

VÉNDELO

TODO

DESDE TU

CELULAR

Gladys Ramos

VÉNDELO

TODO

— **DESDE TU** —

CELULAR

PAIDÓS EMPRESA

© 2020, Gladys Ramos

Diseño de portada: Planeta Arte & Diseño / Estudio Peri
Fotografía de Gladys Ramos: cortesía de la autora
Diseño de interiores: Hernán García Crespo / cajatipográfica

Derechos reservados

© 2020, Ediciones Culturales Paidós, S.A. de C.V.
Bajo el sello editorial PAIDÓS M.R.
Avenida Presidente Masarik núm. 111,
Piso 2, Polanco V Sección, Miguel Hidalgo
C.P. 11560, Ciudad de México
www.planetadelibros.com.mx
www.paidos.com.mx

Primera edición impresa en México: marzo de 2020
ISBN: 978-607-747-899-7

No se permite la reproducción total o parcial de este libro ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del *copyright*.

La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (Arts. 229 y siguientes de la Ley Federal de Derechos de Autor y Arts. 424 y siguientes del Código Penal).

Si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra diríjase al CeMPro (Centro Mexicano de Protección y Fomento de los Derechos de Autor, <http://www.cempro.org.mx>).

Impreso en los talleres de Litográfica Ingramex, S.A. de C.V.
Centeno núm. 162, colonia Granjas Esmeralda, Ciudad de México
Impreso y hecho en México – *Printed and made in Mexico*

Contenido

Presentación	11
¡Necesitas un escaparate digital!	17
De la red a tu teléfono	69
Maneja tus contactos como un jefe	87
¿Cómo hacer tu primera campaña?	99
Embudo de ventas	111
El poder de la mensajería instantánea	123
¿Qué hacer y qué no hacer?	157
Esto es solo el inicio	171
Agradecimientos	177

¡Necesitas un escaparate digital!

No estoy inventando el hilo negro si te digo que **tú puedes venderlo todo por tu celular**, pues últimamente se ha estado hablando mucho de usar las aplicaciones de redes sociales para impactar a tus clientes. Seguro que tú ya has intentado vender por WhatsApp, por Facebook, por YouTube o por Instagram. Y te apuesto a que si estás leyendo este libro es porque no te ha funcionado como te lo imaginaste.

Antes de empezar, debes saber que no importa si ya tienes un negocio o si apenas estás pensando en emprender uno,

*lo que realmente importa es que dejes
atrás las formas tradicionales de darte
a conocer y de reclutar nuevos clientes.*

Los volantes, carteles, la radio, los anuncios en el periódico son técnicas que se han usado durante décadas, sí, pero del siglo pasado. Si crees que te funcionan, deberías mantenerlas a la mano en tu arsenal de ventas, en especial si tu objetivo es ganar 6 mil o 10 mil pesos al mes.

Ahora que si lo que realmente quieres es dar el salto y potenciar tu negocio, si tú quieres crecer como nunca soñaste, tienes que **olvidarte de las formas tradicionales de hacer las cosas y aprovechar todos los recursos que te ofrecen las redes sociales.** No importa lo que vendas, no importa cuál sea tu producto, **tú puedes venderlo todo por tu celular.**

Parece poco tiempo, pero apenas hace 15 años, el internet se encontraba en pañales, y de verdad parece increíble que sitios como Hi5 y MySpace fueran una superinnovación. Entonces no nos imaginábamos que las redes sociales llegarían tan pronto a convertirse en un fenómeno mundial.

¿Quién iba a pensar a principios de este siglo que con un simple teléfono seríamos capaces de comunicarnos con cualquier persona del mundo? ¿Que las tendencias en moda, espectáculos, deportes, política, productos y servicios nacerían y desaparecerían tan rápido que muchas veces ni siquiera nos damos cuenta?

Es un mundo vertiginoso, y la verdad es que al principio asusta un poco. Pero es también un mundo lleno de oportunidades. Nunca ha sido más fácil encontrar clientes como ahora; nunca ha sido más sencillo comunicarse con ellos, presentarles tus productos o servicios, cerrar tratos y percibir ingresos que jamás habrías soñado.

En México son ya 85 millones de personas las que tienen cuenta de Facebook.* Y el 93% de los usuarios de redes sociales tienen whatsapp.

* <https://www.forbes.com.mx/mexico-el-quinto-pais-con-mas-usuarios-de-facebook-en-el-mundo/>

***Las redes sociales no son el futuro,
sino que ahora son el lugar hacia donde
debemos enfocar todos nuestros esfuerzos
si queremos ser líderes en el mercado.***

En estos tiempos, cuando adquirimos un nuevo teléfono, las primeras aplicaciones que descargamos son las de mensajería, ¿cierto? Al principio empezaron siendo un recurso sensacional para estar en contacto con nuestra familia y nuestros amigos, pero con el tiempo también se han convertido en una buenísima herramienta para contactar clientes y cerrar ventas.

No quiero ser dramática con esto, pero te lo digo en serio: **quien no está en internet, no existe.** Y tu negocio, en especial si vas comenzando, necesita más vida que nunca. Hoy en día la gente construye su empresa y su reputación a través de las redes sociales. En la medida en que vayas sumando clientes satisfechos, tu reputación irá aumentando junto con tus ingresos.

En un mundo globalizado como el de hoy, necesitamos detectar cada hueco del mercado, aprovechar las oportunidades y sacarles todo el jugo. Competimos en un entorno donde los clientes son bombardeados todo el tiempo por nuestros competidores.

Saber vender es entender que tu cliente no necesita productos, necesita soluciones que le hagan la vida más sencilla de manera rápida.

Por eso, hay dos cuestiones básicas que debemos considerar si estamos decididos a cambiar la forma en que concebimos los negocios.

Ante todo, piensa en que nos hemos acostumbrado a que las cosas sucedan al momento, a una velocidad vertiginosa. Esta velocidad se ha vuelto parte de nuestra vida: compramos y pagamos servicios por internet, realizamos operaciones bancarias desde el teléfono, vemos nuestros programas en el momento que deseamos, compartimos mensajes, fotografías y videos

en un instante. **Y como clientes nos hemos vuelto desesperados, exigimos una respuesta inmediata** para todo. Así que un servicio o producto que llega rápido y sin complicaciones, que nos facilita la vida, es valiosísimo para nosotros y lo atesoramos como si fuera oro.

Además, ten en cuenta que antes comprabas a ciegas: te gustaba algo, te lo llevabas y esperabas a ver cómo salía. Ahora sucede lo contrario: existen tantas reseñas, tantos datos para comparar, que nos quedamos paralizados ante las alternativas.

Por esto, es bien importante saber que **como vendedores debemos cumplir con un objetivo esencial: eliminar los miedos del cliente.**

Vivimos en una constante angustia, siempre preguntándonos si elegimos la mejor opción. Los compradores tienen miedo y es ahí donde el valor agregado que le damos a nuestros productos implica una ventaja competitiva. Pero esto también opera a nuestro favor: los clientes están tan saturados de información que como vendedores debemos aprovechar las redes sociales y las aplicaciones de mensajería

VÉNDELO TODO DESDE TU CELULAR

para ofrecerles la manera más rápida y sencilla de resolver sus dudas y darles soluciones inmediatas.

No importa el servicio al que te dediques o el producto que vendas, hoy en día cuando la gente busca algo, lo primero que hace es buscarlo en internet. Por eso es que si quieres tener clientes (ojo, fíjate que no digo si quieres tener más clientes) debes aparecer en las búsquedas de internet. No te estoy recomendando que adquieras un dominio ni que gastes dinero en una página web. Sé que eso suena complicado, y más si apenas estás empezando. Pero lo que yo te estoy recomendando es que construyas tu presencia digital, y eso puedes lograrlo de manera fácil, estando en redes sociales.

Aquí vamos a hablar de tus principales aliados:

Facebook

Instagram

YouTube

WhatsApp



Tu primera fan page

Lo primero que necesitamos es abrir una *fan page* en Facebook. Si ya la tienes, en este capítulo encontrarás recomendaciones útiles para afinar tu presencia en la red. Si no, qué bien porque aquí te voy a enseñar a crearla.

¿Qué es una fan page?

Antes de explicártelo, vamos desde el principio.

Facebook es la red social más importante del mundo: actualmente cuenta con 1 500 millones de usuarios. En México es por mucho la red más popular y es la actividad principal de al menos 70% de los internautas del país.

¡Tu negocio no puede vivir al margen de esta red social! Necesitas una *fan page* para ofrecer tu catálogo de productos o servicios, compartir novedades y ofertas, intercambiar información con tus clientes y prospectos, itodo lo relacionado con la presencia digital de tu empresa!

Existen dos tipos de perfiles en Facebook:

- Tu perfil personal, donde convives con amigos y familiares, donde publicas las fotos de tus vacaciones, tu pareja y tus mascotas. Este perfil es para uso no comercial. Es muy probable que ya cuentes con uno y sepas cómo funciona.
- Tu perfil de negocios, también conocido como *fan page*, que representa a tu empresa y donde compartes información profesional. A primera vista se parece a un perfil personal, pero en realidad ofrece una enorme cantidad de ventajas.

Es bien importante que mantengas estos perfiles separados desde el principio. A tus clientes no les interesa tu vida personal, y es mejor preservar una imagen profesional con ellos.



Aunque en un inicio vas a pedirle a tu familia y a tus amigos que le den *like* a tu nueva página para ir aumentando el número de seguidores, con el tiempo, si de verdad quieres crecer, necesitas comunicarte con prospectos que vayan mucho más allá del alcance de tu círculo cercano.

Para abrir tu *fan page*, necesitas tener una cuenta de Facebook personal y desde ella ya puedes abrir tu página de negocios. Recuerda que puedes tener todas las páginas de negocios que tú quieras, pero siempre debes tener una cuenta de Facebook de raíz. Así que, como suponemos que ya tienes una cuenta personal, vamos a centrarnos en **tu primera fan page**.

¿Por qué una *fan page* de Facebook y no un perfil personal?

Perfil personal	Perfil de negocios
Orientado a familiares y amigos.	Orientado a clientes.
Necesitas gestionar solicitudes de amistad.	Las personas pueden seguirte dándole <i>like</i> a tu página y comenzar a ver tus actualizaciones en su muro.
Límite de seguidores: 5 mil.	Sin límite de seguidores. Cualquiera puede seguirte, basta con darle <i>like</i> a tu página para que empiece a ver tus publicaciones.
La características de tu perfil personal son limitadas.	Las características de tu <i>fan page</i> se crean basadas en la categoría específica de tu negocio.
No ofrece estadísticas de tu audiencia.	Ofrece estadísticas detalladas tanto de tu página como de tu audiencia.

Perfil personal	Perfil de negocios
Tus publicaciones llegan solo a un grupo reducido de tus amigos (alcance orgánico).	Con una pequeña inversión, puedes asegurarte de que tus publicaciones importantes lleguen a todos los que siguen tu página. O segmentar tu público para que las publicaciones lleguen específicamente a las personas a quienes más puedan interesarles. Te da la grandiosa posibilidad de contar con campañas y publicaciones pagadas.

Vamos a ser creativos

Piensa en tu perfil de negocios como en un escaparate, el escaparate virtual de tu empresa.