



GUÍAS PRÁCTICAS #ENMARCHADIGITALGT

#EnMarchaDigitalGT te ayuda paso a paso a reactivar tu negocio y descubrir nuevas formas de llegar a tus clientes. Ponemos a tu disposición 5 guías con consejos prácticos y herramientas fáciles de implementar:



GUÍA 1: Mantén activo tu negocio

GUÍA 2: Maneja eficientemente pedidos y entregas

GUÍA 3: Organiza tus finanzas en tiempos complejos

GUÍA 4: Limpieza e higiene en tu negocio

GUÍA 5: Cómo aprovechar las distintas formas de pago



Este ícono significa que tienes a disposición herramientas de soporte que te permitirán poner en práctica la guía. Las encontrarás al final del documento.



GUÍA 1:

MANTÉN ACTIVO TU NEGOCIO

Esta guía rápida te trae consejos para implementar herramientas para recibir pedidos y tener comunicación con tus clientes usando tu teléfono; ya sea a través de la plataforma de mensajería WhatsApp que es simple de usar y permite enviar mensajes escritos, de voz, videos y fotos o bien, recibiendo llamadas o mensajes de texto.

1

PRESENTA TU NEGOCIO EN WHATSAPP



Agrega una foto de tu negocio o tu logo en tu foto de perfil del WhatsApp. Mira cómo puedes hacer un logo fácilmente en el tutorial. **Ver Anexo 1.**

Completa tu perfil agregando el nombre de tu negocio, tu nombre y dirección. **Ver Anexo 2.**

Pega en un lugar visible de tu negocio un rótulo que contenga tu nombre y número de WhatsApp para que tus clientes le tomen una foto y guarden tu número. Si no tienes WhatsApp, pon tu número de teléfono para que tus clientes puedan comunicarse contigo. **Ver Anexo 3.**



2



CREA TU RED DE CLIENTES DE WHATSAPP:

IDENTIFICA QUIÉNES SON TUS CLIENTES CERCANOS Y SOLICÍTALES SUS NÚMEROS DE CELULAR Y DIRECCIONES EXACTAS.



Guarda los números y direcciones de tus clientes en tu celular. Etiquétalos con un nombre en común para recordar quiénes son al momento de enviar promociones. **Por ejemplo:** María Cárdenas_Cliente o María Cárdenas_Vecina

Envía una foto con la información de tu negocio por WhatsApp a tus clientes. Te proponemos usar nuestra plantilla. **Ver Anexo 3.**

Actualiza tu directorio de clientes y hazlo crecer consiguiendo nuevos contactos. **Ver Anexo 4.**

Recuerda guardar la información en lugar seguro, al que solo tú tengas acceso.

Maria Cardenas_Cliente
Hola! Estoy usando WhatsApp!



También puedes enviar un mensaje de texto con tus datos o hacer una llamada a tus clientes, informándoles que estarás recibiendo pedidos por teléfono.

3

CREA UN CATÁLOGO DE LOS PRODUCTOS QUE MÁS SE VENDEN Y ENVÍALOS A TODOS TUS CLIENTES POR WHATSAPP.



Es importante actualizar el catálogo al menos cada mes tomando en cuenta cambios de precios o los productos disponibles. **Ver Anexo 5.**



4

CREA PROMOCIONES DE PRODUCTOS QUE SEAN ATRACTIVAS PARA CLIENTES

ENVÍALOS A TODOS TUS CLIENTES POR WHATSAPP O MENSAJE DE TEXTO.



Puedes ofertar productos de temporada a un precio más bajo y en paquetes. **Ver anexo 6.**

Arma canastas con los productos más comprados por tus clientes y envía fotografías por WhatsApp. Genera productos y promociones que puedan ser atractivas para tus clientes.



5

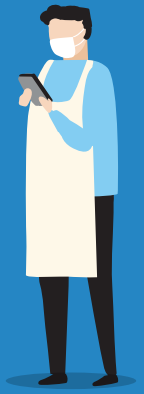
OFRECE A TUS CLIENTES LA OPCIÓN DE HACER LOS PEDIDOS POR MENSAJE



Organiza tu horario de atención: Aprovecha el tiempo de menor afluencia de clientes para recibir los pedidos, preparar órdenes y llamar a proveedores. **Ver Anexo 7.**

Trabaja en familia y divide los roles. Una persona puede recibir los pedidos por WhatsApp, teléfono o mensaje de texto y la otra armarlos.

En el caso de que trabajes sola/o, organiza los pedidos para evitar que se acumulen y atender bien a todos tus clientes.



6

TEN LISTO EL PEDIDO PARA QUE TUS CLIENTES LO RETIREN EN TU NEGOCIO SIN FILAS NI ESPERA.



Envía un mensaje a tus clientes para informarles que su pedido está listo y recuérdales que se han seguido todas las medidas de limpieza, ya que esto generará confianza en ellos.

Puedes ofrecer varias opciones de pago. **Mira la Guía 5. Cómo aprovechar las distintas formas de pago.**

Desinfecta las bolsas donde están los productos y sigue los consejos de la Guía 4. Limpieza y seguridad de tu negocio para ti y tus clientes.



HERRAMIENTAS DE SOPORTE

ANEXO 1: Tutorial para hacer fácilmente un logo.

ANEXO 2: Tutorial de cómo actualizar el perfil de WhatsApp.

ANEXO 3: Plantilla con información del negocio.

ANEXO 4: Directorio de clientes.

ANEXO 5: Plantilla de catálogo con precios y cantidades.

ANEXO 6: Formatos para armar promociones y canastas.

ANEXO 7: Formato de control de pedidos.

Accede a todo el contenido y herramientas editables en el siguiente link:
www.odscadenasdevalor.org

EL NEGOCIO EN WHATSAPP

1 PRESENTA TU NEGOCIO

Agrega una foto de tu negocio o tu logo en tu perfil de WhatsApp, así como el nombre de tu empresa, tu nombre y dirección.



2 CREA TU DIRECTORIO DE CLIENTES EN WHATSAPP

Guarda los nombres y los números y dirección de tus clientes.

3 ELABORA UN CATÁLOGO DE PRODUCTOS



Identifica lo que quieren tus clientes

4 ARMA PROMOCIONES



Envía la información a clientes

Cliente decide

Compra tradicional

5 PEDIDOS POR MENSAJE



6 PEDIDO LISTO Y AVISO AL CLIENTE

Recibe los pedidos de tu cliente

Cobro y entrega



Entregas a domicilio

7 ¡CONTINÚA RECIBIENDO INGRESOS!



GUÍA 1: MANTÉN ACTIVO TU NEGOCIO

Pasos a seguir