

Seminario 12



pasos para aumentar las
ventas con Zoho, la suite
que utilizan 25 millones
de usuarios en el mundo



Seminario Miércoles del Exportador - PromPerú
05 de setiembre de 2018
Lima, Perú

Dr. Javier
Alva García



ESTRATEGIA /
MARKETING

JAVIER.ALVA@M4G.COM.PE

Ing. Luis
Yanamango Lima



ESPECIALISTA EN
SUITE ZOO

LYANAMANGO@M4G.COM.PE



Contenido

- ✓ 12 pasos para aumentar las ventas
 1. Defina su Buyer Persona
 2. Identifique su Ecosistema Digital
 3. Crear contenidos para su Ecosistema Digital
 4. Adoptar una plataforma que lo integre todo
 5. Crear Website Optimizado, Medios sociales y Landing Page
 6. Chat en vivo para capturar leads
 7. Gestionar Medios Sociales
 8. Envíe campañas de Email Marketing (Mails masivos)
 9. CRM con Inteligencia Artificial para Gestionar Clientes
 10. Envíe encuestas de Calidad de Servicio
 11. Fidelice clientes con un Software de Atención al Cliente
 12. Obtenga información en línea con un software de Inteligencia de Negocios (BI)
- ✓ ¿Por qué Zoho?
- ✓ Zoho One: 40 aplicaciones integradas para empresas
- ✓ Demo

Paso 1

Defina su Buyer Persona

DEFINA SU BUYERPERSONA





¿Qué es el buyer persona?

Seguro que ha oído hablar en alguna ocasión del buyer persona. El buyer persona es un concepto fuertemente ligado al de [Inbound Marketing](#) y se utiliza para describir de forma detallada el público objetivo o target de una empresa.

En concreto, el buyer persona es una representación ficticia del cliente ideal creada a partir de información sobre sus datos demográficos, su comportamiento, sus necesidades y motivaciones. **Al crear esta representación con nombre, apellidos, personalidad y características, usted y su equipo podrán comprender mucho mejor a sus clientes potenciales y será más fácil plantear los contenidos adecuados para atraerlos y las acciones para convertirlos en clientes reales.**



¿Por qué es tan importante el buyer persona en una estrategia de Inbound Marketing?

Definir de forma correcta el buyer persona no es una simple formalidad, sino que es un aspecto fundamental para [planificar una estrategia de inbound marketing](#) con éxito.

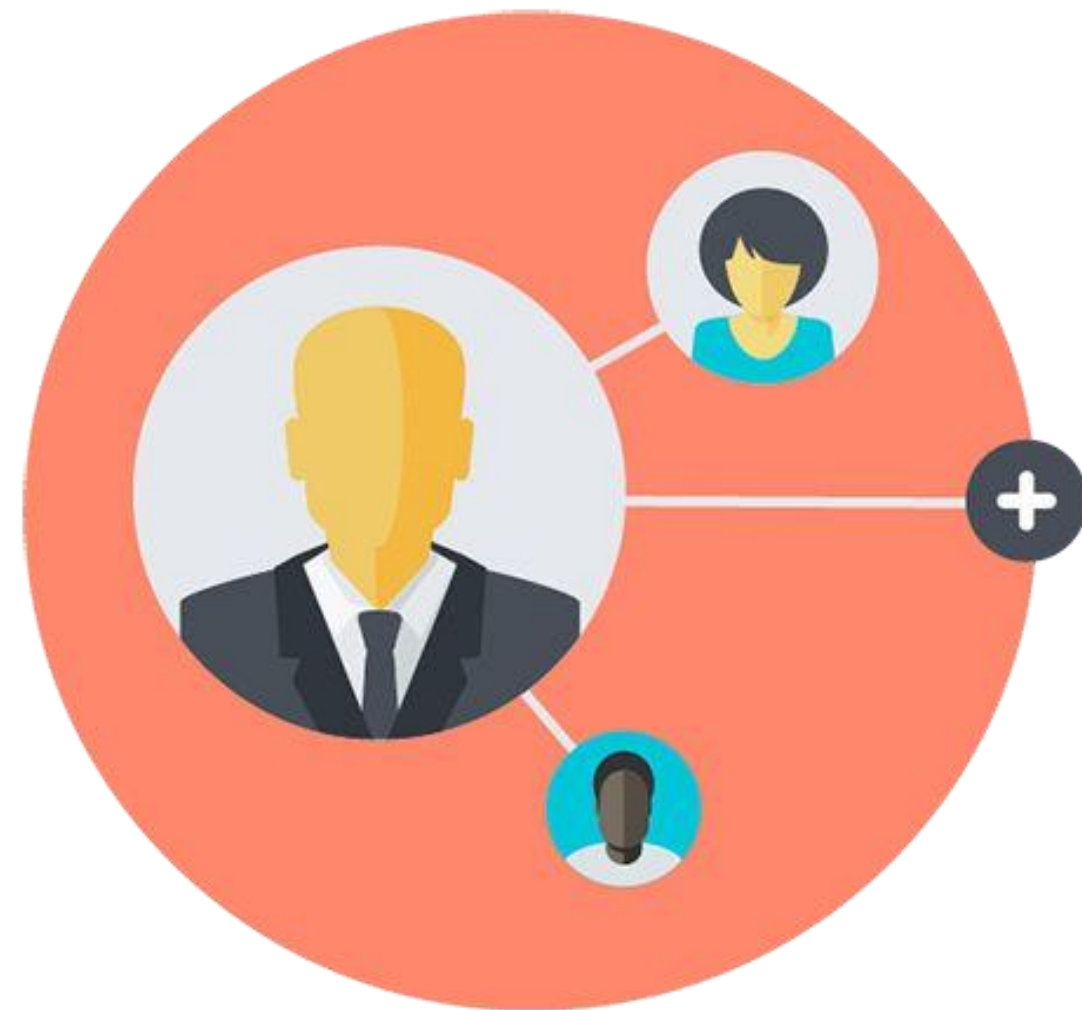
SU IMPORTANCIA

Pararse a pensar en todas las características de su cliente ideal, le permitirá profundizar en otros aspectos importantes para su empresa:

- **Saber hasta qué punto conoce usted y su equipo a su perfil de cliente ideal y en qué medida sirven sus productos o servicios a estas personas.**
- **Encontrar posibles nuevas líneas de negocio.**
- **Mejorar la comunicación y la atención al cliente, al conocer en más detalle sus problemas y necesidades.**
- **Aumentar y mejorar los resultados de sus acciones de marketing.**

Una vez que el perfil del buyer persona está definido, es mucho más fácil para el equipo de marketing y/o el equipo de ventas, enfocar sus esfuerzos y conseguir mejores resultados al comprender hacia qué tipo de personas deben estar dirigidas las acciones que realizan.

BUYER PERSONA : CÓMO CREAR MI BUYER PERSONA



Definir correctamente el buyer persona, en ocasiones, puede ser un proceso algo complicado.

Es muy probable que su empresa no tenga un único perfil de cliente ideal. Si sus productos o servicios pueden ir dirigidos a tipos de usuarios diferentes, tendrá que crear un buyer persona por cada segmento de cliente ideal. Por ejemplo, una pequeña tienda de bricolaje puede vender sus productos a profesionales y particulares; en ese caso se deberían crear, mínimo, dos buyer persona.

Con la definición del buyer persona , debe ser capaz de conocer en profundidad a su cliente ideal. No se trata de tener una idea superficial del cliente potencial. Se trata de conocer al detalle sus preocupaciones, aspiraciones e inquietudes, y cómo los productos, servicios y atención que su empresa le ofrece, pueden ayudarle a solucionar sus problemas.

+ 3 EJEMPLOS MUY PRÁCTICOS



Paso 2

Identifique su Ecosistema Digital

Ecosistema digital

¿estamos listos para diseñarlo?



**¿Qué es un
Ecosistema?**



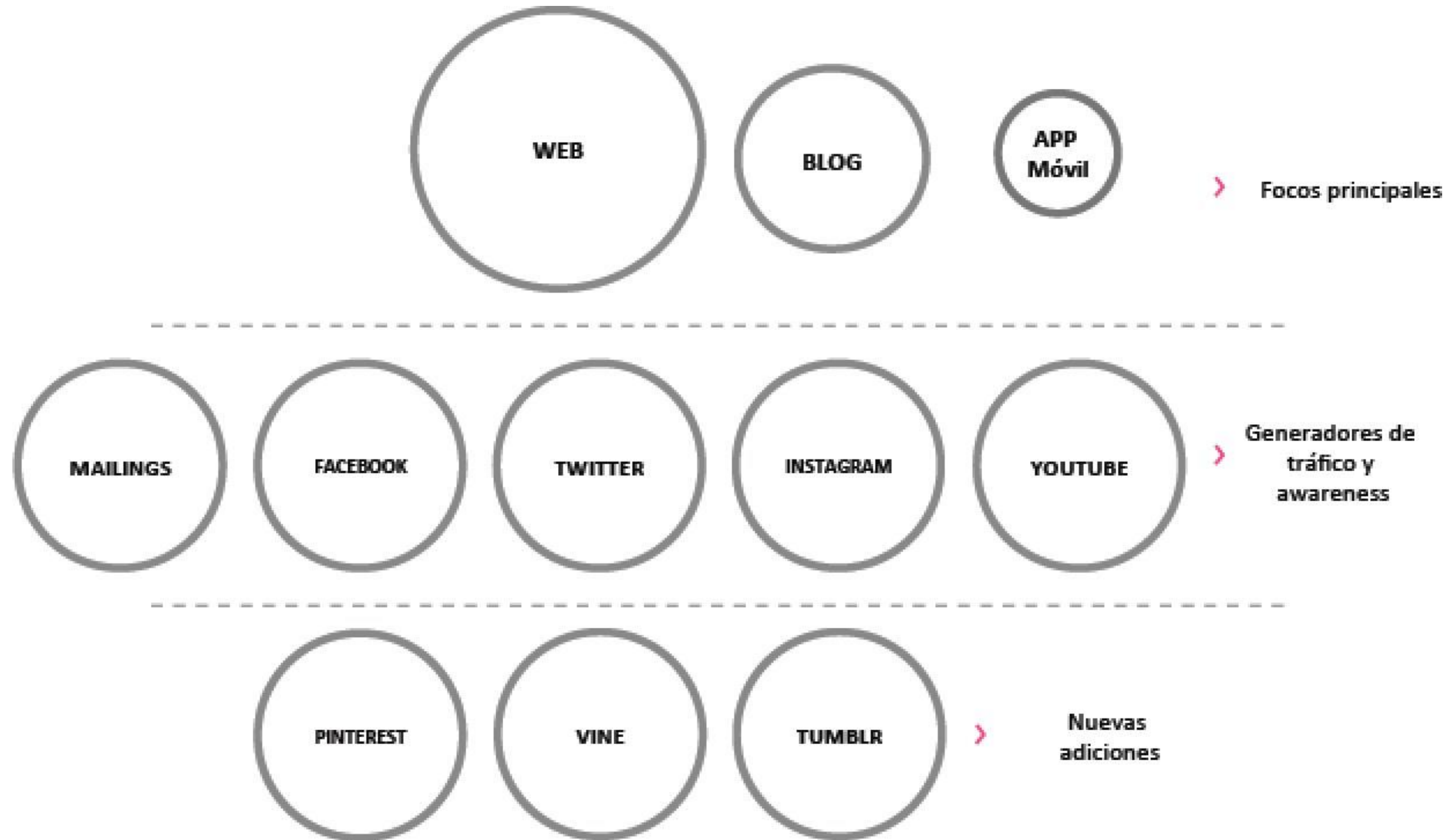
El ecosistema digital es el ambiente de tácticas digitales que juntas logran un solo propósito: Generar tráfico calificado, convertir visitas a leads, calificar leads, consentir a los prospectos y generar venta.

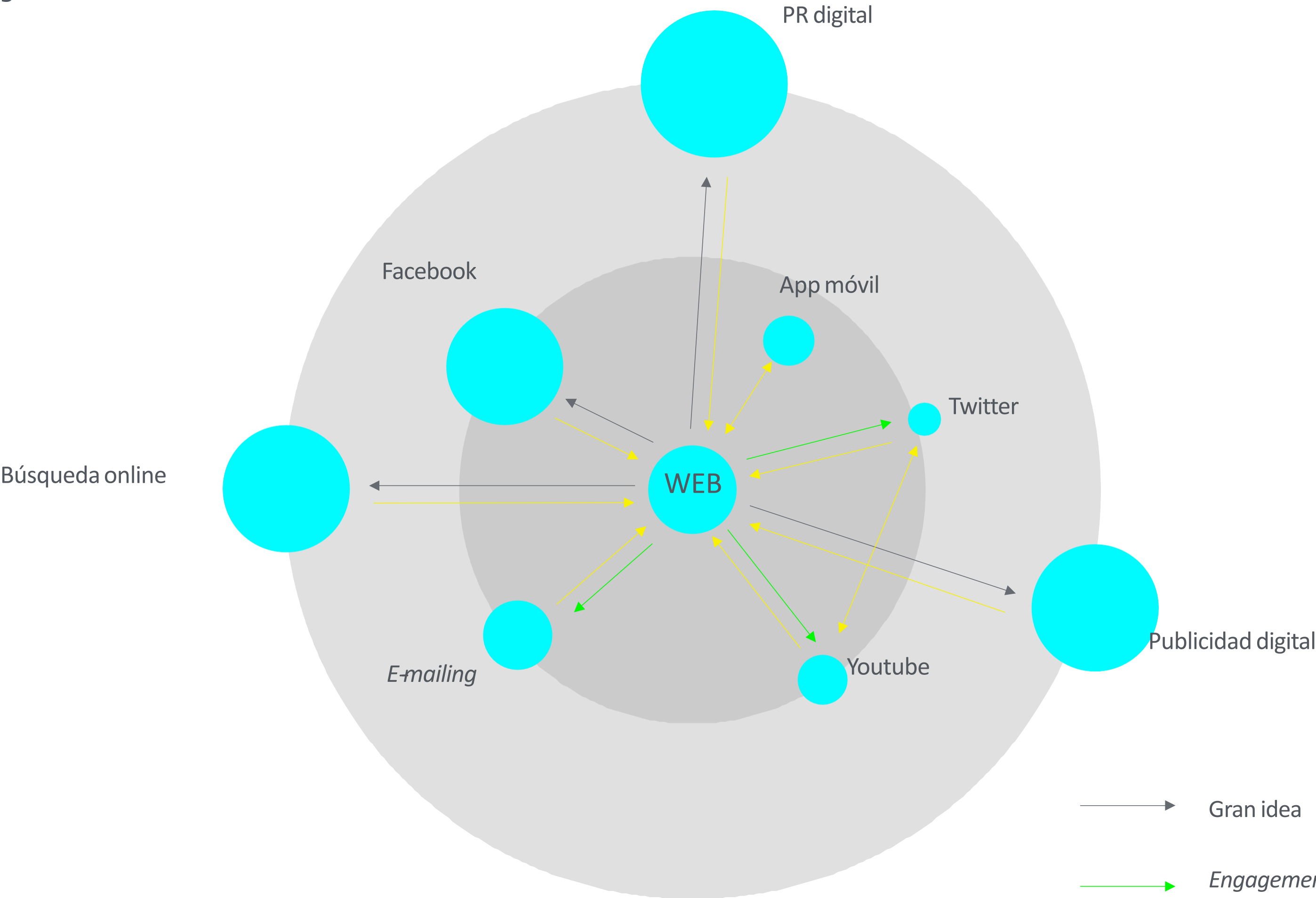
Sirve a las marcas para posicionarse y controlar todos los aspectos de su mensaje a través de la vida de su cliente.

Siempre con una meta definida.

- Hubspot.

Activos digitales owned





(Ejemplo de ecosistema digital de marca uizando el framework de Forrester Research)

Ecosistema PediaSure





Ecosistema CholoSoy MiBanco



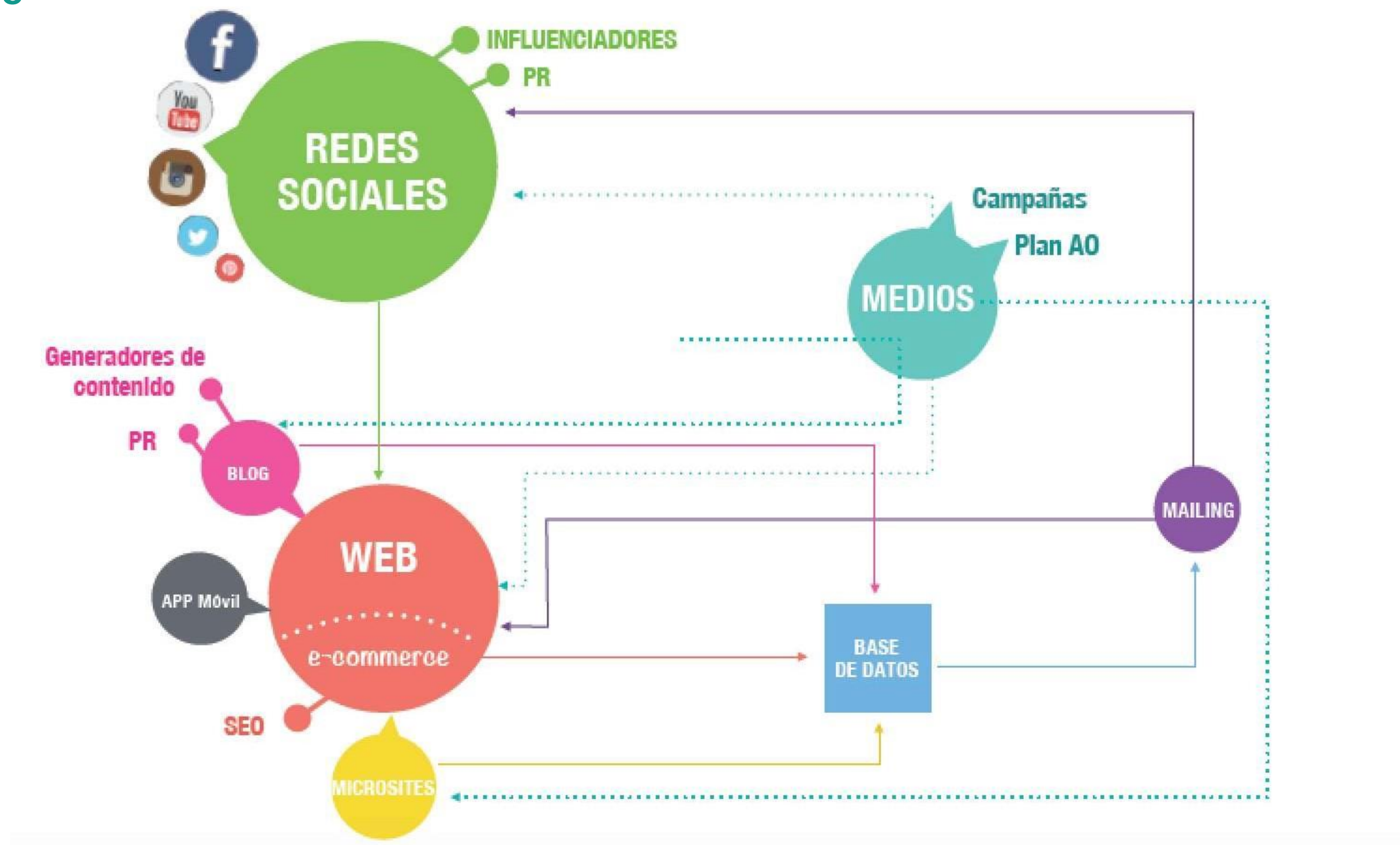


Ecosistema #NAMH Cyzone





Ecosistema E-commerce



Paso 3

Crear contenidos para su Ecosistema Digital

CONTENT



CONTENT



CONTENT





Content marketing
NO es una pieza de contenido



NO es Marketing con contenido
como un brochure o catálogo



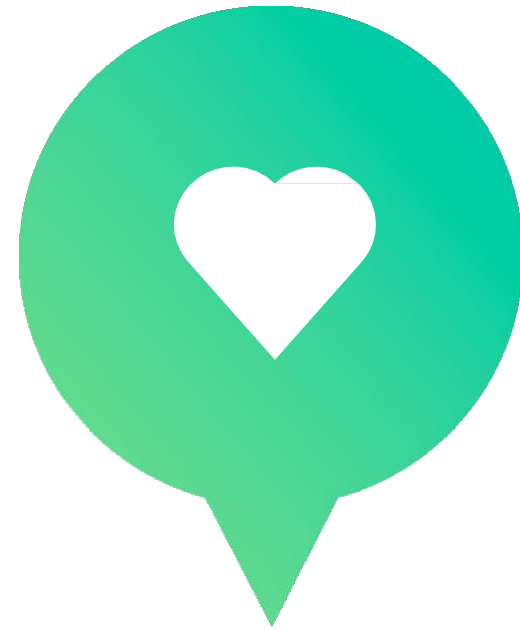
Content Marketing
No es un video viral.



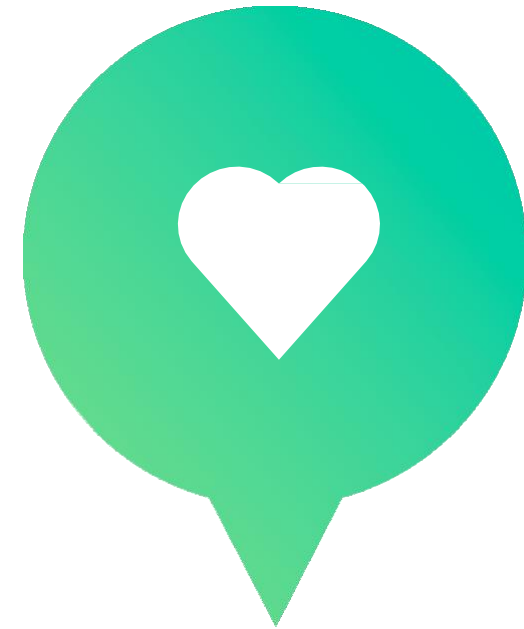
Content Marketing
No es hacer publicidad digital.



La publicidad es
**Interrumpir el contenido que tu
audiencia quiere, para tratar de
venderle o mostrar tu marca.**

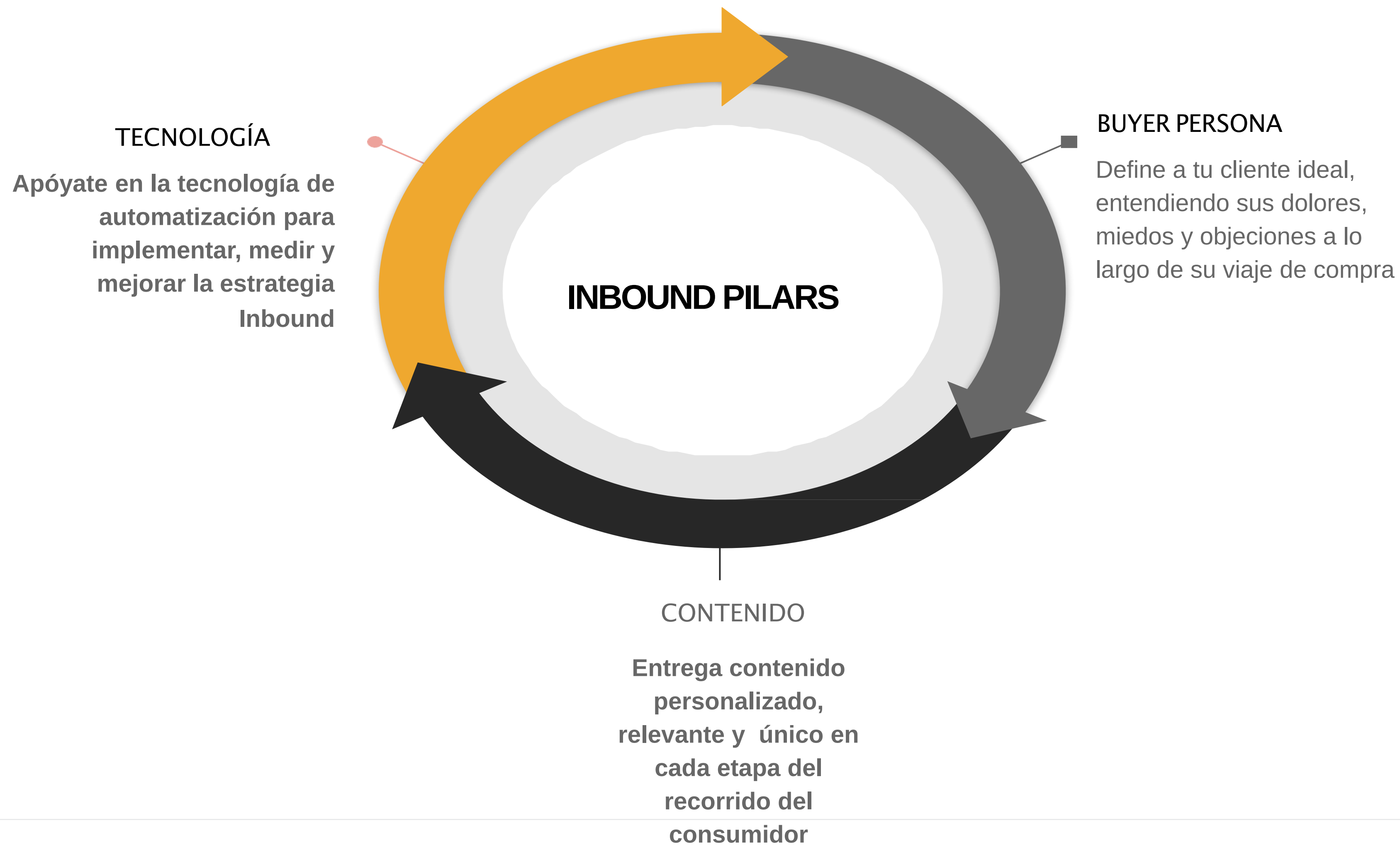


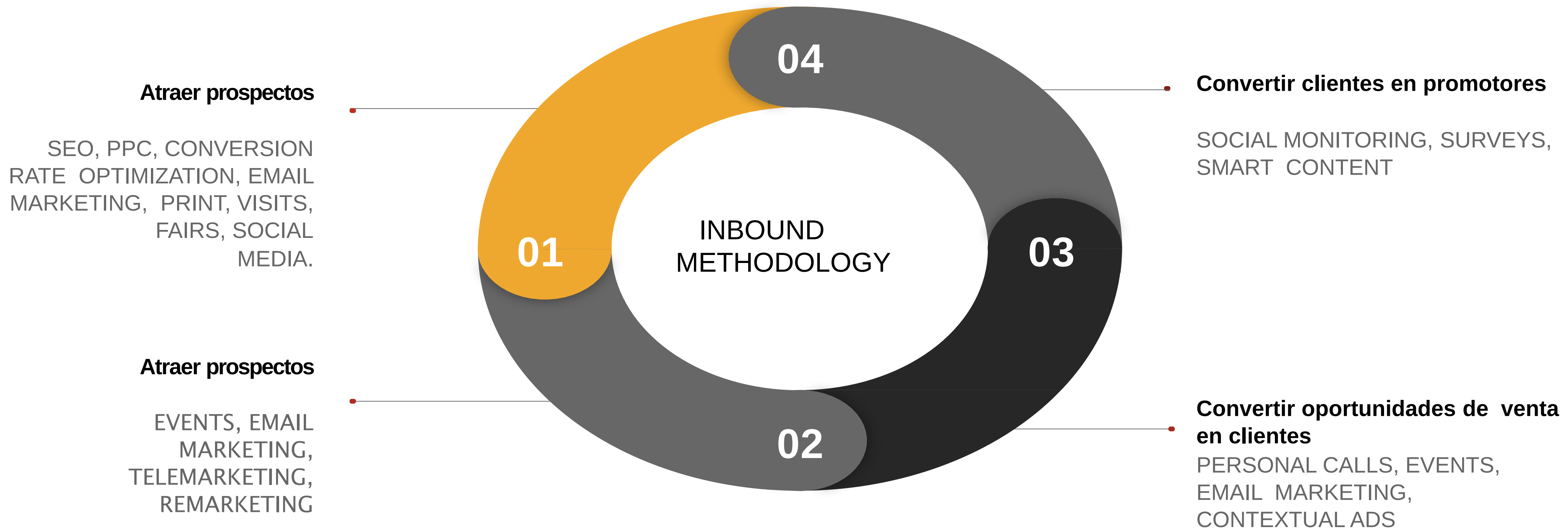
Content Marketing es...



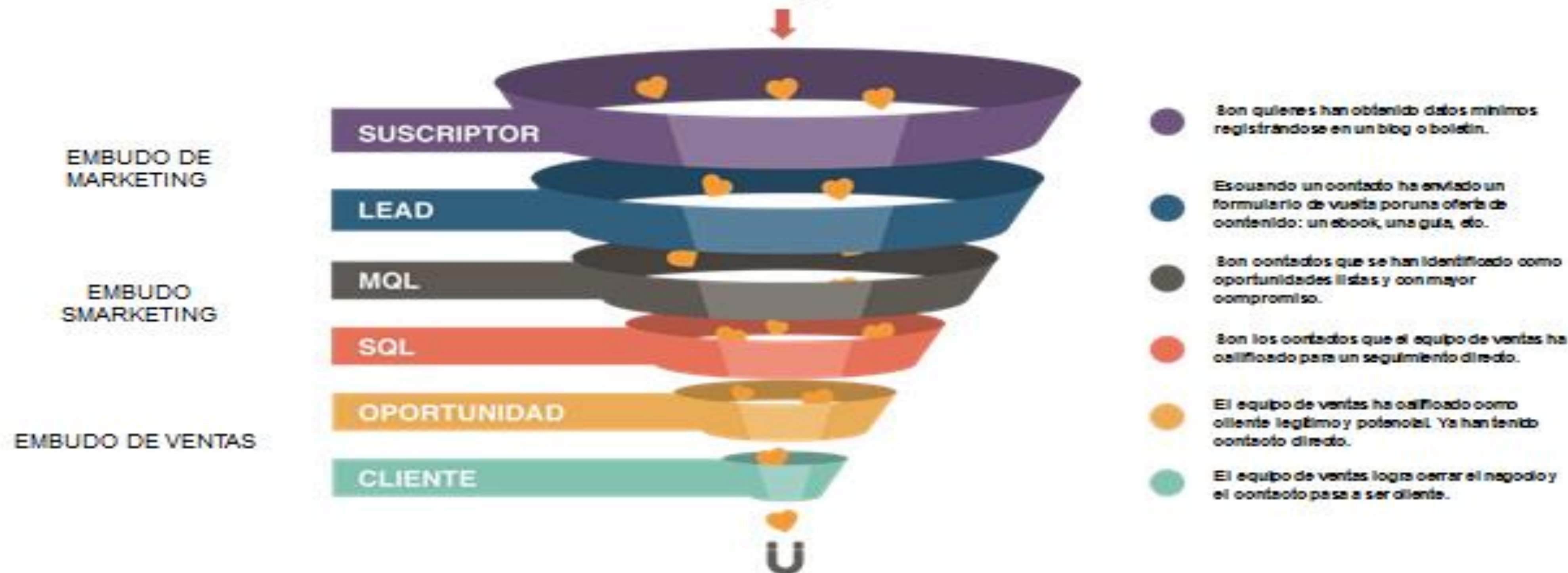
Content Marketing es...

“Un estrategia de marketing de contenido útil con el fin de crear una relación con tus targets o públicos”.





Smarketing Funnel



Paso 4

Adoptar una plataforma que lo integre todo

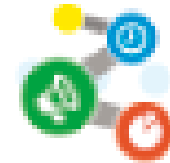
Márketing



SalesIQ



Campaigns



Social



Forms



Encuesta



PageSense

GENERACIÓN DE LEADS

Ventas



CRM



Sites



Reports



SalesInbox



Motivator

PROSPECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE VENTAS

Asistencia



Desk



Assist

PORTAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

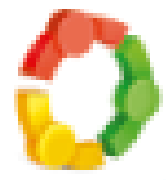
Productividad y Colaboración



Mail



Cliq



Connect



Writer



Sheet



Show



Showtime



Docs



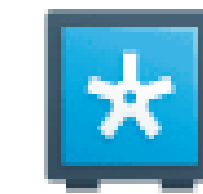
Projects



Sprints



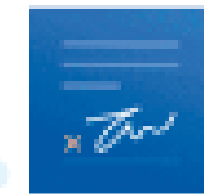
Meeting



Vault



Notebook



Sign



Wiki

OFIMÁTICA EN LA NUBE, GESTIÓN DE PROYECTOS ÁGILES, CHAT, VIDEO CONFERENCIA EN LÍNEA, GESTIÓN DE CORREOS, FIRMA DIGITA

Finanzas



Contabilidad



Facturación



Suscripciones



Gastos



Inventario



Checkout

CONTABILIDAD, FACTURACIÓN, PAGOS
RECURRENTES, PAGOS EN LÍNEA

Recursos Humanos



People



Recruit

RECURSOS HUMANOS,
RECLUTAMIENTO Y STAFFING

Procesos de Negocio



Creator



Reports



Flow

PLATAFORMA DE DESARROLLO, INTEGRACIÓN
E INTELIGENCIA DE NEGOCIOS (BI)

Adoptar una plataforma que lo integre todo



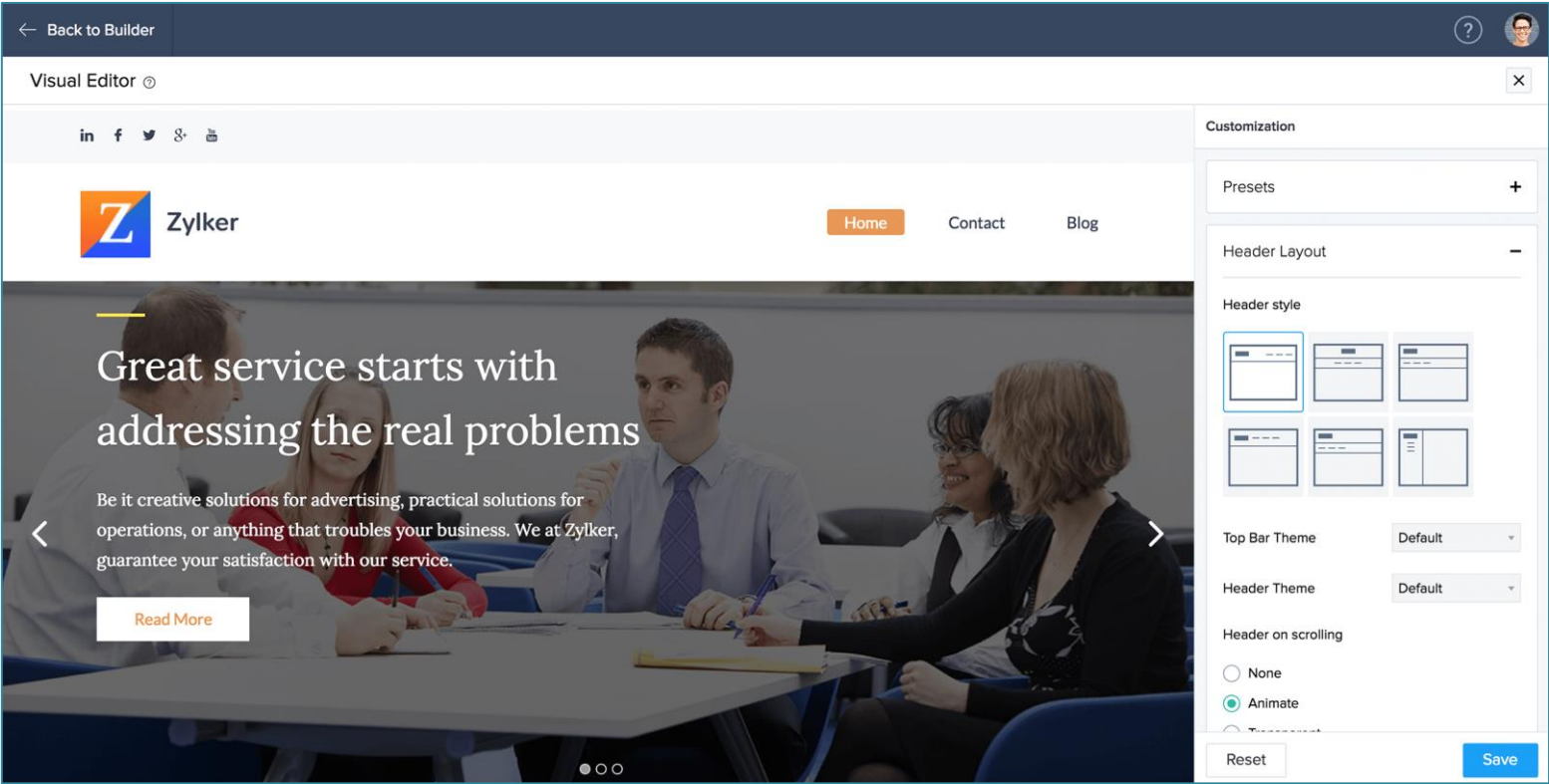
generar Leads + crm + BI

Paso 5

Crear Website Optimizado, Medios sociales y
Landing Page



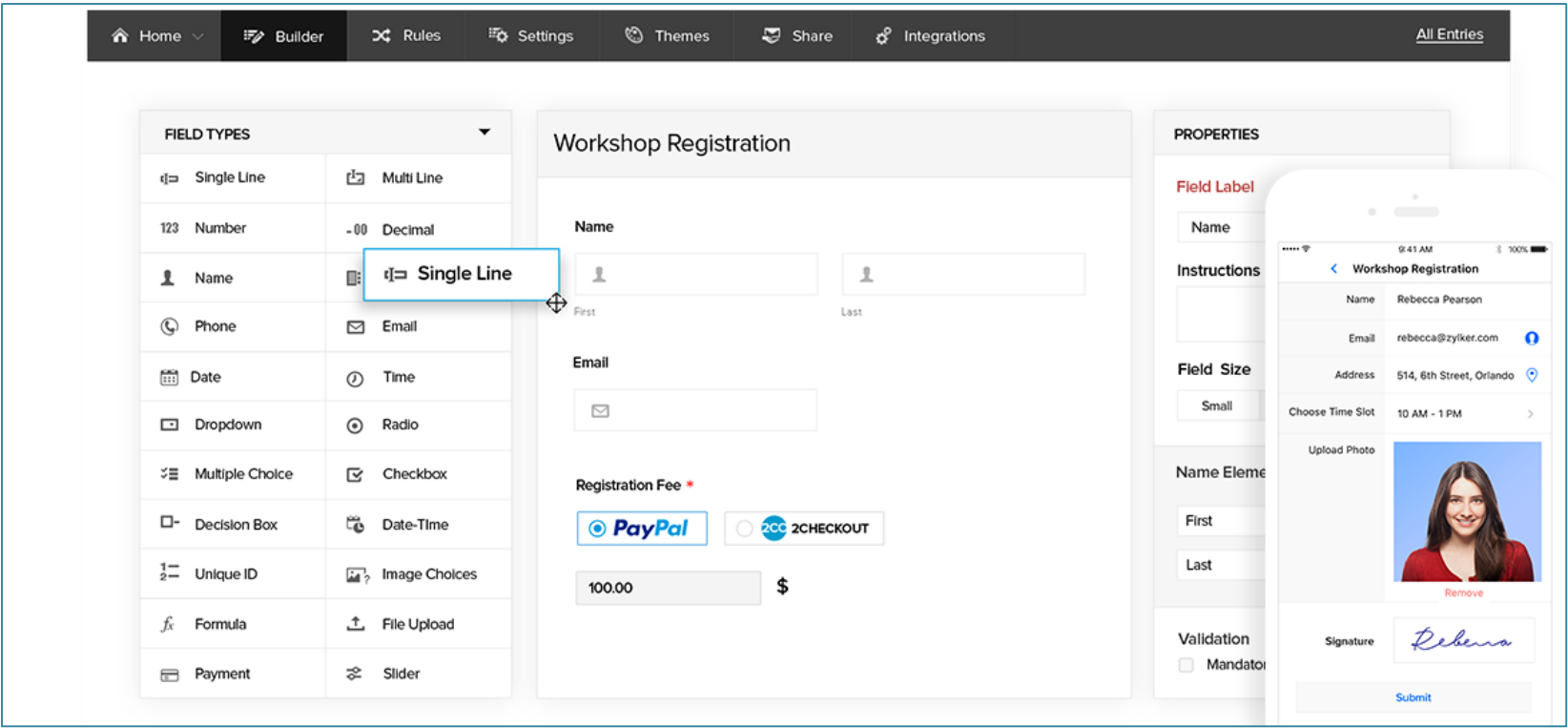
Zoho Sites



Página Web



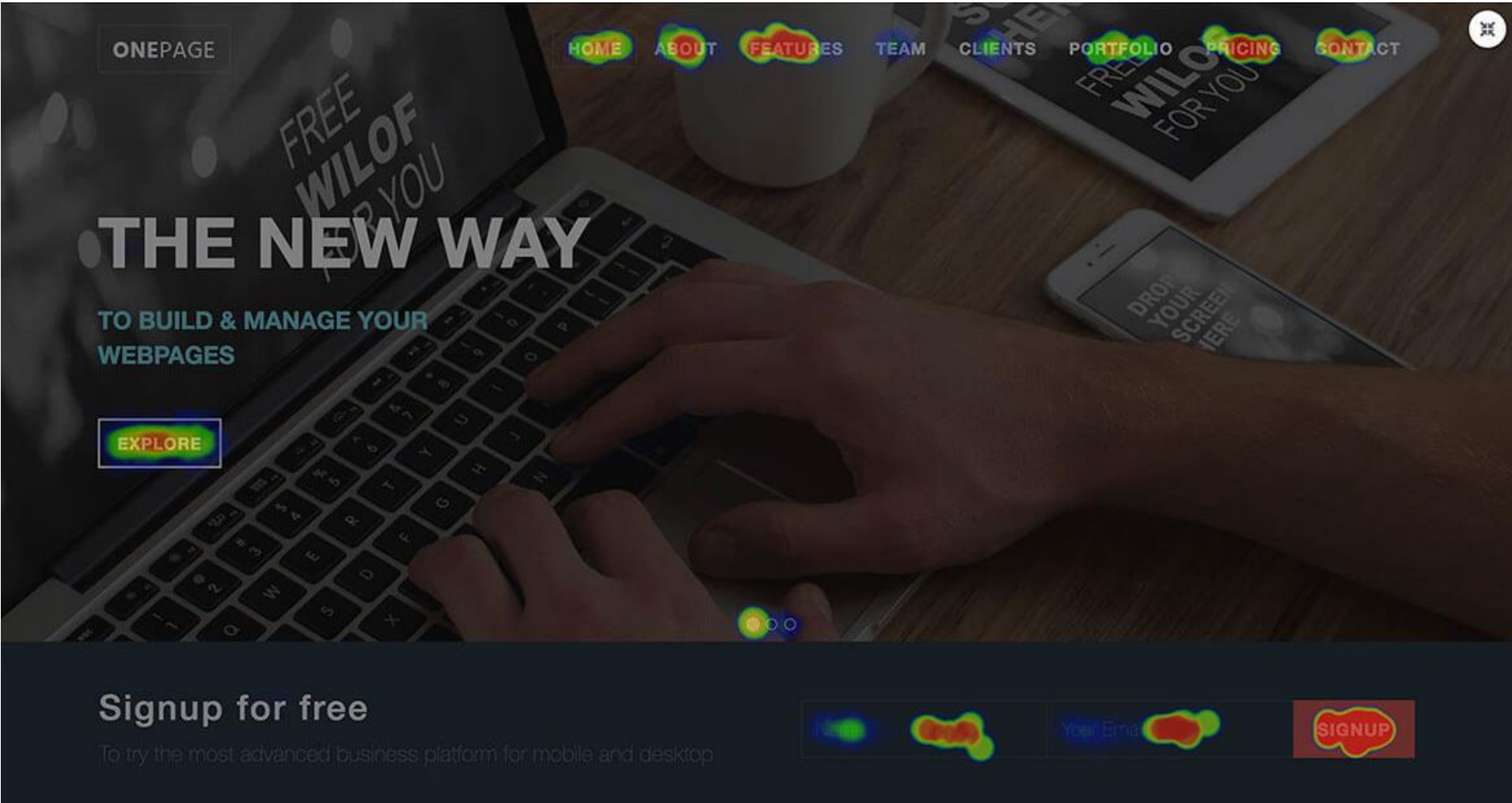
Zoho Forms



Landing Page



Zoho PageSense



- Mapa de Calor
- Ruta del visitante

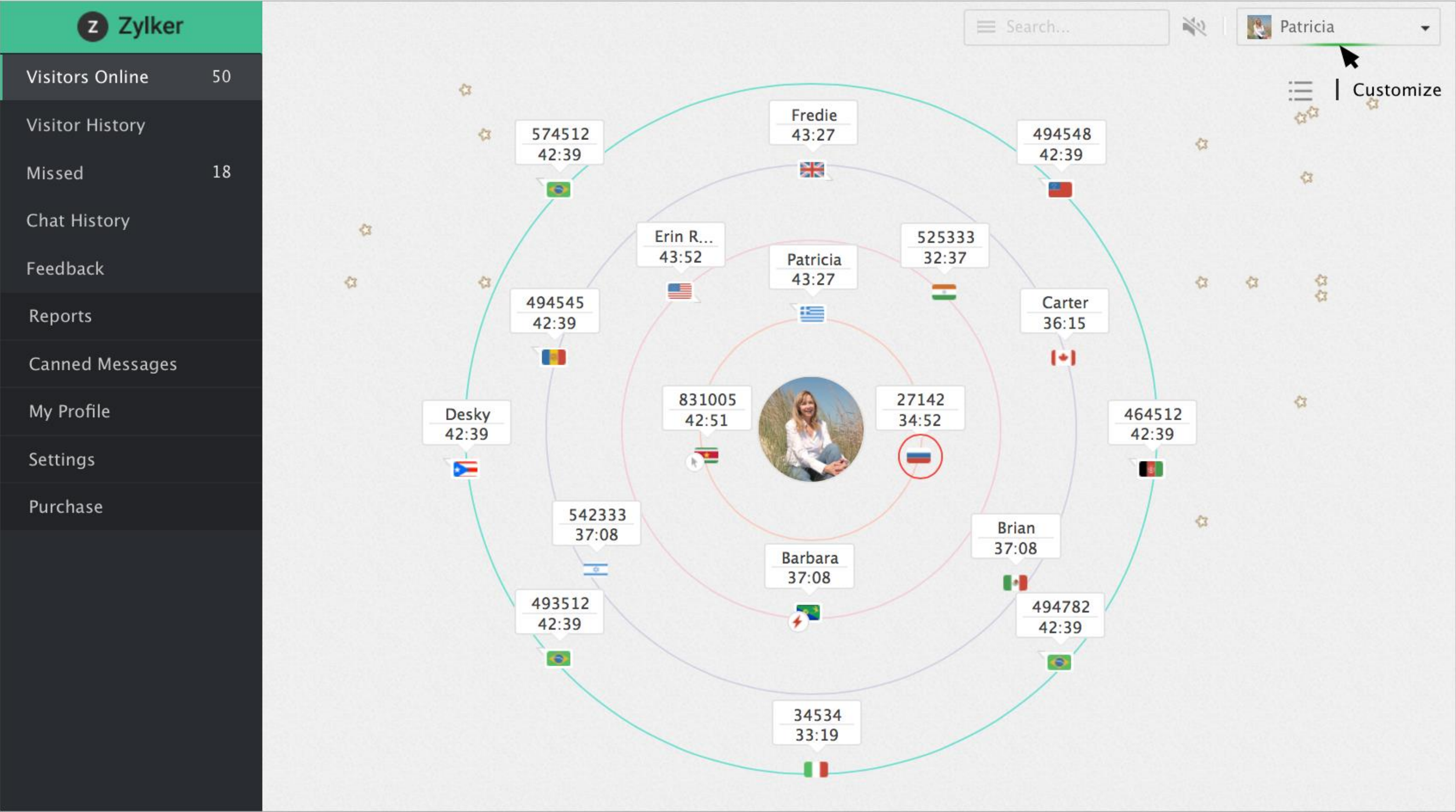
Optimización Página Web

Paso 6

Chat en vivo para capturar leads



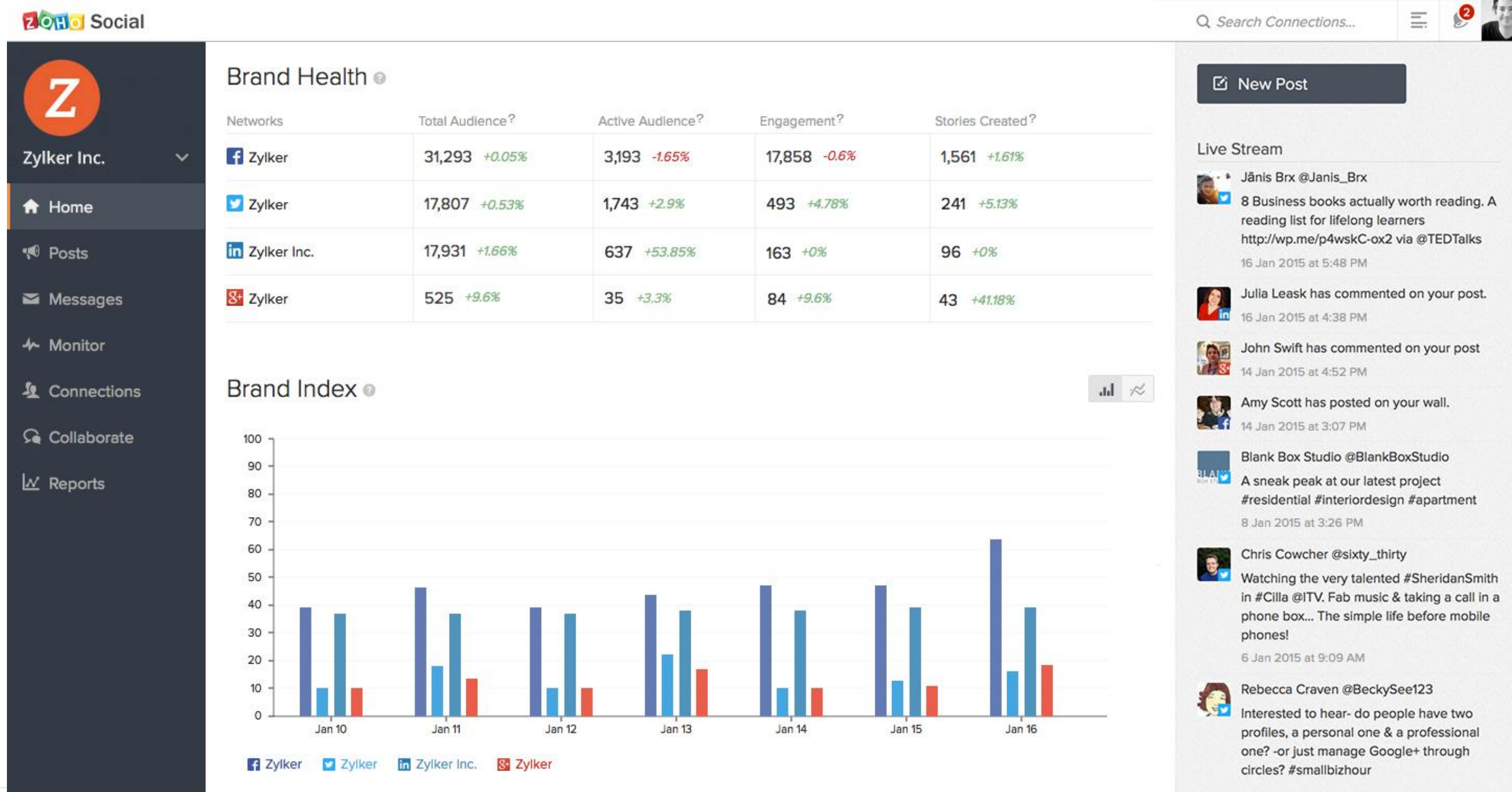
Zoho SalesIQ permite captar leads directamente desde la Página Web mediante un Chat que se comunica con las personas que visitan su web



Paso 7

Gestionar Medios Sociales

Zoho Social es un módulo potente para captar leads directamente desde los medios sociales Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y Google+



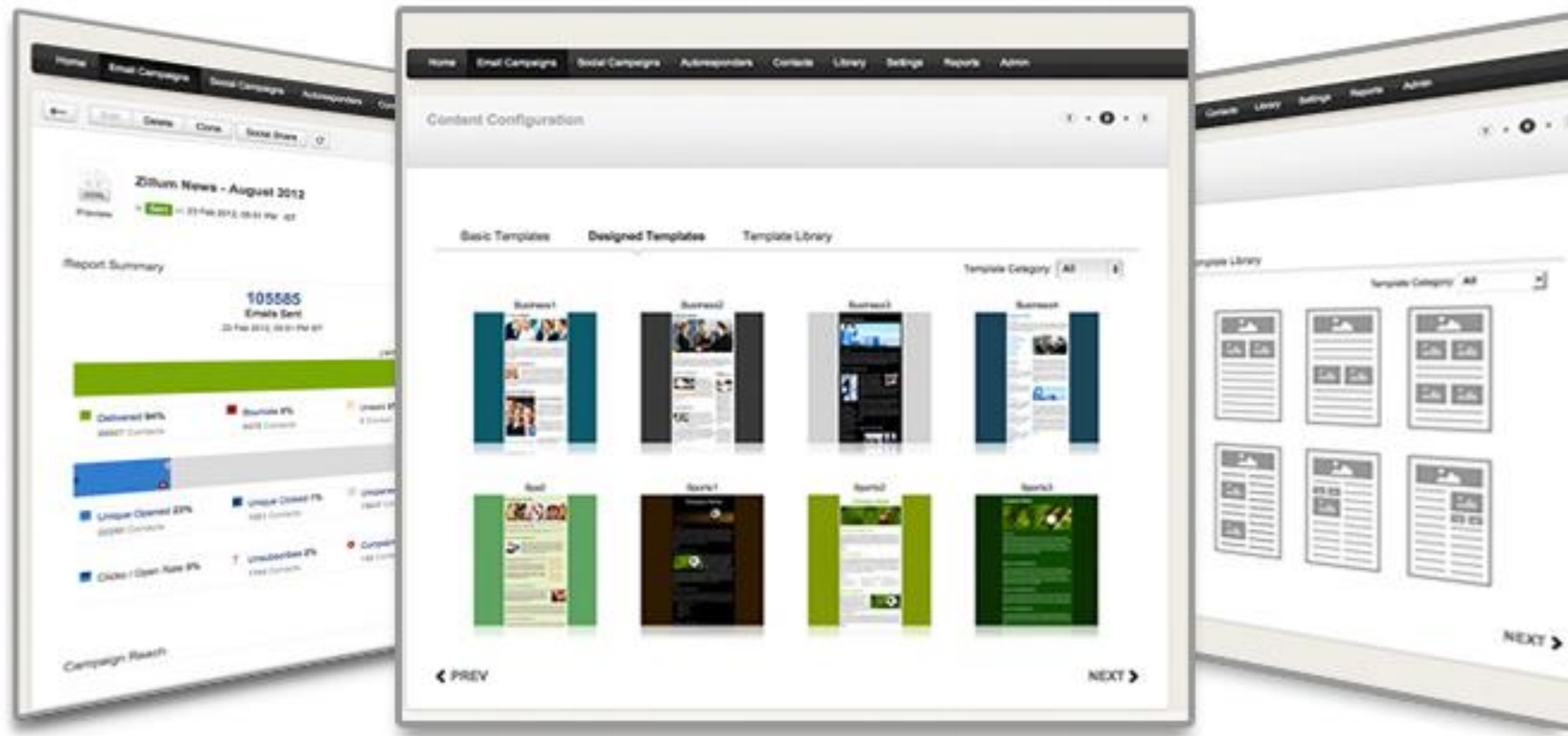
Paso 8

Envíe campañas de Email Marketing (Mails masivos)



zoho Campaigns

Envío de Mails Masivos a clientes. Los mails son creados de forma fácil, puede enviarse mails a clientes segmentados (hombres mayores de 30 años, clientes que viven por una zona determinada). El sistema indica cuántos de estos mails se abrieron, se eliminaron y si adjunta un Link señala si presionaron y cuantas veces. El sistema indica cuántos clientes vinieron producto de un Mail Masivo



Paso 9

CRM con Inteligencia Artificial
para Gestionar Clientes



Zoho CRM es la solución líder en CRM para Transformar Digitalmente el área de Marketing y Ventas con tecnología innovadora de alto impacto



Aumenta Ventas



Fideliza al Cliente



Incrementa productividad de la empresa

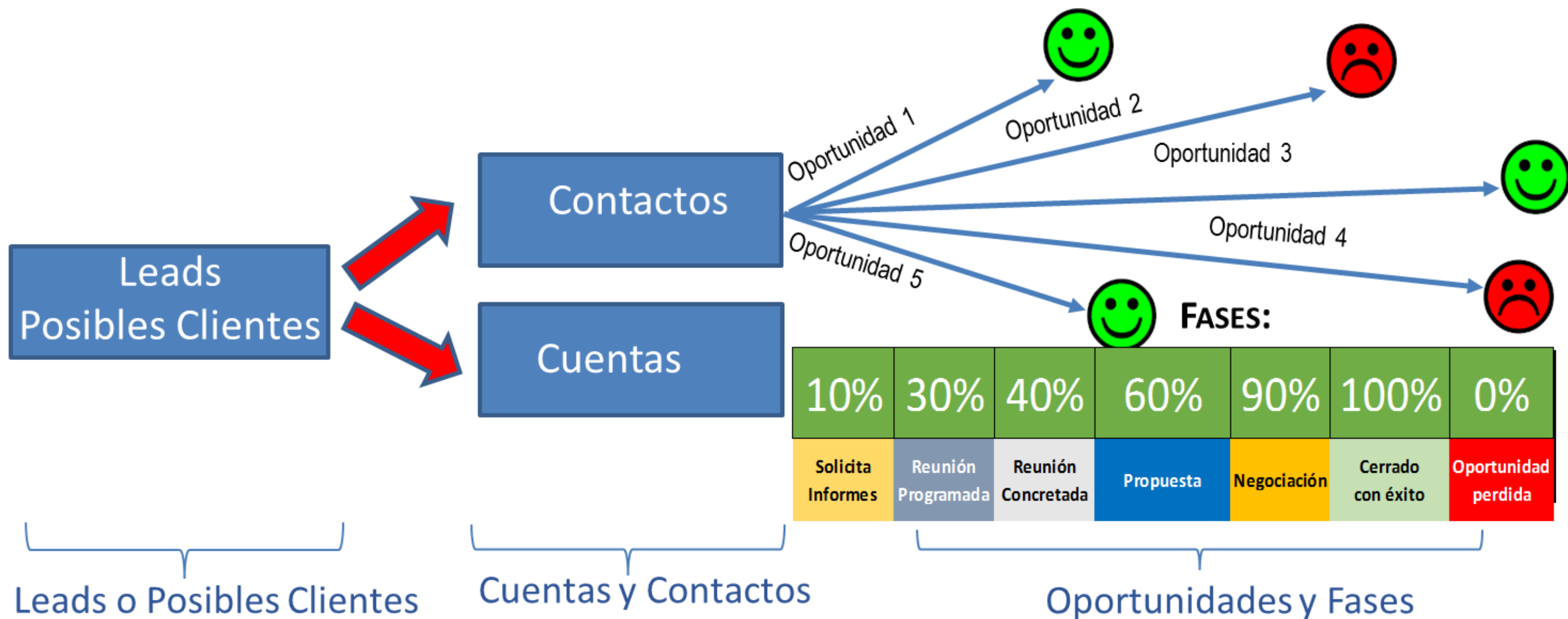


Toda la Información del Cliente en un solo lugar

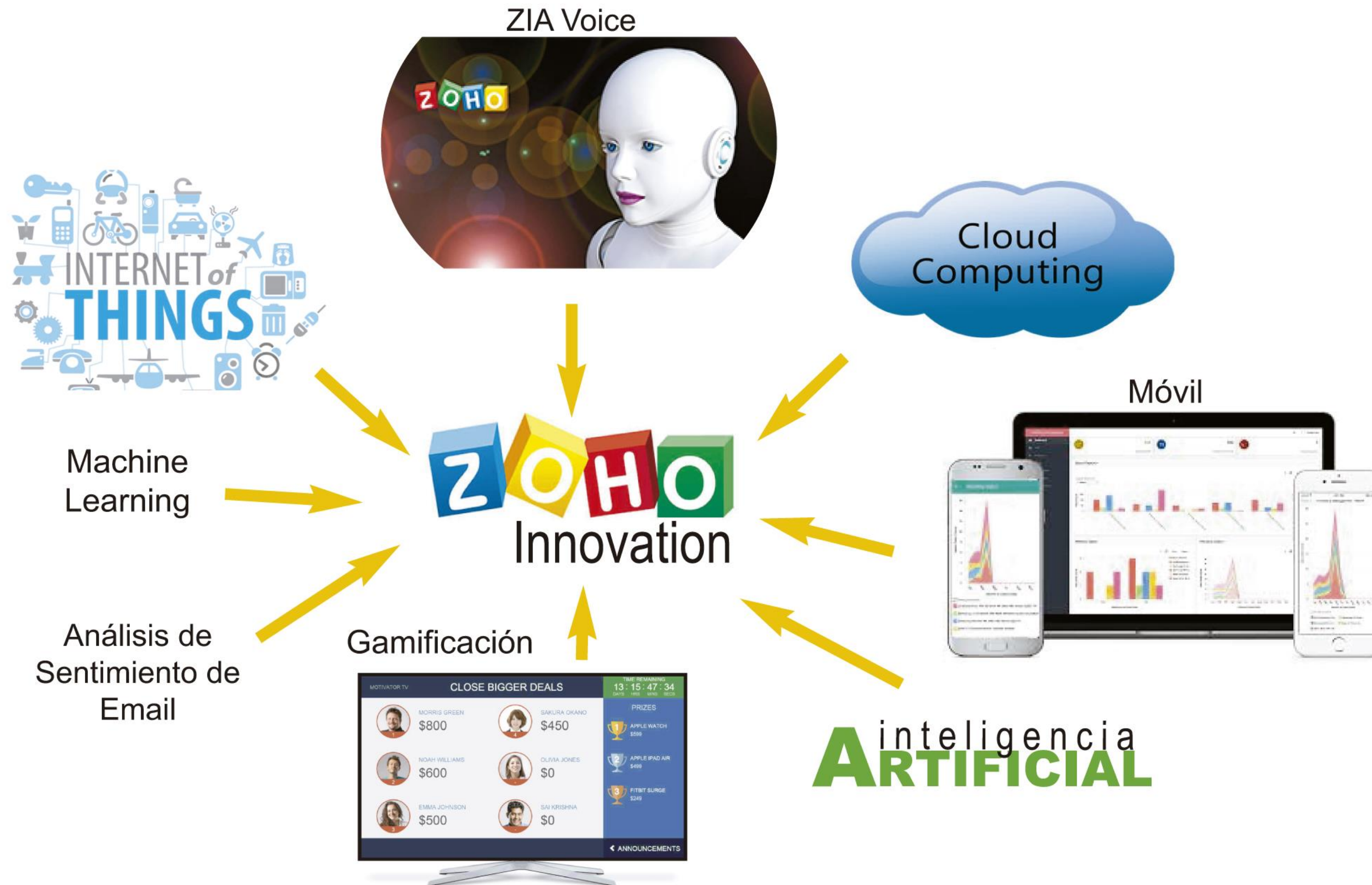


como tecnología habilitadora de la Transformación Digital

Estrategia Efectiva de Ventas



Transformación Digital



Paso 10

Envíe encuestas de Calidad de Servicio



Zoho Survey es el mejor sistema de encuestas en línea. ¿Que opinan nuestros clientes de los servicios que prestamos? Reemplaza la manera manual, engorrosa y de mucho personal que utilizan actualmente las empresas. Las encuestas se crean muy fácilmente, se puede enviar individualmente, segmentado, puede programarse que se envíe cuando se concluya algún trabajo. Es la manera más fácil e inteligente de mejorar y conocer lo que opinan los clientes de nuestra empresa para mejorar la organización. Las encuestas se visualizan en cualquier dispositivo Smartphone, Tab, PC. Las encuestas están disponibles en cualquier idioma.

iPhone 70%

4. The new user interface Zoho have implemented throughout their apps is nice looking and easy to use.

☐ Agree

☐ Neutral

☐ Disagree

5. What service would you like, to help increase your usage and understanding of Zoho apps?

6. Overall, how would you rate Zoho apps for the following:

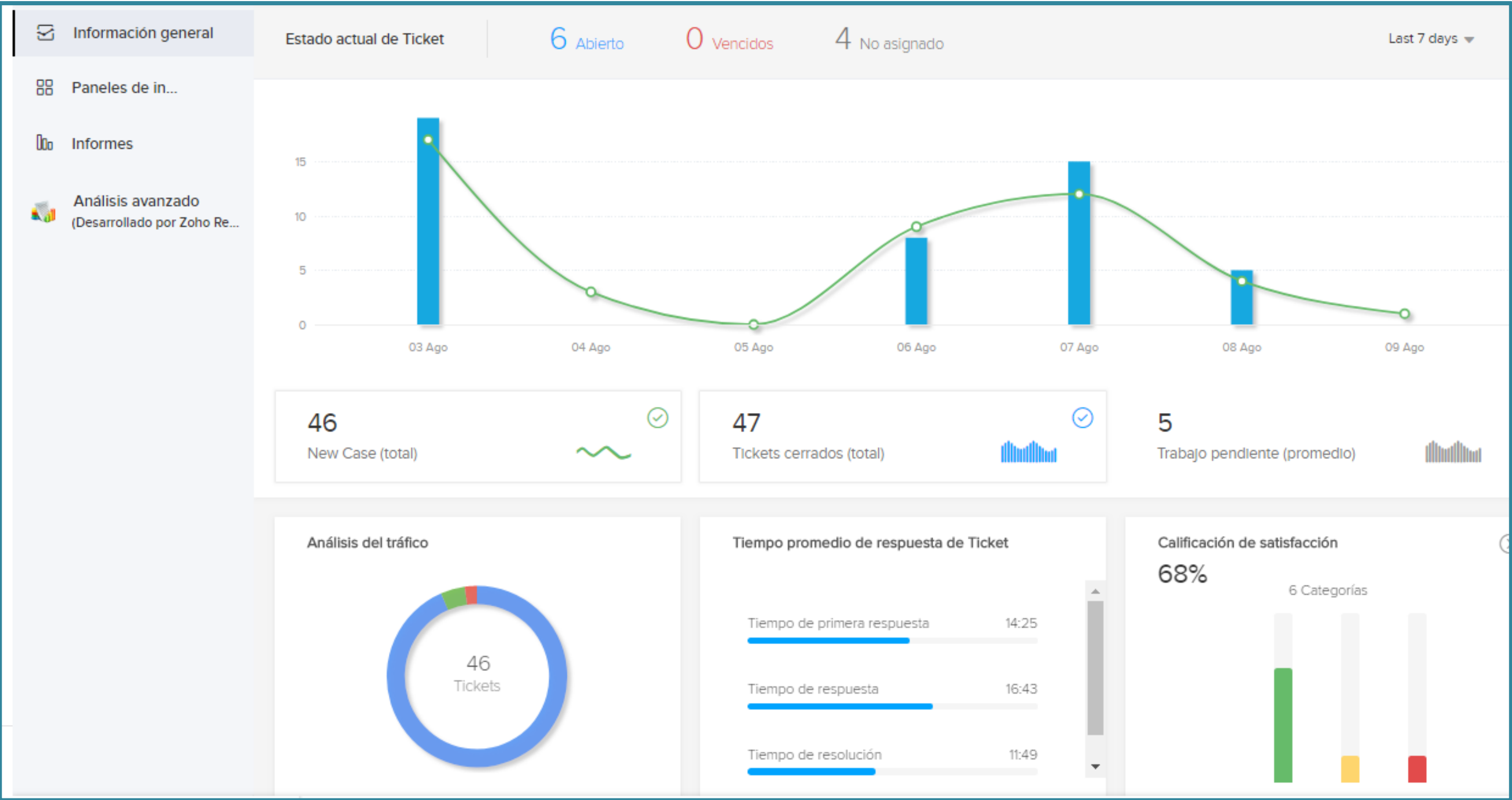
Excellent

Paso 1 1

Fidelice clientes con un
Software de Atención al Cliente



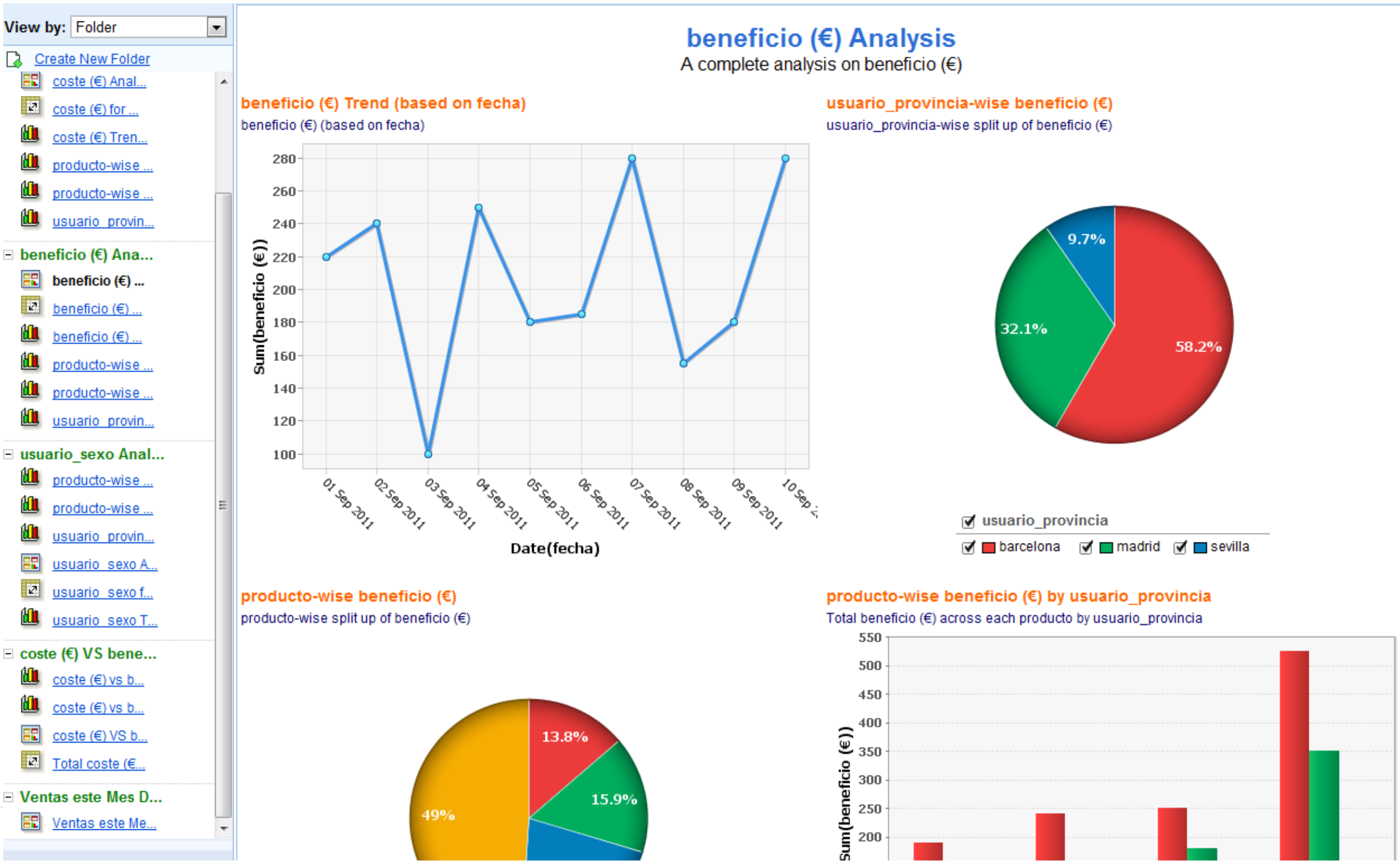
Zoho Desk es un Software para Atención al Cliente de Clase Mundial. Todas las consultas, sugerencias, quejas o reclamos de sus clientes se solucionan mediante tickets de atención de manera rápida y efectiva.



Paso 12

Obtenga información en línea con un software de Inteligencia de Negocios (BI)

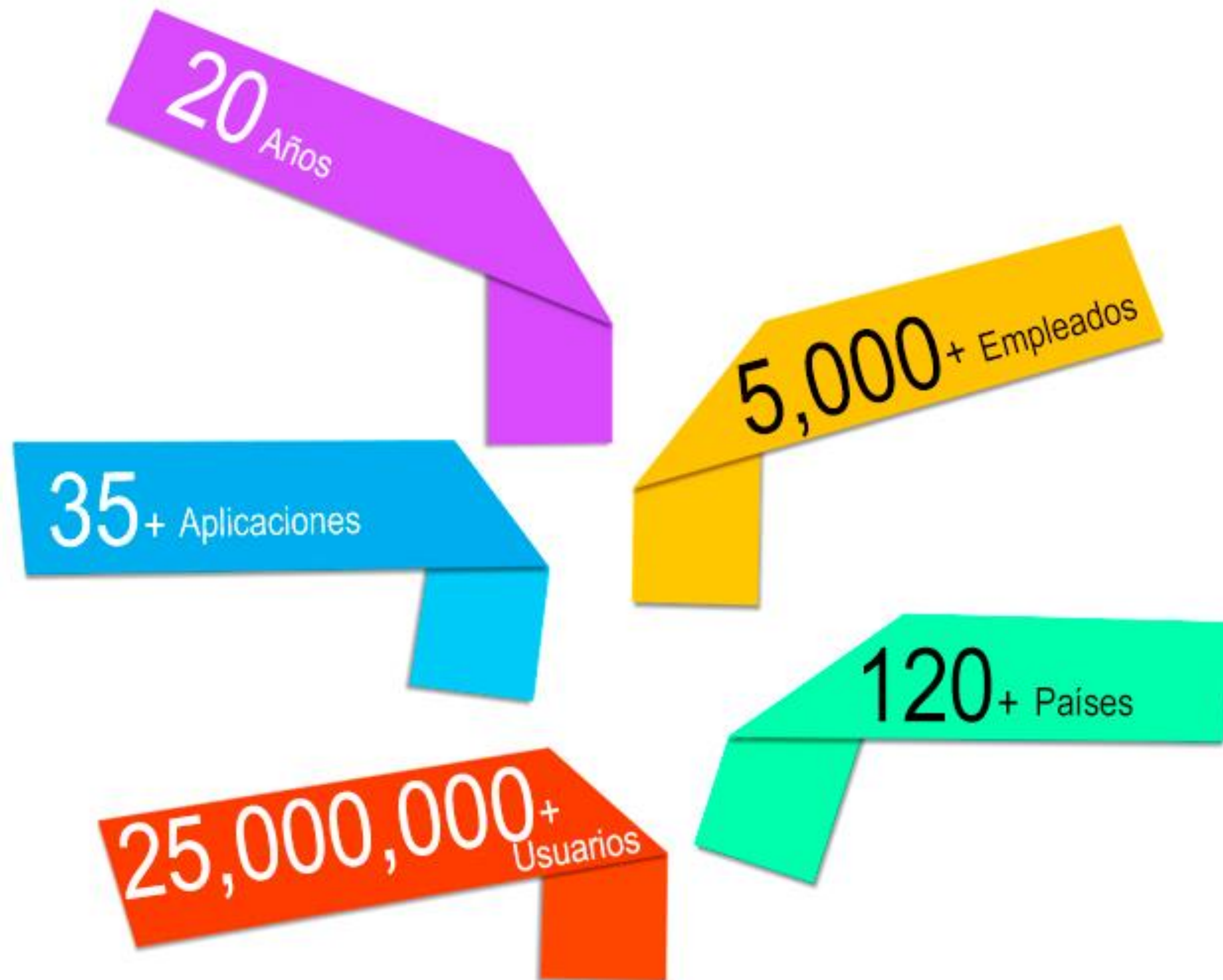
Los directivos solicitan mucha información para tomar decisiones acertadas. Zoho Reports entrega esta información en línea, inmediata y utilizando una interfaz gráfica impecable fácil de entender



¿Por qué ZOH?



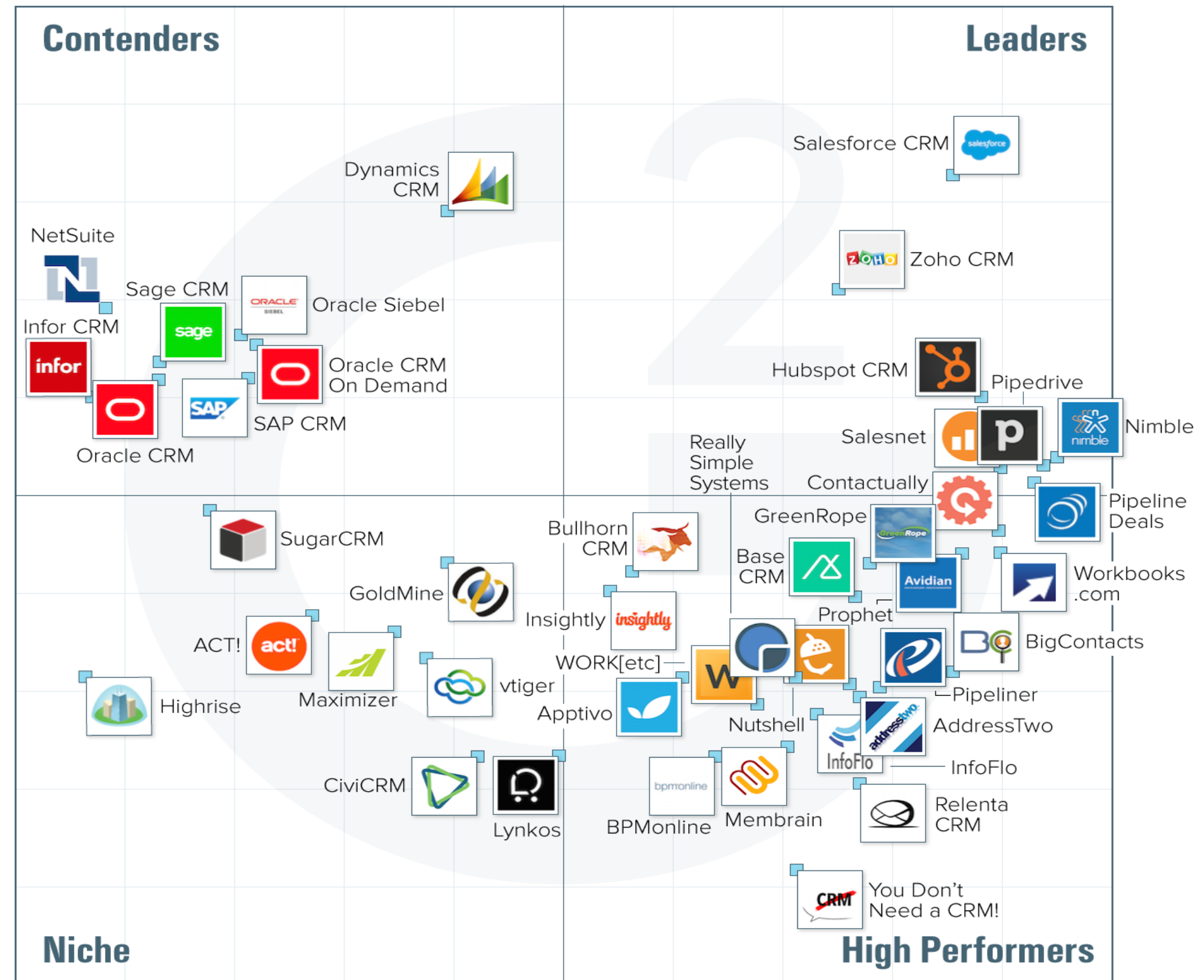
¿Por qué ZOHO ?



CRM Global Players

G2 Crowd la plataforma de opinión de software de negocios más importante del mundo, dio a conocer en su Informe sobre gestión de software (CRM) que **Salesforce y Zoho CRM** encabezan la lista de software que son considerados líderes en la industria de software CRM.

<https://www.g2crowd.com/press-release/best-crm-software-winter-2016/>



¿Por qué **ZOHO** ?

Intuitivo

Accesibilidad

Líder en la industria de Software CRM en la nube

CERO Infraestructura

Personalizable

Compatibilidad



Empresas que utilizan ZOH

Suzuki, Sodexo, Coca Cola, BBC, Ebay, Nokia, Yamaha, Harvard Law School, Epson, Discovery, KPMG, Novartis, University of Michigan, University of Cambridge, HP, PayPal, Honeywell, DHL, Lenovo, Deloitte, Accenture, GE, Hupspot, Logitech, Oracle, IKEA, Pixar, Sony Music, Shell, Dale Carnegie Training, TetraPak, ComputerWorld, Unesco, Thomson Reuters, Alstom, Honda, Yum, Xerox, Groupon, Go Daddy.com, NASA, Harley Davidson, Apple, Nike, Samsung, Mitsubishi, HBO, NBC, Jcpenney, Adidas

Frecuencia Latina, Interbank, Makro, Mincetur, PetroGas

Algunos clientes locales que utilizan



Inversión Zoho One

1

Fee: mensual o anual por alquiler del servicio a Zoho Corp
(EEUU)

2

Setup: pago único por implementación

Inversión: Suscripciones por Productos

Ediciones Productos	Basic	Standard	Professional	Professional Plus	Premium	Enterprise	CRM Plus
Zoho CRM		\$12 Usuario/Anual \$15 Usuario/Mes	\$20 Usuario / Anual \$25 Usuario/Mes			\$35 Usuario/Anual \$40 Usuario/Mes	\$50 Usuario/Anual \$60 Usuario/Mes
Zoho SalesIQ	\$19 2 Usuarios/Mes		\$59 3 Usuarios/Mes			\$129 10 Usuarios/Mes	
Zoho Campaigns	Pago por número de emails enviados al mes o número de Suscriptores						
Zoho Social		\$10 1 Usuario/Mes	\$50 5 Usuarios/Mes				
Zoho Motivator	Pago por Pack de usuarios. Existen Packs de 5, 10 y 25 usuarios.						
Zoho Support			\$12 Usuario/Mes			\$25 Usuario/Mes	
Zoho Survey		\$19 Usuario/Anual \$24 Usuario/Mes	\$20 Usuario/Anual \$25 Usuario/Mes		\$24 Usuario/Anual \$29 Usuario/Mes	\$41 Usuario/Anual \$49 Usuario/Mes	
Zoho Projects	Pago dependiendo del número de proyectos						
Zoho Reports		\$50 Usuario/Mes 5 usuarios 500,000 registros	\$90 Usuario/Mes 10 usuarios 1,000,000 registros	\$140 User/Mes 10 usuarios 2,000,000 registros		\$495 Usuario/Mes 50 usuarios 25,000,000 registros	

Inversión: Suscripciones Zoho One

1

✓ Más de 35 aplicaciones empresariales integradas

✓ Ediciones de nivel empresarial

\$30

✓ Modelo de licencia todo en uno

✓ Control administrativo centralizado

por empleado al mes, facturado anualmente

\$35 Por empleado mes a mes

✓ Debe adquirir la licencia para cada empleado

✓ Móvil, aplicaciones nativas y elementos adicionales incluidos

✓ Una factura para su organización