

Social Commerce: Integración de tu eCommerce con estrategia de redes sociales

Jornada eBusiness Cambra

Noelia Ruiz
Directora Comercial de BrainSINS



La evolución del Comercio



6. Kattigalli pō vānna kattigalli

La evolución del Comercio

Hi-Fi&Hi-End

BEST SHOP ON THE NET! EVER!

[Home Page](#) |
 [New Products](#) |
 [Specials](#) |
 [My Account](#) |
 [Contact Us](#)

Language
Shopping Cart:
now in your cart 0 items

Hi-Fi&Hi-End

Lorem ipsum dolor sit amet,
consectetur adipiscing elit.
Fusce consequat, nulla dap
bus adipiscing tincidunt...

CATEGORIES	SING SIANG CHERRY HI-FI	SING SIANG CHERRY HI-FI	SING SIANG CHERRY HI-FI
> Lorem ipsum dolor sit amet. > Consectetur adipiscing elit. > Fusce consequat. > Nulla dapibus adipiscing. > Tincidunt bibendum eros. > Nunc a tortor mauris. > Pellentesque nunc. > Adipiscing feugiat. > Donec porttitor. > Praesent dictum vivamus erat. > Nunc lectus sapien. > Sit amet elementum sed. > Ultricies et arcuam semper. > Rutrum ligula. > Pellentesque cond augue. > Donec porttitor.	lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit... Price: \$ 999.95 add to cart buy	lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit... Price: \$ 999.95 add to cart buy	lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit... Price: \$ 999.95 add to cart buy
	lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit... Price: \$ 999.95 add to cart buy	lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit... Price: \$ 999.95 add to cart buy	lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit... Price: \$ 999.95 add to cart buy
BESTSELLER	lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit... Price: \$ 999.95 - \$ 999.95 add to cart buy	lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit... Price: \$ 999.95 add to cart buy	lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit... Price: \$ 999.95 add to cart buy
	lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit... Price: \$ 999.95 add to cart buy	lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit... Price: \$ 999.95 add to cart buy	lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit... Price: \$ 999.95 add to cart buy

[Specials](#) |
 [Advanced Search](#) |
 [Reviews](#) |
 [Create an Account](#) |
 [Log In](#)

Copyright © 2016 Hi-Fi & Hi-End Shop

La evolución del Comercio

Suscripción

+

Discovery



Surgen nuevos
modelos de
eCommerce

La evolución del Comercio

¿Futuro?

La evolución del Comercio



La evolución del Comercio

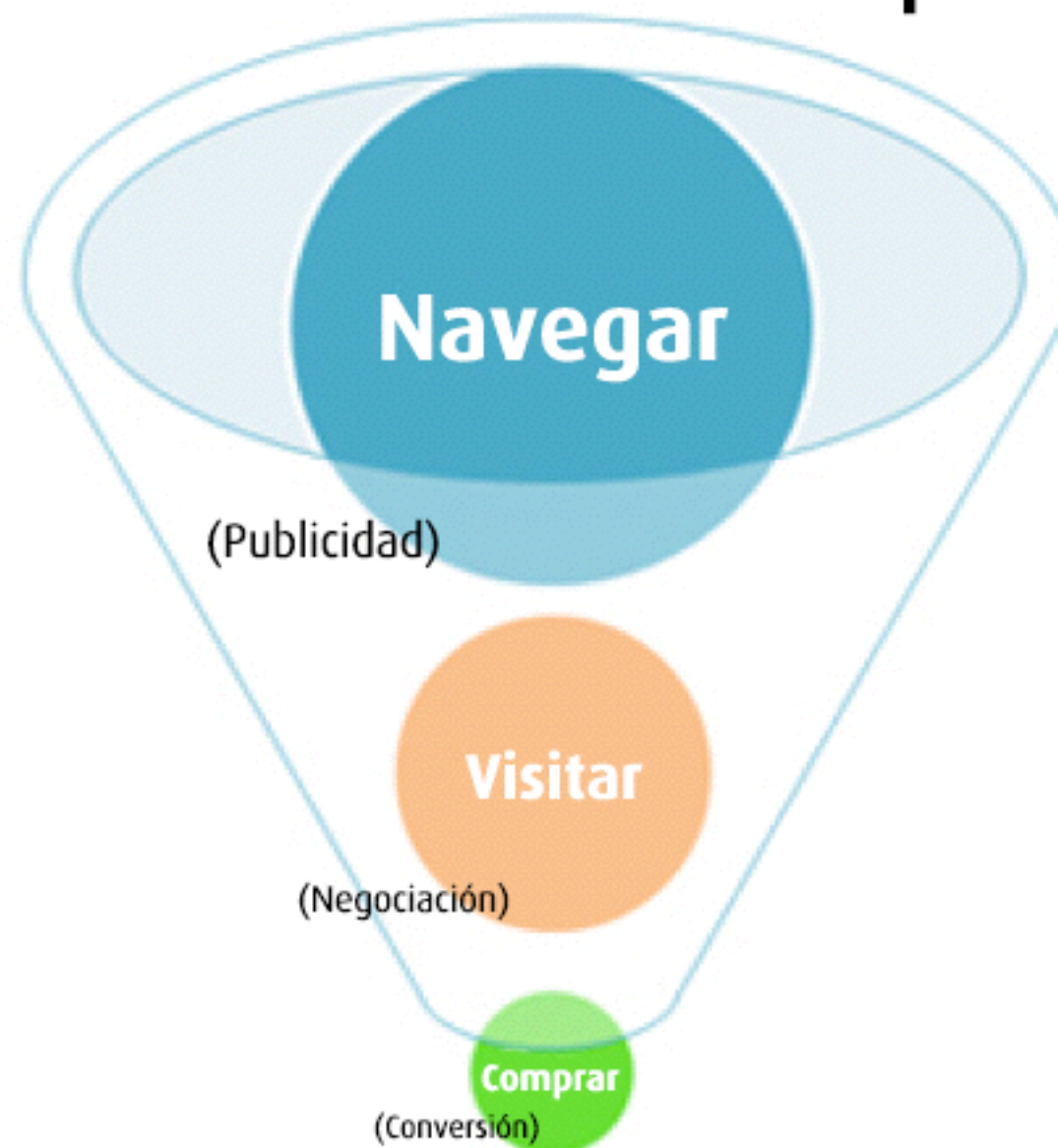


Casi toda esta evolución se basa en el mismo “ciclo” de ventas

El Funnel de Compras

Tradicional

- Emplazamiento y publicidad
- Exposición de productos y tendero
- Cobro por parte del tendero



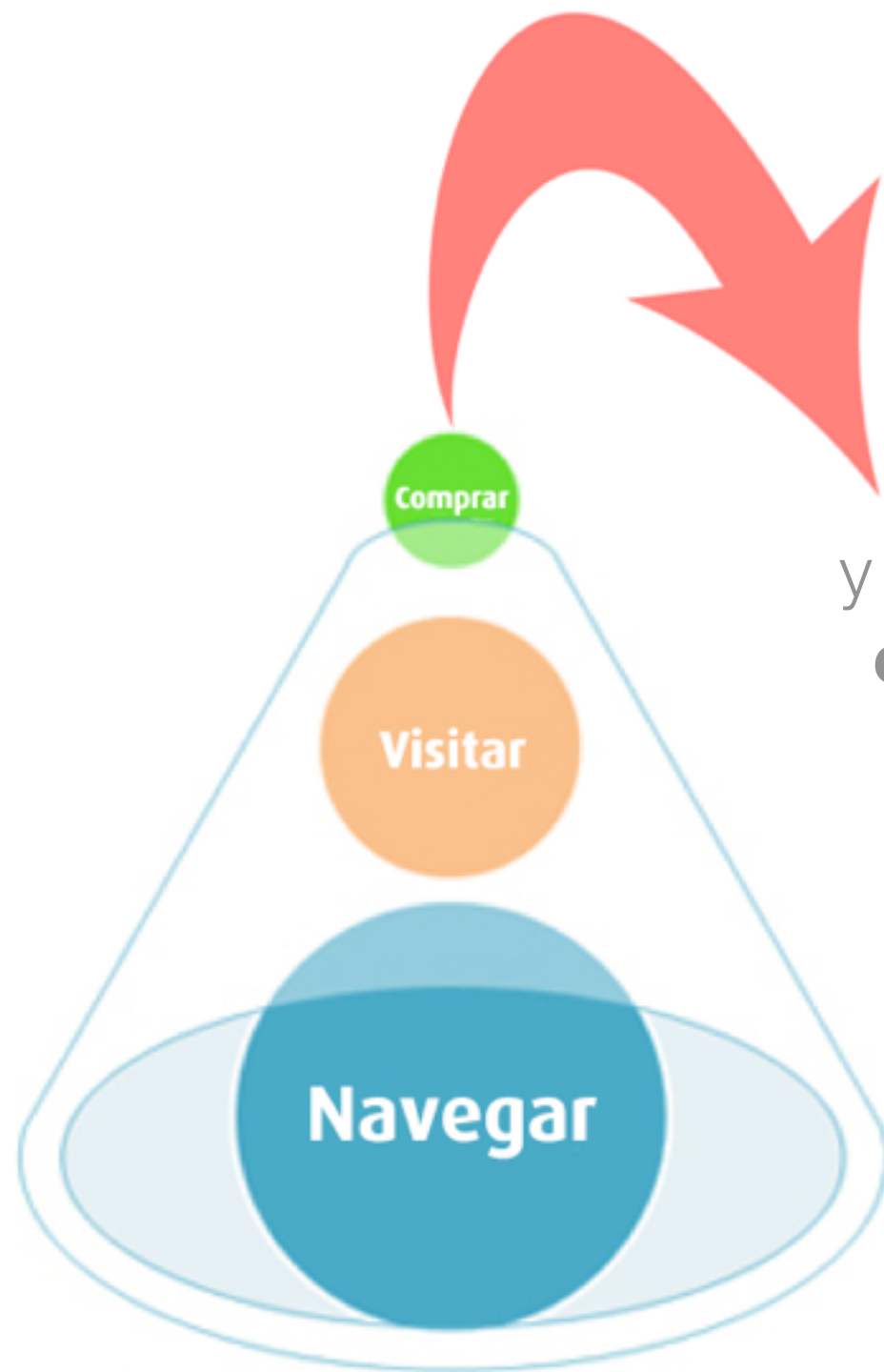
Online

- SEO/SEM/SM/ etc.
- Plataforma tecnológica
- Cobro por parte de la plataforma

Pero el Social Media es un canal donde no encaja este modelo

1. No necesitamos tráfico, tenemos relaciones con usuarios (enlaza con la estrategia de Social Media de la marca)
2. No tenemos por qué vender en nuestra plataforma tecnológica, no sabemos donde está el usuario, pero si su relación con nosotros

Necesitamos un cambio de paradigma



Le damos la vuelta al funnel de compra y empezamos a **preocuparnos por nuestros clientes actuales** o aquellos que ya tienen relación y conocimiento de la marca

Cuando preguntas a un retailer acerca del Social Commerce te suele decir...

- En Facebook no se vende (ni hablemos del resto de redes sociales)
- Las redes sociales sirven (al eCommerce) como
 - Canal de atención al cliente (Social CRM)
 - Captación de tráfico
- Y cuando les preguntas por si estrategia de Social Commerce solo te saben hablar de “herramientas”

Cuando preguntas a un retailer acerca del Social Commerce te suele decir...

Los retailers siguen queriendo aplicar el funnel de ventas clásico en su entrada en el Social Commerce

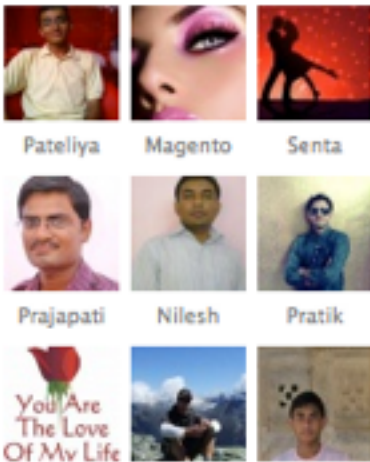
El Social Commerce NO es (solo) esto...


Magento®
Free Shipping on orders over \$50
FURNITURE
ELECTRONICS
APPAREL

Your Language: English
Default welcome msg! | My Account | My Wishlist | My Cart | Checkout | Log In | Connect with Facebook

Home / Furniture / Living Room
Search GO


MagentoMART.com
en Facebook

A 14 personas les gusta MagentoMART.com.

Pateliya | Magento | Senta
Prajapati | Nilesh | Pratik

You Are The Love Of My Life
Sagarprajap | Jan | Valanki

Living Room

4 Item(s)
Show 9 per page

View as: Grid List
Sort By Position



Ottoman
★★★★★ 2 Review(s)
\$299.99

- Add to Wishlist
- Add to Compare



Chair
\$129.99

- Add to Wishlist
- Add to Compare



Couch
\$599.99

- Add to Wishlist
- Add to Compare



Magento Red Furniture Set
Starting at: **\$129.99**

- Add to Wishlist
- Add to Compare

COMPARE PRODUCTS
You have no items to compare.

4 Item(s)
Show 9 per page

View as: Grid List
Sort By Position

El Social Commerce NO es (solo) esto...



- Muro
- Información
- Actividad de tus amigos
- Facebook Shop: Promot...
- Opiniones
- Fotos
- Preguntas
- Enlaces

Información

Bring your store to Facebook and grow your business

A 654 personas les gusta esto.

Me gusta Ver todos

- Volusion
- BigCommerce SocialShop
- Volusion
- CasualWear.ro
- Band of Angels

Propietarios de la página

- Juan Gallego Galisteo
- Miguel Ángel Martínez Triviño

Beetailer Facebook Shop: Promotions and discounts!

Computadoras/Tecnología · Mountain View

Magento English

Furniture Electronics Apparel Special Magento products Test

Home > Apparel > Shirts

Coalesce: Functioning On Impatience T-Shirt

Compartir



\$15.00

Añadir al carro

(Impuestos no incluidos)

2 +1 Like

6.1 oz. 100% preshrunk heavyweight cotton
Shoulder-to-shoulder taping
Double-needle sleeves and bottom hem
[más info](#) , [ver en la tienda](#)

Ink Eater: Krylon Bombear Destroyed Tee

Compartir



\$22.00

Añadir al carro

(Impuestos no incluidos)

2 Like 1

Now you can make your grandparents proud by wearing an original piece of graf work to YOUR family reunion!
[más info](#) , [ver en la tienda](#)

The Only Children: Paisley T-Shirt

Compartir



\$100.00

Añadir al carro

(Impuestos no incluidos)

1 Like

Printed on American Apparel Classic style 5495 California cotton T shirt.
[más info](#) , [ver en la tienda](#)

Cómo crear una página

Recomendaciones (1) Ver todas

Neeraj Sharma hi..

Escribe una recomendación...

Personas que quizá conozcas Ver todas

Mila Gormaz Agregar a mis amigos

Ana de Mendoza Agregar a mis amigos

Anuncios Crear un anuncio

Online Marketing for CMOs
iststrategyconference.com

iSTRATEGY 25-26 OCT AMSTERDAM

Arm yourself with a deep understanding of social media and digital strategy at iStrategy Amsterdam. Register today!

Chromebook
pixmania.com

Los Chromebook están diseñados y optimizados para Internet. Estos ordenadores ofrecen una mayor rapidez, seguridad y facilidad de uso.

Nokia Spain

Nokia 500 y tú. Si eres el más rápido, serás el primero en llevarte un Nokia 500...

Me gusta · A Luis Rodríguez Sánchez le gusta esto.

Durex Love Sex

Toca, descubre, juega y siente con la nueva aplicación de Durex para Smartphone ya disponible en Android Market y App Store

Me gusta · A Piedad Morillas Santamaría le gusta esto.

El Social Commerce NO es (solo) esto...

Opiniones de clientes



Las opiniones de cliente más útiles

★★★★☆ **Un aperitivo sabroso, que deja con mucho apetito por más** 4 de octubre de 2012

Por [El Arte de Presentar](#)

Formato: Tapa blanda (reforzada)

Este libro resulta ideal para los que quieran obtener en poco tiempo una visión global de qué es y para qué sirve la analítica web. En una rápida lectura de un par de horas podrás cobrar conciencia de la importancia de la analítica web para el mejorarlo. Te informará resumidamente sobre las herramientas al uso y sus posibilidades. Los autores son auténticos expertos en la materia y saben contarla con claridad y brevedad.

Ahora bien, si quieres ir más allá del baño de información y obtener conocimiento profundo, se queda muy corto. Después de leerlo comprendes la importancia de hacer análisis como el más extenso por los mismos autores, [El arte de medir: Manual de analítica](#)

Un libro que despierta apetitos sin saciarlos.

¿Esta opinión te ha parecido útil?



La esencia del Social Commerce son las relaciones



La esencia del Social Commerce son las relaciones

While Facebook began as a personal platform,
IT'S A TOP RESOURCE TO FIND AND ENGAGE CUSTOMERS:

FACEBOOK FANS ARE A BRAND'S MOST VALUABLE CUSTOMERS WITH



79% MORE LIKELY TO PURCHASE



VERSUS ONLY 41% OF NON-FANS



74% OF FACEBOOK FANS ARE MORE LIKELY TO RECOMMEND A PRODUCT OR BRAND



WHILE ONLY 38% OF NON-FANS ARE LIKELY TO DO THE SAME



FOR A COMPANY LIKE APPLE, A FACEBOOK FAN IS WORTH 90% MORE THAN A REGULAR, NON-FAN CUSTOMER

La esencia del Social Commerce son las relaciones



86% OF SMALL BUSINESSES FEEL THAT FACEBOOK IS A VALUABLE MARKETING TOOL FOR THEIR BRAND



FACEBOOK DRIVES 26% OF REFERRAL TRAFFIC TO BUSINESS WEBSITES



36% OF USERS POST BRAND-RELATED CONTENT TO THEIR WALLS



20% OF SHOPPERS PREFER TO PURCHASE PRODUCTS VIA FACEBOOK THAN THE BRAND'S WEBSITE



58% OF BUSINESSES SEE A DROP IN MARKETING COSTS WHEN MOVING ONTO FACEBOOK

La esencia del Social Commerce son las relaciones



55 minutes

average time spent on facebook per day

facebook.com



130 friends

per average facebook user

facebook.com



62%

of people that like a page would buy from it

vendorshopsocial.com



68%

of people 'like' a page to get promotions
and discounts

compete.com

Y quienes entienden esto le sacan provecho



Y hay innovadores que ya entienden cómo sacar partido no solo a sus relaciones con los usuarios

Choose your seats with the Interactive Seat Map! [DETAILED](#)

[REQUEST ACCESSIBLE TICKETS](#)

[Take a Tour](#) | [Ticket Limits](#) | [Disclaimer](#)

Narrow Your Search

Price per Ticket [?](#)
Represents standard admission prices.
US \$49.95
US \$40.00 Ticket + US \$9.95 Fees

Ticket Options: 2 selected [▼](#)

Select options to show on map
[Select All](#) | [Clear All](#)

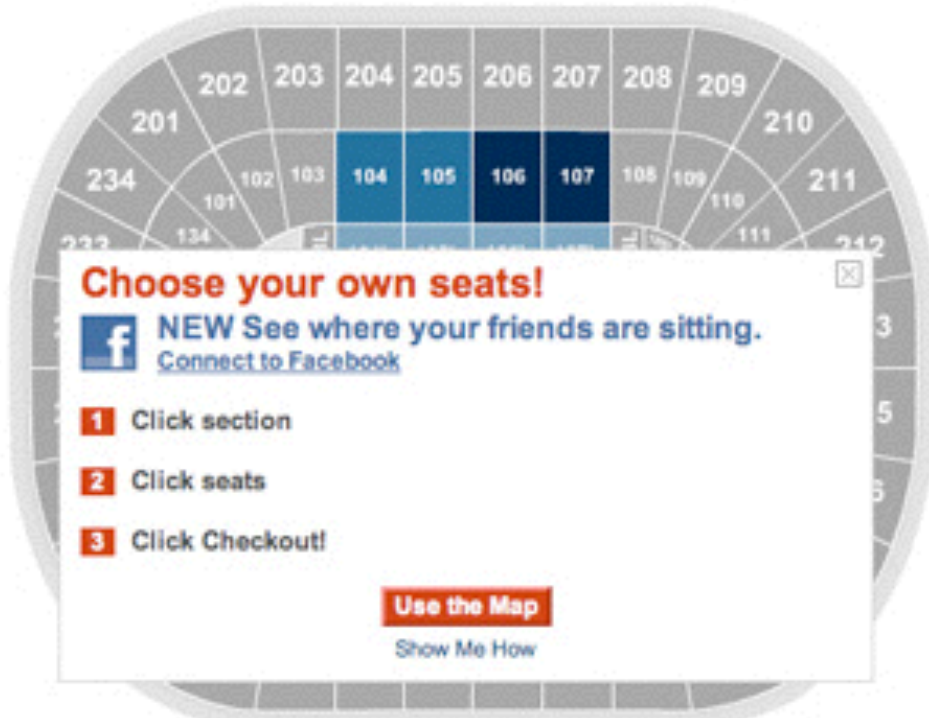
☒ General Public Ticket
☒ Student Ticket [?](#)

Some options may not apply to every seat.

[See who's sitting where](#) [▶](#)

[Reset Search](#)

[Need Help?](#)



Choose your own seats!

[NEW](#) See where your friends are sitting.
[Connect to Facebook](#)

- 1 Click section
- 2 Click seats
- 3 Click Checkout!

[Use the Map](#)
[Show Me How](#)

No Availability     High Availability

Selected Seats*(0) | [Show Details](#) ▲

SUBTOTAL: US \$0.00 [Checkout](#)

By clicking on the "Checkout" button, or otherwise using this website, you agree to the [Terms of Use](#).
*Your seats aren't officially reserved until you click "Checkout" and pass the security check!

Si quieres hacer Social Commerce

- Tienes que comprender que es un canal totalmente distinto a los habituales
- Donde lo que prima no es el tráfico, si no las relaciones y la calidad de las mismas
- Has de definir una estrategia cross-channel que permita conectar lo mejor posible con cada perfil de usuario en cada uno de tus canales

Si quieres hacer Social Commerce

- Tus seguidores ya están deseando comprarte en un entorno más personal para vuestra “relación” (Facebook)
- Pero no “repliques” tu tienda online en FB, entiende qué demandan tus clientes y ofrece algo especial a tus fans
- Tu estrategia de Social Commerce debe “mamar” de tu estrategia de Social Media

Muchas gracias



Noelia Ruiz

noelia.ruiz@brainsins.com

Twitter: [@brainsins_es](https://twitter.com/brainsins_es) / [@NoeliaRuiz81](https://twitter.com/NoeliaRuiz81)