

GUÍA PRÁCTICA



# Cómo impulsar tu **negocio vendiendo** por internet

**Siigo**

Vender por internet ya no es una opción ¡es una necesidad!

La virtualidad se ha convertido en el espacio preferido para trabajar, socializar o comprar productos y servicios. Por eso **es indispensable que tu negocio tenga presencia online**, para que pueda competir y ser rentable.

Si nunca has vendido por internet o ya lo haces, pero quieres expandirte a varios canales de venta sin gastar tanto tiempo y dinero, **esta guía es justo lo que necesitas.**

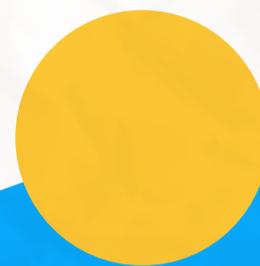
Aquí encontrarás:

- ✓ La definición de conceptos clave para dominar las ventas online.
- ✓ Tips para ahorrar tiempo al gestionar varias plataformas de comercio electrónico.
- ✓ Herramientas para conectar de forma sencilla tu inventario, facturación y contabilidad con tus canales de venta.

**¡Acompáñanos y aumenta tus ganancias conquistando el mundo virtual!**



# Tabla de Contenido



	<b>Pág</b>
¿Qué son las ventas online?	<b>02.</b>
Por qué es indispensable que tu negocio venda por internet	
El crecimiento de las ventas online en cifras	<b>03.</b>
Resultados del Día sin IVA en Colombia	<b>04.</b>
6 conceptos clave que debes dominar	
Diferencias entre un eCommerce y un Marketplace: ¿cuál elegir?	<b>07.</b>
Tendencias actuales del comercio electrónico	<b>08.</b>
5 pasos para tener éxito vendiendo en línea	<b>09.</b>
1. Conoce las principales cualidades que deben tener tus canales de venta.	
2. Dale un valor agregado a tus clientes	<b>10.</b>
3. Actualiza de forma automática tu inventario y tu contabilidad	
4. Cumple fácilmente con el requisito de la factura electrónica	<b>11.</b>
5. Usa herramientas para gestionar al tiempo tus canales de venta	
Ahorra tiempo y aumenta tus ventas con la integración Siigo + Astroselling	
¿Para qué sirve un integrador y por qué elegir Astroselling?	
Siigo Nube: la clave para tener al día tu facturación, contabilidad e inventario	<b>13.</b>
Así funciona la integración Siigo + Astroselling que potencia tus ventas	<b>14.</b>

# ¿Qué son las ventas online?

Internet ha transformado nuestras vidas y eso incluye la manera en que vendemos y consumimos. Esto ha provocado el aumento de las ventas online, una forma de comercio que se realiza a través de **plataformas digitales en las que es posible:**

- Conocer las características y beneficios de los productos y servicios.
- Comparar diferentes opciones.
- Pagar lo que hemos comprado.
- Acordar el día y lugar de la entrega.

Así, lo que hasta hace unas décadas solo podíamos obtener desplazándonos y recorriendo diferentes tiendas, hoy **llega a nuestros hogares con unos cuantos clics.**

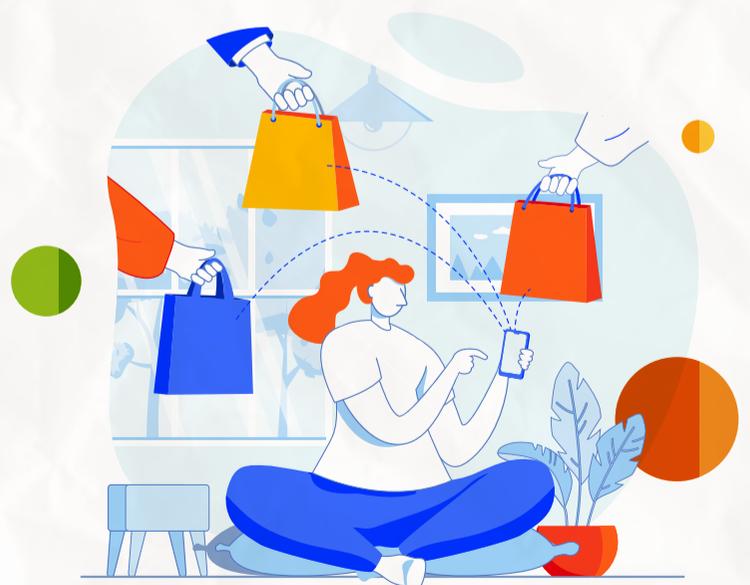
La característica principal de una venta online, es que **todo el proceso se realiza a través de la web.** En este sentido, si solo utilizamos nuestra página de internet para dar a conocer lo que vendemos, pero la transacción debe completarse por un medio físico, ya no se considera una operación de comercio electrónico.

## Por qué es indispensable que tu negocio venda por internet

Si ya las ventas online venían ganando terreno en los últimos años, **con la pandemia del COVID-19 recibieron un gran impulso** que ayudó a su masificación y consolidación. La facilidad de comprar productos y servicios desde casa es algo que cada vez más personas disfrutan; por eso, así cuentas con una tienda física, también **es una obligación que desarrolles una estrategia de ventas en línea.**

Pero vender por internet no es solo un requisito para satisfacer los deseos de tus clientes. Los beneficios para ti como emprendedor también son múltiples:

- ✓ Al vender online puedes derribar fronteras y ofrecer tus productos en **otros lugares del país y del mundo.**
- ✓ El tiempo también deja de ser un obstáculo. Mientras tu tienda física solo está abierta en ciertos horarios, **tus canales online funcionan las 24 horas,** permitiendo que tus clientes compren en cualquier momento.
- ✓ Si decides no tener un local físico y quedarte solo en el espacio virtual, vas **a ahorrar gastos al no necesitar un establecimiento** para que tu emprendimiento funcione.
- ✓ No necesitas tener productos en tu inventario que comprometan tus ganancias. Puedes **vender sobre pedido** y de acuerdo con la demanda.
- ✓ Por internet **los usuarios pueden investigar cada detalle de los productos** y por eso es más probable que queden satisfechos con lo que compran. También están en capacidad de hacerte preguntas y solicitudes más específicas, lo que facilita tu atención al cliente.



# El crecimiento de las ventas online en cifras

El comercio electrónico en Colombia creció **30%** en comparación con **2019**.

## EN 2020

**Latinoamérica** fue la región en donde más se incrementaron las ventas online.

Las ventas a través de internet en **Colombia** llegaron a los **40 billones** de pesos.

## EN 2021

Colombia ocupó el **tercer lugar** en ventas online en América Latina, superando a Chile y Argentina.

## 2025

Para **2025**, se espera que el sector en nuestro país crezca en un **74%**.

En el mundo, el **46,5%** de quienes usan **teléfonos móviles**, utilizan internet para buscar **marcas y productos**.

Las **páginas de compras** ocupan el **cuarto lugar** entre los sitios web más visitados a nivel mundial.

### Fuentes:

Reporte de industria: El eCommerce en Colombia 2021-2022 - <https://blacksip.com/>  
¿Qué hay detrás del crecimiento de 30% en eCommerce en Colombia?... - [forbes.com](https://forbes.com)  
Euromonitor International - <https://www.euromonitor.com/>

# Resultados del Día sin IVA en Colombia

Con el objetivo de **reactivar la economía del país**, el Gobierno de Colombia autorizó en 2020 la realización de 3 días sin IVA, en los cuales los comerciantes pudieron vender determinados productos sin cobrar el IVA del 19%.

Gracias a su éxito, estas jornadas se repitieron en 2021 y 2022. **El comercio electrónico se convirtió en la mejor opción** para que las ventas se realizaran siguiendo los protocolos de bioseguridad, en medio de la pandemia del COVID-19.

Para muchos vendedores y compradores, **los días sin IVA han sido la oportunidad para “perderle el miedo” a las ventas online** y probar la eficiencia de las herramientas que utilizan para realizar sus transacciones. Los resultados económicos también son muy positivos:

» Según la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, en **2021** las ventas online de los 3 días sin IVA sumaron los **\$2,4 billones de pesos**.

**El primer Día sin IVA de 2021, fue la fecha con mayores ventas en la historia del comercio electrónico del país (944 mil millones de pesos)**

» En la **primera jornada de 2022**, realizada el 11 de marzo, se registraron ventas online por **697 mil millones de pesos**.

» Durante el primer Día sin IVA de 2022, las categorías más vendidas fueron **tecnología, moda y belleza**.

Las proyecciones indican que, en los próximos días sin IVA, **las ventas a través de internet seguirán creciendo** de manera importante. Una razón más para que te prepares y adoptes las herramientas y estrategias que te permitan sacar el máximo beneficio de estas jornadas.

## 6 conceptos clave que debes dominar

Probablemente las ventas online no son una novedad para ti, pero si quieres sacarles el máximo provecho, es indispensable que **conozcas y pongas en práctica algunos de sus conceptos básicos**:



## 01. Ecosistema digital



Se trata de un conjunto de **recursos tecnológicos conectados entre sí**. El comercio electrónico es un ejemplo de ecosistema digital, porque está compuesto por herramientas como páginas web, redes sociales, apps de mensajería instantánea, email, CRM y pasarelas de pago, que permiten gestionar la presencia online de tu negocio.

Con un ecosistema digital puedes:

- Disminuir costos y aumentar la productividad.
- Llegar a un mayor número de personas.
- Agilizar la comunicación con clientes, proveedores y colaboradores.
- Ahorrar tiempo mediante la automatización de tareas.

## 02. Omnicanal



Cuando tu negocio está presente en **varios canales**, ser omnicanal **consiste en coordinarlos para que en todos se brinde la misma información y experiencia**, dando a tus clientes una atención ágil y consistente.

Por ejemplo, si alguien compra en tu página web y luego te escribe por email o WhatsApp para resolver un inconveniente, **debes responder con rapidez**, demostrando que sabes cuál ha sido su proceso de compra.

Para ser omnicanal debes realizar acciones como:

- Tener tu **base de datos** siempre actualizada.
- Utilizar un **CRM** para ofrecer una experiencia personalizada.
- **Analizar la información** que recibes de los usuarios para identificar qué necesitan y hacer ajustes en tu servicio al cliente.
- **Alinear tu tienda virtual con tu establecimiento físico**, para que se pueda iniciar y terminar un proceso de compra en uno u otro sin problemas.



## 03. Ciberseguridad

Hace referencia a las medidas que se toman para **proteger a sistemas tecnológicos** como computadoras, dispositivos móviles, servidores, entre otros. Con la ciberseguridad se busca evitar el robo o pérdida de datos, la violación de la privacidad, el daño de equipos y el hurto de dinero.

A medida que crecen las ventas online, también lo hacen **ciberdelitos** como los robos a tarjetas de crédito y la suplantación de empresas a través de páginas web y correos falsos. Por eso debes apoyarte en proveedores tecnológicos que te ayuden a **implementar protocolos de ciberseguridad eficaces**.



## 04. Insight

Un insight es un **conocimiento clave que obtienes al analizar los comportamientos y elecciones de tus clientes**. Cuando usas recursos como encuestas, entrevistas, estadísticas tomadas de redes sociales y herramientas de analítica web, recopilas insights para entender por qué tus consumidores sienten, piensan y actúan de determinada forma.

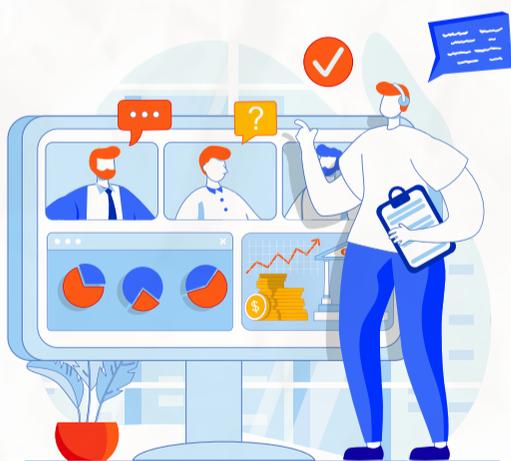
Esta información es **útil para diseñar estrategias de venta efectivas**, pues al promocionar tus productos y servicios vas a crear mensajes que respondan directamente a las necesidades reales de tu público objetivo.

## 05. Personalización

El paso que sigue a la obtención de insights es la personalización, que consiste en crear contenidos que se ajusten a cada tipo de cliente. Así, cuando personalizas te enfocas en los beneficios que brindas a los consumidores y **te aseguras de que cada uno reciba información diferenciada**.

La personalización en marketing se logra con recursos como:

- Los **emails** que se envían con el nombre de cada prospecto.
- Las **recomendaciones** que muestra tu página web de acuerdo con las búsquedas recientes de un usuario.
- La **segmentación** de tu base de datos.
- La **adaptación de los mensajes**, dependiendo de la red social donde se difunden.



## 06. Automatización



Consiste en utilizar herramientas tecnológicas para automatizar acciones en la **gestión de tus canales de venta online**. Esta estrategia sirve para reducir el trabajo manual, y ahorrar tiempo y recursos que puedes invertir en otras áreas de tu negocio.

Con la automatización puedes completar en muy poco tiempo tareas repetitivas, como el editar la información de tus productos y servicios en varias plataformas de ventas. También se puede aplicar para actualizar automáticamente tu inventario, enviar emails de forma masiva y mandar recordatorios a tus clientes.

## Diferencias entre un eCommerce y un Marketplace: ¿cuál elegir?

Cuando vendes por internet, las **plataformas que utilizas influyen de manera importante en el éxito de tu negocio**. Por eso te compartimos las ventajas y desafíos de los dos espacios virtuales más utilizados en el comercio electrónico.

	eCommerce	Marketplace
¿Qué es?	Es un sistema de gestión de contenidos, que te da las herramientas para crear tu propia tienda en línea.	Es una plataforma que reúne a distintos vendedores en un mismo lugar y sirve de intermediaria entre ellos y los consumidores.
Ejemplos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Shopify</li> <li>• WooCommerce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercado Libre</li> <li>• Amazon</li> <li>• Linio</li> </ul>
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un eCommerce tiene solo tu información, así que no compites con los productos o servicios de otro negocio.</li> <li>• Así no sepas de programación, puedes crear tu página de forma sencilla y personalizarla a tu gusto.</li> <li>• Te permite ser dueño de tus métricas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los marketplaces son muy reconocidos y por eso te brindan una gran visibilidad.</li> <li>• Vienen preconfigurados, así que es más fácil y rápido comenzar a vender en ellos.</li> <li>• Facilitan que los usuarios comparen los productos por precio, beneficios, costos de envío, entre otros criterios.</li> </ul>
Desventajas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tu negocio va a ser menos visible.</li> <li>• Al principio necesitas dedicar más tiempo y recursos para configurar tu página.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La competencia es muy fuerte por la gran cantidad de vendedores que los usan.</li> <li>• Te ofrecen menos opciones para personalizar tu espacio virtual.</li> </ul>

Ahora que ya conoces las diferencias entre un eCommerce y un Marketplace, la decisión sobre cuál usar **depende mucho del tiempo, los recursos y los objetivos que tengas**. Eso sí, es importante tener en cuenta que:

- » Para el cliente **el proceso de compra es prácticamente igual en los dos tipos de canales**, pues ambos ofrecen herramientas como carritos de compras y plataformas de pago, que facilitan el desarrollo exitoso de las transacciones.
- » Ambas opciones **son excelentes para garantizar la ciberseguridad**, pues cuentan con la tecnología y el soporte necesarios para proteger los datos y los pagos.

Lo ideal es que cuentes con tu propia tienda en línea (**eCommerce**) y también estés presente en varios **marketplaces**

- » Sabemos que la multicanalidad requiere más dedicación e inversión. ¡Pero no te preocupes! Existen herramientas como los **integradores**, que te permiten **ahorrar tiempo y recursos al momento de gestionar varios canales de ventas online**. Más adelante te contamos qué es un integrador y cómo elegir el mejor.



## Tendencias actuales del comercio electrónico

### ¿Cómo deciden las personas qué y dónde comprar?



Según el Reporte de industria para 2021 y 2022, elaborado por BlackSip, los principales **criterios para que una persona decida comprar** en una u otra tienda online son, en su orden:

1. Que haya entrega gratuita.
2. La oferta de cupones y descuentos.
3. Los comentarios positivos de otros compradores.
4. Que sea fácil devolver un producto.
5. Que el proceso de checkout (completar el pago) sea fácil y rápido.
6. Entregas al día siguiente de la compra.

### Lo que más compran los colombianos

Según la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, a mediados de 2021 las categorías que más compras registraron fueron:

1. Entretenimiento
2. Deporte
3. Educación
4. Tecnología
5. Transporte
6. Moda y belleza



## Las 3 cualidades más valoradas por los clientes

De acuerdo con un estudio de Euromonitor International, los 3 aspectos más valorados en un comercio online son:

- ✓ La omnicanalidad
- ✓ La privacidad y ciberseguridad
- ✓ La personalización

## Tienda física y tienda virtual: la combinación ideal

Los consumidores seguirán usando ambos canales, de acuerdo a lo que les funcione mejor. En 2021, por ejemplo, la **opción de comprar en línea y recoger en tienda** fue una de las preferidas (Euromonitor International).

# 5 pasos para tener éxito vendiendo en línea

Ahora que ya conoces los aspectos clave del comercio electrónico, llegó el momento de saber cómo consolidar la presencia online de tu negocio, tener a tus clientes satisfechos y obtener la máxima ganancia vendiendo por internet.

## 1. Conoce las principales cualidades que deben tener tus canales de venta

- **Coherencia** en los contenidos, para que estén alineados en todos tus canales. Esto incluye la imagen de tu marca y la descripción de tus productos o servicios.
- **Coordinación**, para que en cualquiera de los canales tu cliente tenga una buena experiencia, sin importar la etapa de compra.
- Protocolos de **ciberseguridad** certificados y comprobados, que protejan tus datos y los de los usuarios.
- **Herramientas** para recopilar cifras, estadísticas, opiniones y otros **insights** que te ayuden a mejorar.
- Mensajes adaptados a cada usuario, recomendaciones, recordatorios y **otras estrategias de personalización**.



## 2. Dale un valor agregado a tus clientes

Un valor agregado es una cualidad de tu producto o servicio que le ayuda a **destacarse ante los ojos de los compradores**. Es ese **beneficio extra** que probablemente no todos tus competidores ofrecen y que te puede dar una gran ventaja.

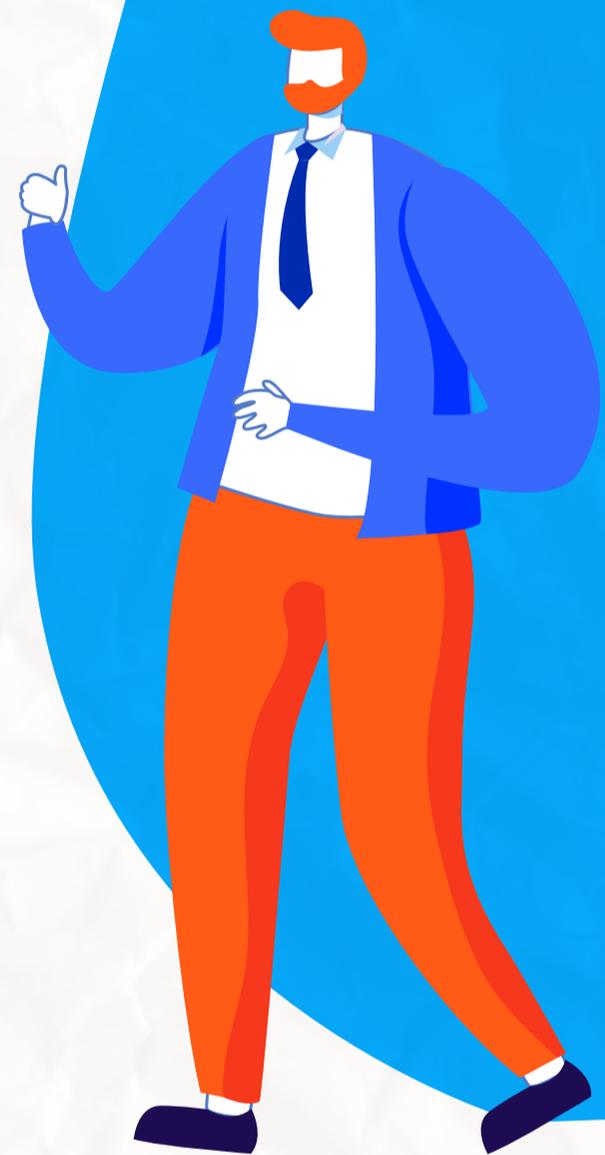
En las ventas por internet, donde la competencia es cada vez más intensa, es indispensable que ofrezcas valores agregados como:

- Un **servicio de envíos** rápido, seguro y, en lo posible, económico.
- Un proceso sencillo para realizar **devoluciones**. Aunque no sea muy agradable que un comprador te devuelva un artículo, la forma como manejes su solicitud te puede asegurar su fidelidad.
- Múltiples **opciones de pago**, tanto para quienes usan tarjetas, como para los que solo manejan efectivo o necesitan pagar contra entrega.
- Los **descuentos y promociones** son estrategias tradicionales y efectivas para ganar el corazón de tus prospectos y clientes.
- La forma de **empacar los productos** también te ayuda a destacar. Diseños innovadores y listos para enviar como regalo, seguro van a facilitar y alegrar la vida de tus compradores.

## 3. Actualiza de forma automática tu inventario y tu contabilidad

Tener tu propia tienda virtual y estar en varios marketplaces es muy efectivo para aumentar tus ventas, pero también **incrementa la posibilidad de perder el control de tu información**. Por eso lo ideal es que, tan pronto realices una venta en cualquiera de tus canales, sincronices de forma automática tu contabilidad y tu inventario. Esto te permite:

- **Ahorrar** tiempo y prevenir la pérdida de datos y recursos.
- **Evitar el desperdicio**, comprando solo lo que necesitas.
- Conocer **en tiempo real el estado financiero** de tu negocio, para mejorar su gestión.
- Tener siempre las **existencias necesarias** para satisfacer las demandas de tus compradores.



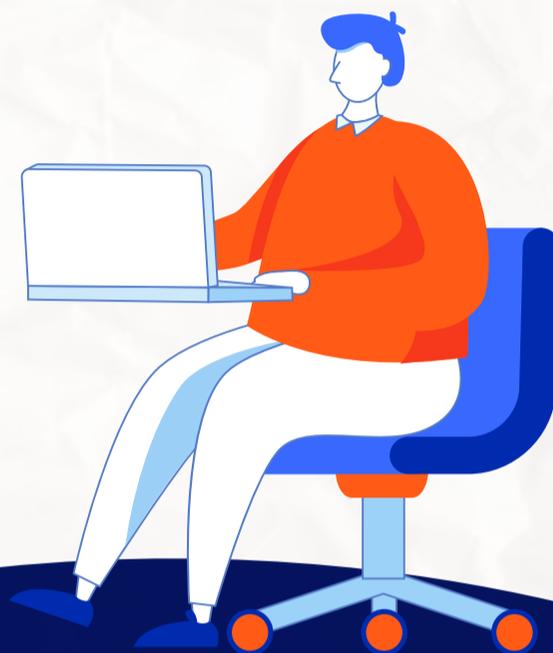
#### 4. Cumple fácilmente con el requisito de la factura electrónica

El éxito de tu emprendimiento online también depende de que tengas en cuenta las **exigencias de la DIAN**, incluyendo la obligación de emitir facturas electrónicas. Cualquiera sea el ecosistema digital que construyas para vender por internet, no va a estar completo si no contiene un sistema de facturación electrónica, que **genere este documento al instante** y se integre con tu contabilidad.

#### 5. Usa herramientas para gestionar al tiempo tus canales de venta

Tener tus productos en varios canales es emocionante, hasta que tienes que **editar y publicar varias veces la misma información**. La cantidad de trabajo manual que surge cuando administras un eCommerce y varios marketplaces, puede volverse abrumadora y llevarte a **descuidar otras áreas importantes de tu negocio**.

Para que esto no se convierta en un dolor de cabeza, tu crecimiento en internet debe estar apoyado por herramientas como Astroselling, que te permite realizar **actualizaciones de forma masiva**.



## Ahorra tiempo gestionando tus canales de venta con la **integración Siigo + Astroselling**

¿Para qué sirve un integrador y por qué elegir Astroselling?

### **astroselling**

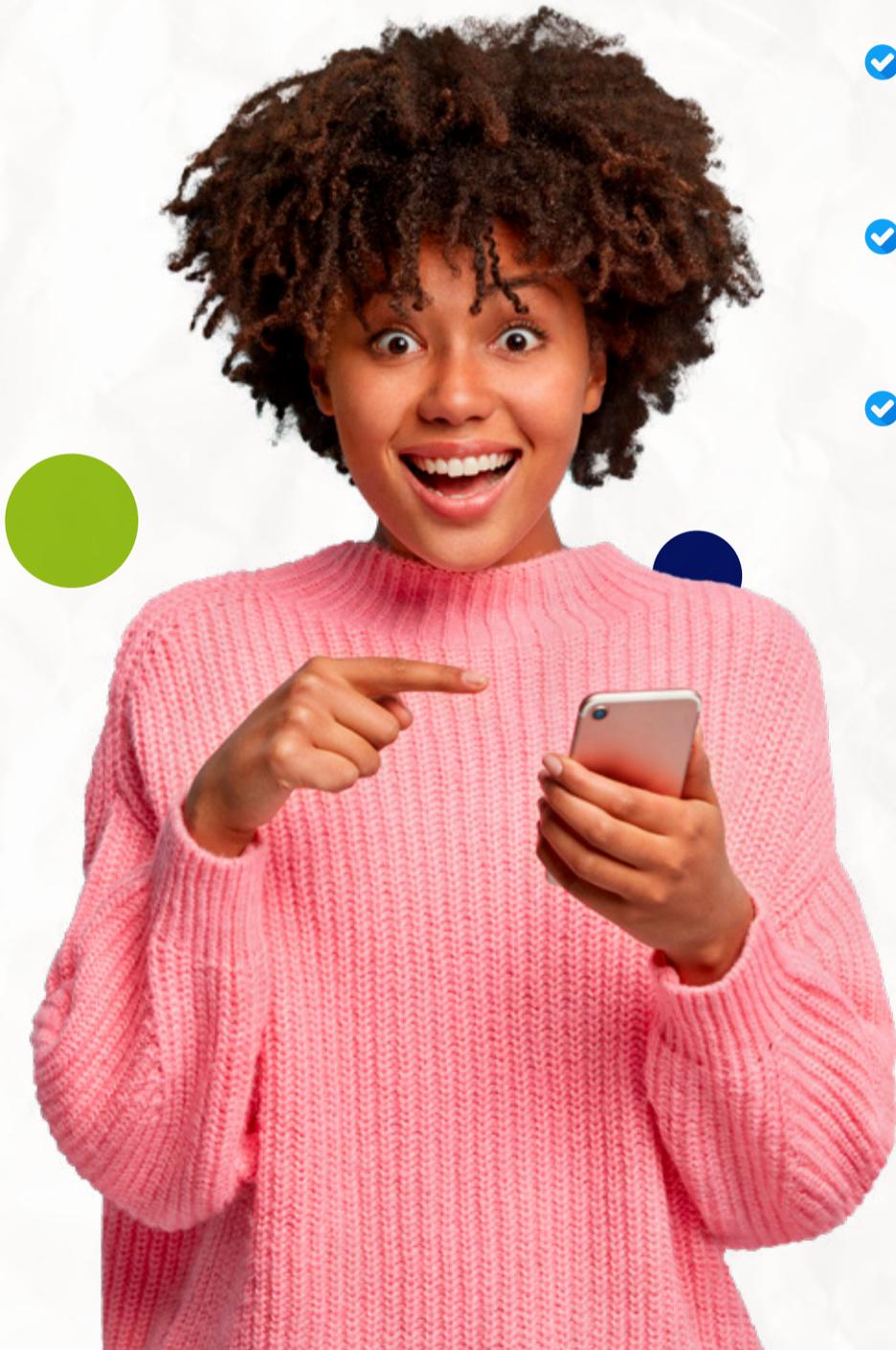
Un integrador es una herramienta que sirve para **simplificar la gestión de tus canales de venta online**. Cuando lo utilizas logras ahorrar tiempo, tener un control total de tu información, disminuir las tareas repetitivas y conectar entre sí las áreas más importantes de tu negocio.

Astroselling es un **integrador de canales online líder en Latinoamérica**, que tiene la misión de ayudar a todas las empresas, sin importar su tamaño, para que conquisten el comercio electrónico.

**Con Astroselling reduces hasta en un 70% el tiempo que inviertes publicando tus productos, precios y ofertas.**

Cuando decides dominar las ventas por internet y eliges **Astroselling**, recibes las **herramientas para:**

- ✓ Publicar tus productos **desde un mismo lugar.**
- ✓ Ajustar al instante **precios y ofertas.**
- ✓ **Pausar** todas tus **publicaciones** con un solo clic.
- ✓ Hacer seguimiento a tus **pedidos** desde una única plataforma.
- ✓ Configurar **distintos precios** para un mismo artículo, según el canal donde lo ofrezcas.
- ✓ Añadir de forma sencilla **descripciones, fotos y videos.**
- ✓ Evitar las **sobreventas**, programando las publicaciones para que se detengan cuando quede un stock mínimo.
- ✓ Configurar **respuestas automáticas** para atender a tus clientes, incluso cuando no estás conectado.
- ✓ **Medir tus resultados** para mejorar la experiencia de tus compradores y perfeccionar tu estrategia de ventas.



## Siigo Nube:

la clave para tener al día tu facturación, contabilidad e inventario



Siigo

Así como en el mundo actual es indispensable vender por internet para impulsar tu negocio, si quieres **competir y mantenerte vigente** también debes gestionar las demás áreas de tu empresa de forma online.

Afortunadamente, para manejar tu negocio desde cualquier lugar y en tiempo real, cuentas con soluciones tecnológicas como las de **Siigo**, un **software administrativo y contable que funciona 100% en la nube** y con el que puedes gestionar de manera eficiente áreas como:

- Ventas y facturación
- Contabilidad
- Inventarios y compras
- Nómina
- Impuestos
- Gastos y cuentas por pagar

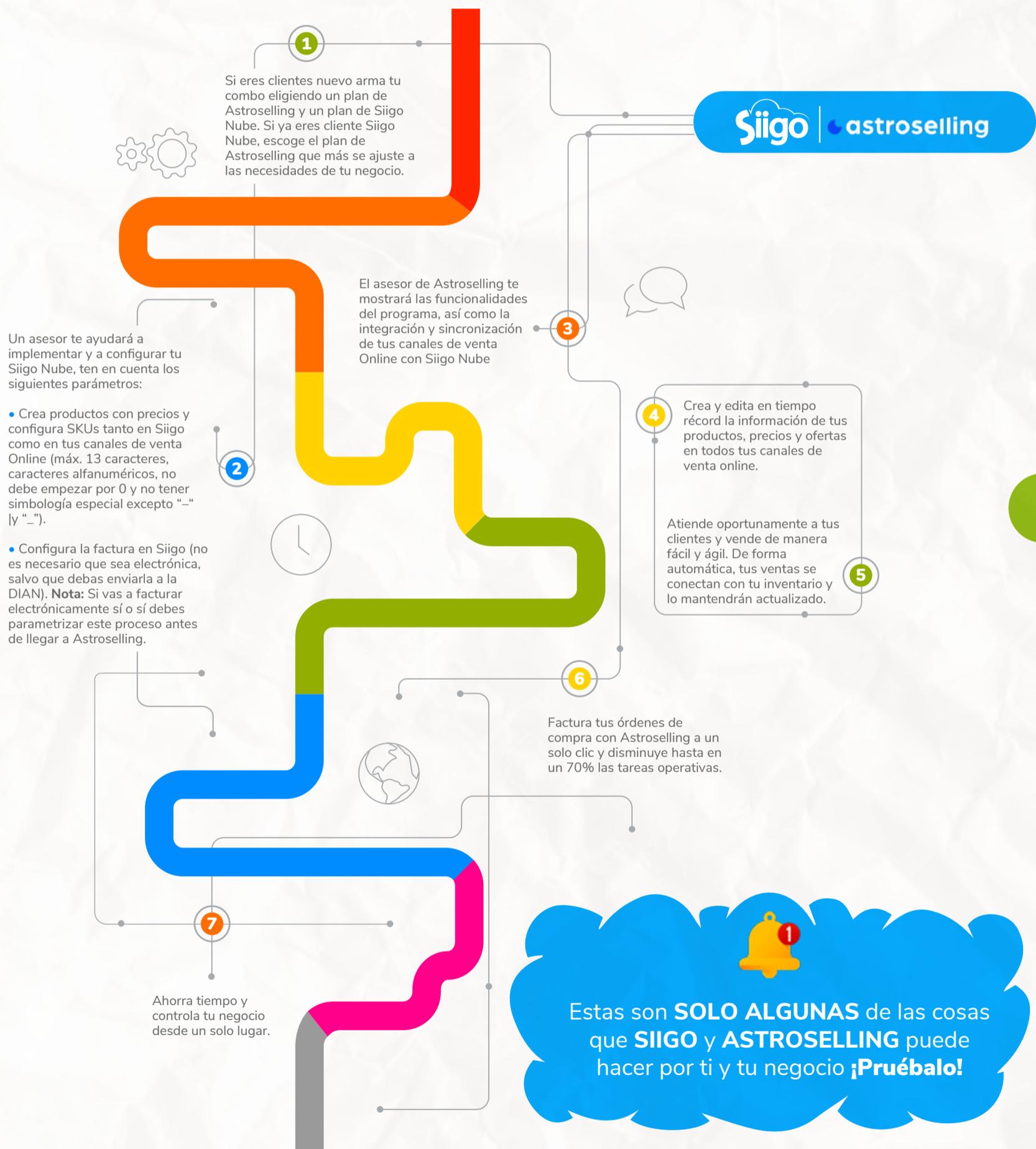
Con **Siigo** puedes **administrar todas las áreas** de tu negocio en tiempo real y desde cualquier dispositivo con internet.



Con más de **30 años de experiencia y 300.000 empresas** transformadas, **Siigo** es el apoyo ideal para gestionar sin complicaciones tu negocio, mientras prosperas vendiendo en línea.

# Así funciona la **integración Siigo + Astroselling** que te permite administrar tus canales de venta online desde un mismo lugar

Siigo y Astroselling decidieron aliarse y combinar sus servicios, para crear un ecosistema digital con **todo lo que las pymes necesitan**. Para aprovechar los beneficios de esta alianza, lo único que debes hacer es **seguir estos pasos**:



Con la integración de Siigo + Astroselling,  
**¡es así de fácil!**



- ✓ Sincroniza la información de productos, precios y saldos que hay en Siigo Nube con tus canales de ventas.
- ✓ Define una cantidad mínima en tu inventario y para las publicaciones, maneja diferentes precios en cada canal.
- ✓ Ten un mayor control de tu inventario.
- ✓ No tienes que preocuparte por detalles técnicos: la integración está lista para usar y se adapta automáticamente a las actualizaciones que hacen los eCommerce y Marketplaces.
- ✓ Publica todos tus productos a la vez en los diferentes canales de ventas y ahorra tiempo.
- ✓ Te brindamos capacitaciones y un soporte en línea permanente para resolver cualquier duda
- ✓ Elabora facturas electrónicas con Siigo con un clic y mantén al día tu contabilidad de forma automática.

Integra los canales de venta online más importantes y conviértete en un **#ASTRO del Ecommerce** con **Siigo y Astroselling**



GUÍA PRÁCTICA



# Cómo impulsar tu **negocio vendiendo** por internet

**Siigo**