39.990

6x \$ 6.665 sin interés

Envío gratis



Filtro De Petroleo Nissan Navara Euro 5 - Original

\$ 74.600

6x \$ 12.433 sin interés

Envío gratis



Juego 4 Amortiguadores Nissan Terrano D-22 4wd 99/15

\$ 123.000

6x \$ 20.500 sin interés

Envío gratis

- La primer imagen debe ser de un solo producto
- No se pueden colocar marcas de agua
- El formato de las imágenes debe ser JPG
- Necesitamos obtener varias fotos por productos de distintos ángulos. Cuanto más detallado, mejor.
- En las publicaciones sumaremos la imagen de Nissan que les estaremos compartiendo

# Consideraciones: Fotos

## Fondo Blanco

El truco para tener las mejores fotos con fondo blanco consiste en eliminar digitalmente el fondo de tu imagen y reemplazarlo por un fondo blanco completamente liso.

Si no conoces cómo editar digitalmente tus fotos, ¡no te desanimes! Hay varias herramientas para hacerlo en Internet, por ejemplo [Remove.bg](#), que te permite eliminar tus fondos en pocos pasos.



Ten en cuenta que no consideramos fondo blanco, por ejemplo, a fotos sacadas delante de una pared, o frente a una sábana blanca. ¡Utiliza un fondo digital para que tu producto se luzca!

Recomendamos quitar el fondo blanco con Photoshop pero en caso de no tener acceso, existe esta [página](#) o esta programa que pueden descargar [GIMP](#)

## Tamaño Pixeles

Cuando agregues las fotos, asegúrate que tengan como mínimo 500 píxeles en uno de los lados.



El mínimo requerido es 500x500px  
Pero recomendamos utilizar 1000px  
para una mejor calidad de fotos

# Servicios de Solucionet: Plan de Trabajo

---

## ¿Quieres que te acompañemos en el proceso?

- Somos una Consultora Certificada por Mercado Libre
- Tenemos amplia experiencia en E-commerce
- Posibilidad de gestionar las cuentas de Mercado Libre
  - Días Hábiles de 8 a 24hs
  - Fin de Semana de 9am a 17hs
- Realizamos Capacitaciones para empresas
  - Introducción al E-commerce para los equipos internos de trabajo
  - Información principal para gestionar el Marketplaces para quienes recién comienzan
  - Recomendaciones y mejores prácticas para potenciar las ventas
- Consultoría y acompañamiento de Sellers para mejorar la performance dentro del sitio

¡Escribime a [ilanit@solucionet.com.ar](mailto:ilanit@solucionet.com.ar) para que evaluemos el estado de tu empresa y te demos una solución a medida!

Think Big,  
Grow Fast &  
Achieve Great  
Results.