



**Webinar: Ecommerce y  
Omnicanalidad**  
**Fecha: Martes 05 de Diciembre**  
**Expositor: Rafael Franco**



# Ecommerce & Omnicanalidad

Rafael Franco | Magister en Marketing Aplicado





# Índice

**01**

## Introducción

Dinámica online y primeras conclusiones

**02**

## El Cliente

W/H?

**03**

## Ecommerce

Tipos de Ecommerce  
Puede mi negocio ser un Ecommerce?

**04**

## Omnicanalidad

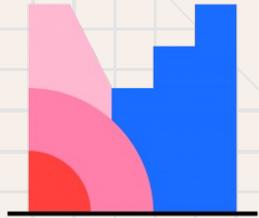
Y cómo genero Omnicanalidad en mi negocio?



**01**

# Introducción





Mentimeter

# 1. Dinámica Online

Menti.com

Code: 21609143



## 2. El cliente



# Conozco a mi cliente?



Obama's New Boss / Syria face-off / McCain vs. Brzezinski / PLUS: Summer's best movies & more

# TIME

## THE ME ME ME GENERATION

Millennials are lazy, entitled narcissists  
who still live with their parents

Why they'll save us all

BY JOEL STEIN





# Millennials vs Centennials

## Edad

25 - 40

Entre 25 y 40 años



< 24

Hasta 24 años

## Tecnología



- Los mayores nacieron sin internet.
- Utilizan mucho las nuevas tecnologías.
- Utilizan tres dispositivos a la vez.

- Nacidos con internet.
- Tienen una gran dependencia de la tecnología.
- Utilizan hasta cinco dispositivos a la vez.

## Trabajo



- Nacidos en una época de bonanza económica.
- Están sobreeducados.
- Cambian de trabajo cada tres años.

- Nacidos en una época de crisis económica.
- Autónomos y emprendedores.
- Crean su negocio.

## Consumo



- Compran en línea.
- Odian la publicidad, pero adoran las marcas.

- Compran en tiendas físicas.
- Piden publicidad multiracial, inclusiva y sin estereotipos.

## Sociedad



- Son más individualistas y menos solidarios.
- Les preocupa el medio ambiente, pero no se involucran.

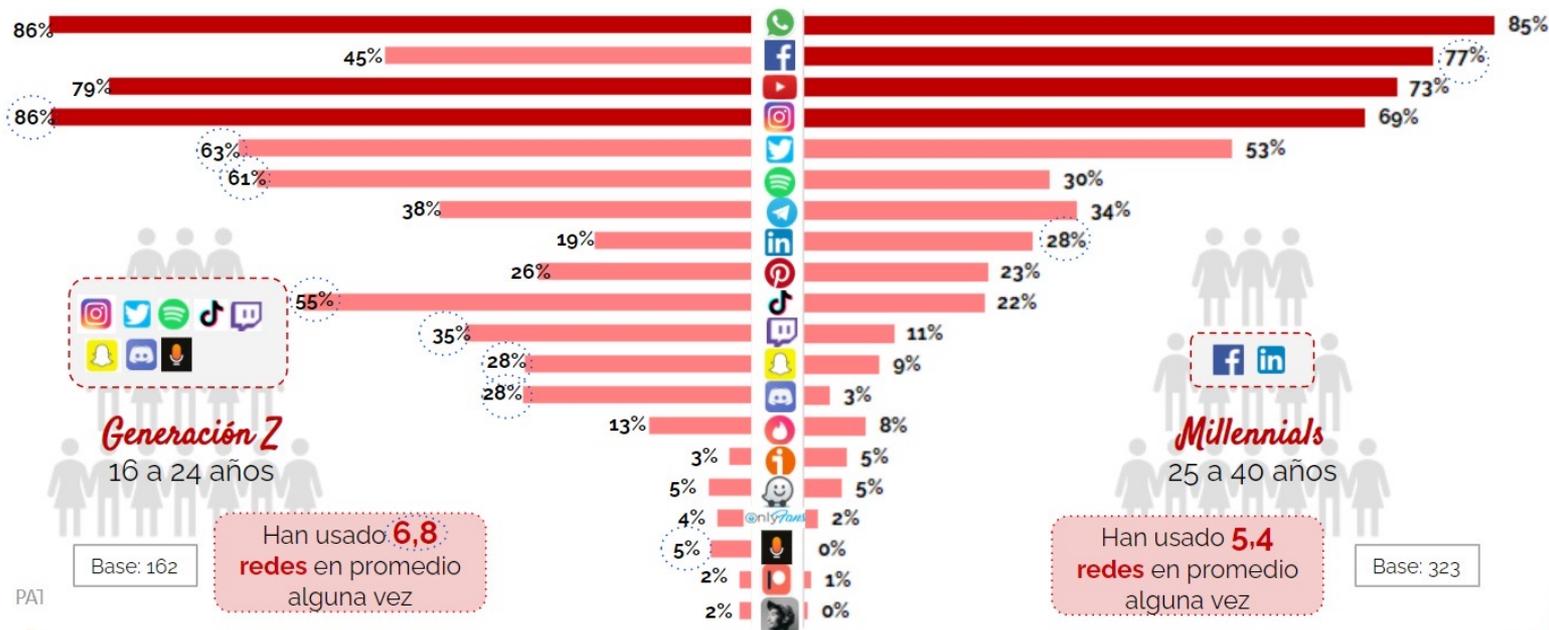
- Educados en la igualdad y la diversidad racial y cultural.
- Exigen compromiso medioambiental a las marcas.



# Generación Z vs Millennials | Uso

- La generación Z usan más redes sociales. Destacan redes tales como: Twitter, Spotify, TikTok, Snapchat, Twitch y Sfero
- Los Millennials, por su parte, decantan por Facebook y LinkedIn.
- Whatsapp, Youtube, Instagram, Pinterest, Telegram y Tinder son las más transversales.

Estudio Anual Redes Sociales 2021



**Generación Z**  
16 a 24 años

Han usado **6,8** redes en promedio alguna vez

Base: 162



**Millennials**  
25 a 40 años

Han usado **5,4** redes en promedio alguna vez

Base: 323

PAT



• ¿Cuál(es) de las siguientes utilizas/visitas?

○ dif.significativas entre perfiles

DO POR:



# 3. Ecommerce



# Punto de partida



# Punto de Llegada

Estimado cliente, nuestro horario de atención es de 09:00 a 20:00 hrs. Dudas con tu pedido? Para compras telefónicas comunícate al +56 2 2666 5982



Iniciar sesión →

Pide Panadería

Pide Salón de Té

Locales

Contáctanos

Trabaja con nosotros

**Lo Bueno de  
celebrar con nuestros  
productos de cóctel**

Haz tu pedido de coctelería con 48 horas de anticipación



¿Dónde quieres pedir hoy? ▾

\$0 🛒



Promociones Productos Destacados Pan de Pascua Cóctel Panadería Empanadas Sin Gluten Masas dulces Pastelería Ensaladas y Sándw



# Funnel para e-commerce

Anuncios online



Landing page productos



Añadir al carrito



Email confirmación compra



Después de 3 días



Email con oferta o descuento



Web e-commerce



Visitantes LP  
- No añaden a carrito



Anuncios de retargeting



Carrito abandonado



Visitantes LP  
- Añaden a carrito pero no compran



Anuncios de retargeting



JesúsGR



# En cuál comprarías tu?



mercado libre

Buscar productos, marcas y más...

Solo en SUPERMERCADO

Llega el envío más rápido de Chile  
A LA CASA MÁS FAMOSA DEL MUNDO

Ingresar tu ubicación

Categorías - Ofertas - Historial - Supermercado - Moda - Vender - Ayuda

Rafael - Mis compras - Favoritos

¡ARMA TU CAJA DE NAVIDAD!

HASTA 30% OFF

ENVIOS GRATIS  
DESDE \$19.990

\*Despachos en 24 hs. Válido en RM y 48 hrs en Regiones.

MEJORES OFERTAS Ver más



falabella.com

Buscar en falabella.com

Hola, inicia sesión - Mis compras

Entrega en Cerrillos

también somos ¡súper!

MUNDO BAR DESAYUNO DESPENSA LIMPIEZA MASCOTAS BEBES CUIDA!

Mundo bar



# 4. Omnichannel



New chat 

Today

Omnicanalidad: Estrategia Int... 

Omnicanalidad: Experiencia Integ...

Ecommerce Webinar Mañana 

Ayuda con Código.

Previous 7 Days

Crear carpeta en Drive

Hola, cómo estás.

Consentimiento datos colegio

Hola, ¿cómo estás?

Hola, ¿Cómo estás?

Romper el hielo.

LinkedIn Webinar Hoy

 **Upgrade**  
Get GPT-4, DALL-E, and more

 **Rafael Franco**

ChatGPT 3.5 

 **You**

Dime qué es la Omnicanalidad en 1000 caracteres

 **ChatGPT**

La omnicanalidad es una estrategia de negocio que integra múltiples canales de comunicación para ofrecer una experiencia fluida y consistente al cliente. Va más allá de la multicanalidad, conectando los puntos de contacto online y offline, como tiendas físicas, sitios web, redes sociales, aplicaciones móviles, entre otros. Busca crear un camino sin interrupciones, permitiendo al cliente iniciar una interacción en un canal y continuarla en otro sin perder información. Esto implica una sincronización de datos y procesos para brindar coherencia y personalización en cada interacción, maximizando así la satisfacción del cliente y fortaleciendo la relación marca-cliente. La omnicanalidad se centra en la experiencia del usuario, adaptándose a sus preferencias y necesidades en cualquier punto de contacto, lo que puede potenciar la fidelización, mejorar la eficiencia operativa y generar ventajas competitivas para las empresas.

Message ChatGPT... 



New chat



ChatGPT 3.5



Upgrade  
Get GPT-4, DALL-E, and more

RA Rafael Franco

RA You

Dime qué es la Omnicanalidad en 1000 caracteres

ChatGPT

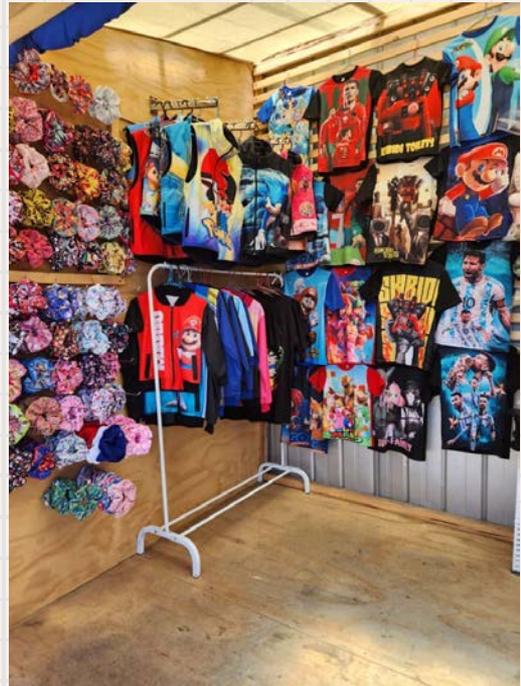
La omnicanalidad es una **estrategia de negocio** que integra múltiples canales de comunicación para ofrecer una **experiencia** fluida y consistente al **cliente**. Va más allá de la multicanalidad, **conectando** los puntos de **contacto online y offline**, como tiendas físicas, sitios web, redes sociales, aplicaciones móviles, entre otros. Busca crear un **camino sin interrupciones**, permitiendo al cliente **iniciar** una **interacción en un canal** y **continuarla en otro sin perder información**. Esto implica una **sincronización de datos** y **procesos** para brindar **coherencia y personalización** en cada interacción, maximizando así la satisfacción del cliente y fortaleciendo la relación marca-cliente. La omnicanalidad se **centra en la experiencia del usuario**, adaptándose a sus preferencias y necesidades **en cualquier punto de contacto**, lo que puede **potenciar la fidelización**, **mejorar la eficiencia operativa** y **generar ventajas competitivas** para las empresas.



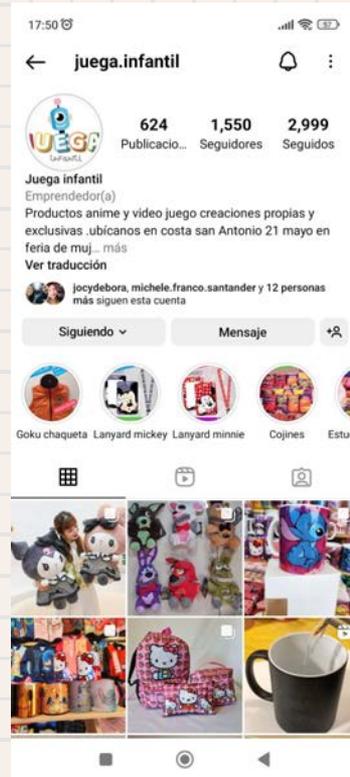
Message ChatGPT...



# Tienda Física - Taller



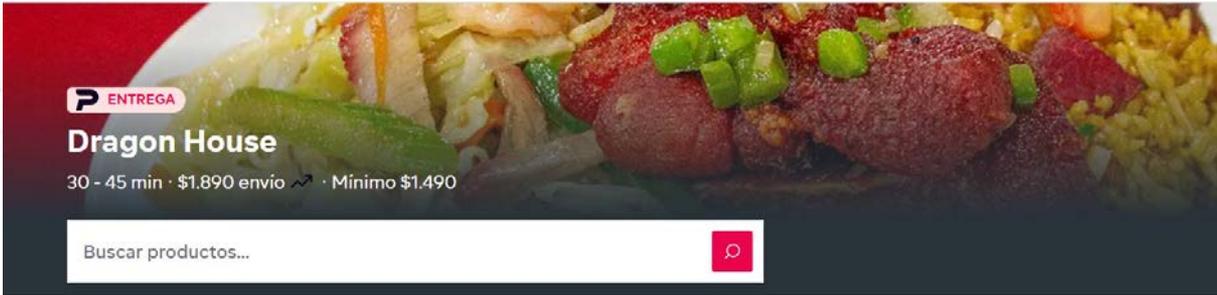
# Venta en RRSS



# Marketplace

falabella.com ☰ Menú  ✕ 🔍 Hola, Inicia sesión ▾ Mis compras 📍 🛒

📍 Entrega en Cerrillos < PedidosYa



**ENTREGA**  
**Dragon House**  
30 - 45 min · \$1.890 envío ↗ · Mínimo \$1.490

🔍

★ 4.5 39 opiniones >

**Categorías ▾**  
Entradas  
Combos  
Arroz frito  
Menú carne  
Menú camarón  
Chon suev

**Entradas**

Chorrillana grande 

\$11.990

★ **MÁS VENDIDO** 

**Arrollado primavera 5unid**

\$3.500

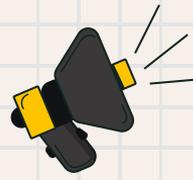


**Vamos a verlo en  
acción!**



<https://www.instagram.com/juega.infantil/?hl=es>





“Con sabiduría se edificará la casa y con entendimiento se afirmará, y con conocimiento se llenarán las cámaras- de todo bien preciado y agradable”.

**—Proverbios 24:3 & 4**

# ¡Gracias!

¿Tienes alguna pregunta?  
[hola@redbayit.cl](mailto:hola@redbayit.cl) | [www.redbayit.cl](http://www.redbayit.cl)

