



# Ecommerce Punky. Com realitzar un projecte d'Ecommerce exitós

Aquesta formació té com a principal objectiu explicar l'ecosistema ecommerce del 2017, un ecosistema molt dur, exigent i despietat que provoca que la majoria de botigues online tanquin als primers 6 mesos de vida. Volem explicar-vos d'on venim i cap on anem. Aquesta proposta formativa té una forta base teòrica, d'anàlisi de projecte i està basada en els nostres errors i èxits professionals. Està orientada de forma molt pràctica i directa, de fet els alumnes disposaran d'un ordinador amb connexió a internet que els permetrà tenir una experiència en temps real.

Hem titulat aquesta formació com a "ecommerce punky" perquè volem explicar el bo i el dolent d'aquest sector. No serem políticament correctes, perquè volem explicar les virtuts i vergonyes del món. **Volem que en sortir d'aquest curs, l'alumne tingui molt clar quin és el seu propi camí, les etapes per les quals haurà de passar si està començant, o com pivotar en la seva estratègia si actualment ja té la seva pròpia botiga online**

**Aquesta formació està 100% orientada a generar vendes a través d'una botiga online, però també pot ser molt profitosa per aquells que tinguin o estigui engegant qualsevol tipus de projecte web.** Tothom és benvingut.

## Projecte ecommerce des de zero

Volem ajudar-vos a estructurar el vostre projecte online des de zero, i com no hi ha millor forma d'aprendre que fer-ho, durant la formació crearem una botiga online totalment des de zero i anirem avaluant sobre la marxa les possibilitats que aquesta botiga tindrà de competir. No programarem ni dissenyarem cap botiga online real, serà un exercici 100% fictici. Pensem que és la forma perfecta per anar assolint els coneixents que el curs ofereix. Per alta banda, si tens el teu propi projecte ecommerce i vols compartir-ho amb el grup, aquesta formació és perfecte per tu.

## Temari del curs

El temari que aquí exposem té l'objectiu de mostrar a les persones interessades al curs el sentit general de la formació, però depenent del tipus d'alumnat, del nivell de coneixement del grup, i de les preferències d'aprenentatge, la temàtica pot variar una miqueta. Durant aquest curs farem molt èmfasi en l'ús d'eines digitals i les xarxes socials.

## La promesa el ecommerce



Ajuntament de Bell-lloc d'Urgell



La globalització i "de fora de casa vindran i de casa et trauran" ¿per què vols obrir una botiga online? ¿en quant temps serà rendible? ¿és més barat que obrir una botiga física? ¿pots començar amb poquet i anar creixent progressivament? ¿pot tothom obrir una botiga online que generi beneficis?

## Models de negoci i experimentació online

¿Estàs esperitadament o aprenent? ¿coneixes altes formes de generar ingressos a través d'Internet, com per exemple AdSense, CTA o captació de lead, afiliació, TSA, MBN, PNB, Youtube, Xarxes Socials o Marketplaces? ¿quines són les teves habilitats? ¿amb quin tipus de competència hauràs de lluitar? ¿com et diferenciaràs? ¿realment necessites una botiga online? ¿et confirmaries generant únicament visibilitat, notorietat o oportunitats de negoci? ¿en quin mercat o nínxol vols competir? ¿saps prou i tens suficient experiència? ¿mouràs caixes o generaràs valor?

## Els aspectes legals són importants des del principi

¿He d'estar donat d'alta d'autònom? ¿he de tributar a hisenda? ¿he de complir la llei d'ordenació del comerç detallista? ¿he de complir la llei de protecció de dades? (LOPD) ¿he de complir amb la llei de les societats de serveis de la informació? (LSSI) ¿he de complir les lleis del consumidor?

## Vinga... no importa! Obrirem una botiga online!

- **Les primeres decisions:** Crear un ecommerce pot ser com el "parto de la burra". Les primeres decisions relacionades amb el nom, la plataforma ecommerce, el servidor web, el dissenyador o programador web, l'elecció de les xarxes socials, farem SEO o SEM, tindrem un blog. Escollint la companyia de transport per enviar els meus paquets. Fixant el preu dels productes. Com faig l'atenció al client.

- **Les primeres dificultats greus:** Estic esgotat, "no toco bores", no entra ningú a la botiga, no venc, pensava que tot això era gratis, que era molt més ràpid i molt més fàcil, estic desanimat, em sento inútil, cada vegada dedico menys temps, ¿tanco la botiga? ¿que faig?

## Competitivitat i diferenciació digital

¿El nostre projecte ha de superar el benchmarking des del principi? Botigues com Amazon i AliExpress fan molta por ¿podré competir amb les primeres botigues del meu sector o nínxol de mercat? Les polítiques de preus, enviament i devolucions i operativa de la competència poden ser barreres d'entrada molt altes ¿que faràs de diferent perquè et comprin a tu? ¿has pensat quin valor afegit aportaràs al teu client objectiu? ¿com generaràs ingressos per viure?

## Fer números "acolloneix" una mica



Ajuntament de Bell-lloc d'Urgell



¿Quants diners pots invertir i durant quant temps? ¿quant temps pots dedicar? ¿ho faràs sol o tindràs ajuda? ¿quant necessites vendre? ¿quin és el teu marge comercial? ¿quant producte necessites tenir en stock? ¿pots evitar les ruptures d'estoc? ¿com fixaràs el preu? ¿has pensat demanar finançament o inversió externa?

## **El preu, el valor, el "prosumidor", la venda romàntica i la crua realitat**

Els clients més infidels del món ¿com buscar el teu client? ¿què busca el teu client?, el showrooming ¿has pensat que l'importa realment al teu client objectiu?, el "price tracking" i "repricing dinàmic" ¿fer adwords augmentarà les teves vendes o només és una despesa més?, la importància de les conversions assistides ¿has pensat quantes visites necessites per aconseguir una venda?, el índex de conversió i l'import de compra mitjà ¿quants diners em costa fer una venda online? La importància del remarketing ¿coneixes l'embut de conversió multicanal?

## **L'ecosistema del "venedor online cremat"**

¿Et falta temps per gestionar la botiga? El "si incondicional" dels teus proveïdors i la falta de resultats ¿tens la formació i el sentit crític necessari per prendre decisions i saber el que necessites?, la falta de paciència i visió empresarial ¿tens un negoci local i vols obrir una botiga online?, diferència entre projecció i reflex de marca ¿tens els teus propis referents?

## **Operativa logística**

Marge d'error = zero ¿tens magatzem? ¿qui envia els productes?, el dropshipping i cross docking ¿com gestiones les devolucions? ¿com detectes els clients insatisfets? ¿com gestiones els clients insatisfets? ¿com aprofites els clients satisfets? ¿tens clients recurrents? ¿com fidelitzes els teus clients? ¿quin son els teus protocols d'actuació? ¿com et comuniques amb el teu client?, de 0 a 100 en 1 segon i la dificultat de frenar les queixes. La teva reputació.

## **Molta feina per una sola persona. Necessites formar un equip**

¿Quanta dedicació requereix una botiga online? ¿quins tipus de tasques requereix? ¿quines habilitats i sensibilitat requereix cada perfil? ¿que puc fer jo i que puc subcontractar? ¿com pago tot això?

## **Estructurant l'arquitectura del teu ecommerce**

La cerca semàntica i la concordança amb les paraules clau importa. La transferència de linkjuice o autoritat. Les categories, etiquetes i la classificació de productes. El procés de compra, de pagament, d'entrega i devolució. L'experiència de l'usuari i el crawling. L'estratègia de continguts, el contingut duplicat, el "thin content" i la "canibalització de paraules clau". Els errors clàssics que podem evitar.



Ajuntament de Bell-lloc d'Urgell



## **El Disseny web no és el primer, però és molt important**

El disseny mai serà definitiu. La diferència entre un dissenyador offline, un dissenyador web i un UX especialitzat. La compra i adaptació de plantilles. La importància de la navegació mòbil. Els temps de càrrega i la tendència AMP. L'experiència de l'usuari.

## **SEO Onsite, "endreçar la casa abans de convidar a ningú"**

¿Per què has de fer seo onsite? ¿quan ho has de fer?, les meta etiquetes i codi html, el crawling, indexació i ranqueig de keywords. El CTR a les SERP i les paraules clau d'oportunitat. Les mètriques d'analytics. Els errors de navegació. El interlinking. La canibalització de paraules clau, l'arquitectura de contingut i la seva rellevància i concordança. El canonical. El follow, nofollow, index o noindex. Les URL dinàmiques, paginacions de pàgines i scrolls infinits. Els arxius robot.txt, sitemap.xml i el htaccess, etc

## **Pagar per visites**

Google Adwords, Facebook i Instagram Ads, Twitter Ads, Remarketing. Embuts de conversió multicanal. Xarxes d'afiliació. Cupons de descompte. Serveis CPC. Les paraules clau transaccionals, tota inversió en publicitat ha de generar ingressos directes i demostrables.

## **Tràfic orgànic que generi conversió**

La dependència o no del tràfic orgànic per generar vendes, quant temps trigaré a posicionar-me ¿el SEO és gratis? ¿el SEO és lent però segur?, la desactualització de molts professionals dels SEO, les sobre optimitzacions, els algorismes i les seves penalitzacions. El tràfic inbound i algunes estratègies d'acceleració.

## **El "backlink profile" de la teva botiga online**

¿Que és un backlink? ¿que és l'autoritat? ¿que és el linkjuice? ¿que és el trust i citation flow? ¿que és el domain authority? ¿ha mort el pagerank? ¿quants enllaços necessito? ¿que és el backlink profile? ¿quines alternatives tinc per aconseguir enllaços? ¿quant he d'invertir? conceptes productivitat, dificultats, força i perill del teu backlink profile.

## **SEO White Hat o Black Hat**

¿Que és white hat SEO? ¿que és black hat SEO? ¿que són els atacs de SEO negatius? ¿quin tipus d'atacs seo es produeixen? ¿un negoci per tota la vida o una finestra d'oportunitat? Tècniques SEO pro-Google, tècniques SEO arriscades.

## **El growth hacking aplicat a una botiga online**



Ajuntament de Bell-lloc d'Urgell



L'esperit MacGyver. Observant el teu ecosistema. Aprofitant les finestres d'oportunitat. Aprofitant les eines gratuïtes nival "listillo". Les xarxes socials. Les eines de Google. Les foodprints. Algunes tècniques de growth hacking que pots aplicar a la teva botiga online. Algunes reaccions negatives que ets pots trobar.

## **Tràfic des de Xaxes socials que genera conversions**

Com entendre les xarxes socials en una estratègia ecommerce orientada a vendes. Diferencia entre community management i captació de lead per generar conversions. Els sentiments com a eina principal a les xarxes socials. Quina xarxa social és més adient per a cada cas ¿les xarxes socials ens ajuden a posicionar?

## **Tràfic referral que genera conversions**

La importància del tràfic referral. Diferents fonts de tràfic referral. El tràfic referral en els primers mesos i la importància que tel pel SEO. El màrqueting d'afiliació. Els influencers. El Guest-posting. El networking. Tècniques per aconseguir mencions.

## **El tràfic recurrent**

La importància del tràfic recurrent. Blog, xarxes socials i newsletter. El nivell de conversió mitjà del tràfic recurrent.

## **Seguiment de resultat**

La importància de fer un seguiment actiu i intel·ligent d'algunes mètriques i KPI. Com per exemple: tràfic web, productes més visitats, rebot, temps mitjà de visita, nombre de pàgines vistes, font de tràfic de referència, índex de conversió, índex de no entregats, índex de devolució, benefici net, abandonament de comandes, etc. Us facilitarem un esquema de treball fàcil de gestionar.

## **Eines de marketing digital**

Marketing de continguts (BuzzSumo, Plagiarism checker, Feedly), paraules clau (Ubersuggest, Answerthepublic, Keywordplanner de Google), xarxes socials (IFTTT, Zapier, Botize, Hootsuite, klout) newsletter (mailchimp, mailrelay) competitivitat (Semrush, Open Site Explorer, Ahrefs, Majestic, Sistrix) SEM (Quick Sprout) Optimització onsite (webmastertools, screaming frog, pagespeed, gtmetrics, pingdom)

## **Formació continua**

Cursos que segurament hauries de fer. Certificacions que pot ser hauries d'aconseguir i demanar als teus col·laboradors. Influencers que hauries de seguir. Canals de youtube i



**Ajuntament de Bell-lloc d'Urgell**

potcasting on potser t'hauries de subscriure. Top influencers de ecommerce, marketing digital, SEO, publicitat digital, màrqueting de continguts i xarxes socials que hauries de conèixer.

