

● **EL MARKETING EN UN COMERCIO-E**

● **ANEXO 4: MERCADOTECNIA EN INTERNET**

MERCADOTECNIA EN INTERNET

www.MONOGRAFIAS.COM

La mercadotecnia en el Internet, específicamente en el "Web", es una opción nueva que se está tornando popular entre los pequeños negocios. El "Web" ofrece la oportunidad de llegar a un gran número de personas, ofrece apoyo de gráficos y sonido, le permite actualizar información con facilidad sin incurrir en gastos de correo e imprenta, permite comunicación directa con el cliente a través de formularios y correo electrónico y equilibra el campo de competencia entre los negocios pequeños y grandes.

La cantidad de personas que usa el Internet se está expandiendo y cambiando. No hay un número exacto, pero se calcula que entre 5 y 30 millones de personas utilizan el Internet (aunque no todas estas personas tienen acceso al World Wide Web). Se está investigando la demografía y psicografía de las personas que usan el Internet. (research, demographics, psychographics).

Todavía existe cierta controversia con respecto a la publicidad (advertising) vía Internet. Hasta hace muy poco se prohibía cualquier tipo de publicidad, aunque ahora se considera aceptable (acceptable) bajo ciertas circunstancias. Estudie las características del Internet y siga las reglas para evitar ofender a otros usuarios.

Este es aún un medio muy nuevo. Existen limitaciones con respecto a lo que se puede hacer en términos de gráficos y diseños. Se está trabajando arduamente para alcanzar un punto en que las páginas

del Web puedan ser tan atractivas como cualquier página impresa por medios más comunes.

La venta directa a través del Internet está un tanto restringida debido a problemas de seguridad con la información de las tarjetas de crédito.

¿Qué puede hacer usted con el Internet?

Usted puede establecer una página, un catálogo, un folleto o una base de datos. Sea creativo, tenga claridad con respecto al propósito de su página en el Web. Tal vez un folleto o un volante no sean suficientes. Muchos negocios ofrecen información más detallada. Considere presentar una página especial sobre algún tema relacionado con su negocio: un tratado sobre entretenimiento, una encuesta comparativa, un listado de otras páginas sobre temas similares, etc. Muchas compañías ofrecen apoyo técnico o servicio a clientes.

El tener una página en el Web no es suficiente porque la posibilidad de que los usuarios la encuentren por casualidad es muy baja. Promocione su página a través de todos los medios disponibles: en su tarjeta de negocios, en folletos, volantes, periódicos, anúnciela Online (announce it Online), etc. Combine todas sus estrategias de mercadotecnia.

Entrada al mercado internacional

Muchos pequeños negocios encuentran nuevos mercados en otros países del mundo. La exportación (exporting) rinde muchas ganancias, pero requiere planeamiento y compromiso. Existe ayuda

disponible para aquellos negocios interesados en explorar esta opción.

Como con toda nueva empresa, usted debe comenzar con un plan; en este caso un plan de negocios internacional. Este plan debe incluir lo siguiente:

1. Objetivos a corto y a largo plazo.
2. Análisis de la industria
3. Análisis de su producto y de su compañía
4. Estrategia de mercadotecnia
 - 4.1. Seleccione los mejores países para su producto.
 - 4.2. Identifique a sus clientes
 - 4.3. Determine el método de exportación
 - 4.4. Encuentre un distribuidor o agente
 - 4.5. Identifique los intereses principales del producto (empaquete, etiquetas, conversión)
 - 4.6. Planee los métodos de entrega
 - 4.7. Desarrolle una estrategia de precios
 - 4.8. Desarrolle un plan de promoción
 - 4.9. Tome decisiones con respecto al servicio para clientes (garantías, opciones de pago, etc.)
 - 4.10. Consideraciones financieras
 - 4.11. Pronóstico de ventas
 - 4.12. Costo del producto (Aparte de los materiales y la mano de obra, usted debe considerar gastos de empaque, contenedor, carga, flete, manejo, cargos en la terminal, servicio de courier, documentación, legalización consular, documentación bancaria, despacho, seguros de la carga, etc.)
 - 4.13. Gastos internacionales generales
 - 4.14. Estado de ganancias proyectadas
 - 4.15. Análisis del punto de equilibrio

5. Calendario

6. Plan de acción

Comience su investigación del mercado internacional clasificando su producto. Será necesario conocer el número de HS, sistema armonizado de clasificación de tarifas, también el SIC (standard industrial classification = clasificación industrial estándar), y también será necesario encontrar el país que ofrezca el mejor mercado para su producto.

Usted puede obtener información de muchas asociaciones comerciales o del SBA tlas, The World Factbook, Foreign Trade Report FT925 (reporte de comercio extranjero FT925), el National Trade Data Bank (Banco de datos de comercio nacional), y otras fuentes (other sources). Para aquellas referencias que no se encuentran disponibles a través del Internet, diríjase a la biblioteca pública.

Una vez que limite su mercado a unos pocos países, usted puede analizar su posición en el mercado en relación con esos países a los que usted desea exportar su producto.

Publicidad en Internet!

La Pequeña y Mediana Empresa!!!

La Publicidad en Internet para las Pequeñas y Medianas Empresas, les permite dar a conocer sus productos y servicios a clientes potenciales en otras ciudades de nuestro país y en otros países del mundo, que de otra forma, llegar a ellos, sería casi imposible y costosísimo !!!

Hoy en día, se ha probado y comprobado, que pueden hacer negocios con clientes a nivel nacional y a nivel internacional, lo cual amplía las áreas de mercado de su Empresa, tener acceso a una mayor zona geográfica para promoción, a precios muy por abajo de los costos de otros medios publicitarios, de envío de información, folletos, catálogos, etc.

Gracias a Internet, que es una red mundial de computadoras conectadas entre sí, pueden promocionar a su Empresa en más de 160 países y con más de 60 millones de prospectos !!!

Suena interesante ? Estar presente en "La Red Mundial de Internet" ("World Wide Web"), que no es otra cosa que ... "Un Sistema de Acceso a Información", le permite a clientes potenciales "visitar y conocer" a su Empresa desde cualquier parte del mundo y a cualquier hora. Su "Website" es como un escaparate o ventana de su Empresa.

Como hacer Negocios en Internet ?

Esta forma de Publicidad le proporciona un muy amplio "Reconocimiento de Marca", de la Imagen de su Compañía, permite dar soporte y atención inmediata al cliente, publicar información técnica, construir una base de datos de clientes potenciales, realizar estudios de mercado y encuestas con clientes, ofrecer sus productos y servicios, tomar pedidos y mucho más ... Probablemente no reciba "Compras" de inmediato, pero veamos cuánto gasta la Empresa en pequeños anuncios, folletos, directorios, etc., con un alcance limitado, habrá que reflexionar en la difusión que se recibe por estar en Internet, y como un "Plan" a mediano o largo plazo.

Que clase de Empresas se benefician con Internet ?

Negocios con un mercado muy "Local" no obtendrían muchos beneficios hoy en día, pero esto, está cambiando muy rápidamente. Negocios regionales y nacionales podrían obtener mayores beneficios aparentemente, pero no hay que perder de vista que ... la cantidad de usuarios en México y el Mundo, crece mas y mas, alrededor de un 10% a 15% cada mes. Aquí es muy importante hacer un análisis del giro de su Empresa o Negocio, de sus productos y servicios, de la proyección que quiera darle, del alcance inmediato o a mediano y largo plazo.

¿Quiénes están ya en Internet ?

Una estimación conservadora, establece que alrededor de 10 a 15 millones de usuarios "Navegan" por Internet continuamente, con expectativas de crecimiento de 6 millones adicionales en los próximos 6 meses, o sea, "Un Millón" mensual !!! y se estima que además de mas de 60 millones de usuarios, hay ya como 35 millones de "Websites", muchos de ellos de Empresas, Negocios, Comercios, etc. Se calcula que mas de un 50% de los "Navegantes del Espacio Cibernético" son de sexo masculino, jóvenes y con un mejor nivel de estudios que la población generalizada, alrededor de un 33% de los usuarios, tienen estudios universitarios. Pero este perfil está cambiando, ya que la mujer se está "Concretando" cada vez más ... El promedio de usuarios de Internet, tienen un mayor poder de compra, esto representa muchas y mejores posibilidades! Todo esto nos puede dar una idea de los alcances y posibilidades de "publicar Páginas en Internet para las Empresas Pequeñas y Medianas.

Lo Básico

Por qué preocuparse por los listados en los Buscadores? Es el "Pan Nuestro de Cada Día" de cada Webmaster. Usted escucha a todo mundo hablar de ello.

¿Cuál es la importancia?

Muy sencillo, si su sitio web aparece dentro de los primeros diez lugares en los resultados de una búsqueda, las oportunidades de ser visitado aumentan dramáticamente.

El concepto aquí es simple. Cuando alguien escriba una palabra clave o keyword relacionada con mi sitio web, yo deseo que mi sitio web aparezca por arriba de los demás. La idea es simple, pero lograr ésto es algo complicado.

Usted necesita darse cuenta desde ahora, que no existe una solución 100% efectiva en ésto. Usted nunca aparecerá en primer lugar, en todos los buscadores, todo el tiempo. Todo lo que puede hacer es utilizar las técnicas que le mostramos aquí y modificarlas de acuerdo a lo que funciona para usted! Y qué funciona?

Keywords (Palabras Claves)

El primer y más importante paso en la manipulación de los Buscadores es la selección de las palabras claves o keywords. Estas deben ser tanto relevantes como usadas frecuentemente.

Qué quiero decir con relevancia? Si usted tiene un sitio web relacionado con "marketing" y su sitio web aparece en primer lugar en Alta Vista como resultado de una búsqueda de "medicina

alternativa", usted obtendrá algunas visitas, pero no le harán ningún bien.

El término "medicina alternativa" es de hecho, usada muy frecuentemente. Pero su relevancia con su sitio web acerca de "marketing" es cuestionable. Si usted está tratando de vender un producto o servicio relacionado con "marketing", las visitas obtenidas por la palabra "medicina alternativa", dudo mucho que deseen comprar su producto o servicio.

Ahora bien, si usted simplemente desea visitas por el simple hecho de obtener visitas (para vender espacios publicitarios en su sitio web), entonces no importa cómo o de dónde vienen esas visitas.

Si lo que busca son visitas relevantes (si usted vende un producto o si trata de atraer un sector de mercado específico), entonces necesita ser más cuidadoso en su selección de palabras claves. Visitas relevantes o calificadas incrementan las oportunidades de ventas y más oportunidades de visitas repetitivas.

En ésta sección le mostraremos cómo seleccionar las palabras claves o keywords. En las secciones siguientes le mostraremos como aplicarlas. Esto quizás no tenga mucho sentido para usted, pero obtendrá su recompensa mas adelante.

Tomemos un caso de un sitio web que promociona tomas de agua. La lista inicial de palabras claves que el propietario decidió, consistía en repetir 100 veces la frase "toma de agua". Esto tiene sentido, verdad? Bueno, él está cometiendo varios errores con ésto y no está tomando grandes ventajas del poder que tienen las palabras claves.

Aquí algunas reglas que él está ignorando y cómo podría aplicarlas en su beneficio:

Uso de palabras en Plural

Si usted pluraliza sus palabras, aquellos que busquen en singular y plural encontrarán su sitio web. En éste caso él debería escribir "tomas de agua".

Diversificación

Una sola palabra podrá atraer varias visitas, pero no todos piensan como usted. Trate de pensar cómo lo harían sus visitantes potenciales. En éste caso se podrían utilizar palabras como "plomerías", "cocinas", "baños", "plomeros", etc.

No Repita Excesivamente

Algunos buscadores ya penalizan a los sitios web que repiten palabras excesivamente. Yo recomiendo repetir de 2 a 5 veces y dejarlo de ésa manera. La mayoría de los Buscadores reconocerán ésto. Manténgase informado acerca de cambios en las políticas de los Buscadores.

Varíe La Forma

No todos escribirán "toma de agua" como usted se dá cuenta. Para bien o para mal, hay mucha gente que buscará por "tomas-de-agua" o tal vez "toma AND agua". Quizás parezca un poco tonto para usted, pero no lo es para algunas personas. En éste caso quizás no es muy importante, pero si usted ofrece cuentas de correo electrónico, sería inteligente de su parte utilizar "e-mail" y también "email" (sin comillas).

Use El Poder de las Combinaciones

Esto se refiere a la economización de espacio. Algunos Buscadores sólo revisan los primeros 250 caracteres de su página o de la lista de palabras claves en las etiquetas Meta (Meta Tags). Para utilizar el espacio más eficientemente usted puede utilizar 2 combinaciones.

Por ejemplo; si el sitio de éste ejemplo también ofrece "agua purificada", ellos también necesitan incluir ésto en sus keywords o palabras claves. En lugar de escribir "tomas de agua" y "agua purificada", pueden combinar los 2 y simplemente escribir "tomas de agua purificada". De ésta manera las personas que realicen búsquedas con ambas combinaciones encontrarán su sitio Web y habrán utilizado menos espacio y así colocar más palabras claves.

Use Frases

En un reciente estudio conducido por uno de los mayores Buscadores, se reveló que más del 65% de todas las búsquedas fueron hechas con frases en lugar de una sola palabra.

Enfóquese En No Más de Cuatro Palabras o Frases Por Página

Si trata de enfocarse en más, su página perderá relevancia para todas las palabras utilizadas. Cada Buscador revisa sólo cierta porción de su página web. No desperdicie espacio! Entre más páginas tenga su sitio web, más palabras claves podrá utilizar de manera enfocada.

Ahora, tómese un momento para escribir las palabras o frases claves relacionadas con su sitio web. Una vez que tenga la lista, pregúntese usted mismo: "Que buscaría alguien que se beneficiará de mi sitio web? Entonces escriba los resultados.

Muestre la lista a sus amistades y pregúnteles si tienen algo que agregar a la misma.

Una prueba interesante puede ser preguntarle a la gente la pregunta anterior sin mostrarles su lista. Pregúntele a cuantas personas pueda. Compare los resultados. Las frases o palabras claves que más veces se repitan, pueden ser las más usadas también en los Buscadores.

Esta emocionado? Debería estarlo! Usted está en camino de generar un tráfico fenomenal!

Meta Tags(Etiquetas Meta)

Aquí veremos el primer uso para la lista de palabras claves que usted generó.

Las etiquetas Meta o Meta Tags son lo más básico en la manipulación de los Buscadores. Algunos Buscadores utilizarán éstas etiquetas Meta para recabar información de los sitios Web y darles más valor que el contenido de las páginas en sí.

De tal manera que, si la primera línea de texto en su página Web dice "La Página de Promoción Web de Juan" y en la etiqueta Meta "Descripción" dice "La Página de Cocina de Maria", algunos Buscadores pensarán que se trata de una página de cocina y no de promoción Web.

Existen dos principales etiquetas Meta reconocidas por los Buscadores: "description" y "keywords". Estas etiquetas necesitan estar ubicadas en la sección "head" de su documento HTML. Esto es, que necesitan estar entre las etiquetas `<head>` y `</head>`. Si usted no entiende HTML, no se preocupe, sólo Corte y Pegue las siguientes líneas de código entre las etiquetas `<head>` y `</head>` de su documento y usted estará a salvo.

Las etiquetas deben verse así:

```
<meta name="description" content="La descripción de su documento  
va aquí.">  
<meta name="keywords" content="sus palabras o frases claves  
aquí.">
```

Es así de simple! Recuerde, algunos Buscadores verán la relación entre sus etiquetas meta "description", "keyword", "title" y el texto de su página Web. Así que trate de utilizar las mismas palabras o frases en cada una de ellas. Esto es, si su lista de palabras claves contiene: "plomeros plomería tomas de agua", asegúrese de que sean utilizadas también en el título, descripción y texto de su página Web, además de en la etiqueta "keywords".

Recuerde entonces, que cada Buscador es diferente. Algunos sólo utilizan la primer línea del texto. Esto es, el texto que sigue inmediatamente después de la etiquetan su documento HTML.

Otros usarán una combinación de todas y listarán su página por la consistencia, según el texto, título, primeros caracteres del documento, las etiquetas "description" y "keywords" y así obtener mayor relevancia.

Recuerde, ésta regla sólo aplica a ciertos Buscadores. Cada uno es diferente.

Title (Título)

Uno de los puntos más importantes de sus páginas web es El Título. Y con esto no me refiero al título que usted ve en la parte superior de su página web, sino a la etiqueta "title" del documento HTML. Generalmente aparece en la parte superior de la ventana de su navegador.

Esta etiqueta está dentro del encabezado y), y se ve de la siguiente manera:

`<TITLE> El Título De Su Página Aquí </TITLE>`

Aquí también debe utilizar palabras o frases claves. Sólo asegúrese de que se vea "profesional". Además haga su título con la idea de

atraer la atención de sus posibles visitantes, pues es lo primero que verán en los resultados de los Buscadores. Hágalo de manera adecuada. Esto es de suma importancia!

Si el título se ve similar a: "herramientas herramientas herramientas baños baños baños" el tipo de visitantes que usted desea, ni siquiera visitarían su página Web aún cuando apareciera en primer lugar en los Buscadores!

Depende de usted la creatividad con la que seleccione sus palabras claves para crear su título de manera profesional. El título puede ser un poco largo (no MUY largo por supuesto), pero no sólo escriba una larga lista de palabras claves.

Pídale a un amigo que vea el título de su página para saber que opina de él.

Recuerde, no repita excesivamente sus frases claves y repita no más de cuatro veces las palabras claves bien seleccionadas.

Repetición del Título

Por ejemplo, en lugar de usar un título como:

<HEAD>

<TITLE> Diseño de páginas Web. El correcto uso del lenguaje HTML, Java, JavaScript y Meta Tags. </TITLE>

</HEAD>

Usted puede utilizar algo así:

<HEAD>

<TITLE> Diseño de páginas Web. El correcto uso del lenguaje HTML, Java, JavaScript y Meta Tags. </TITLE>

<TITLE> Diseño de páginas Web. El correcto uso del lenguaje

```
HTML, Java, JavaScript y Meta Tags. </TITLE>  
<TITLE> Diseño de páginas Web. El correcto uso del lenguaje  
HTML, Java, JavaScript y Meta Tags. </TITLE>  
</HEAD>
```

Recuerde no repetirlo más de 3 veces!

Para algunos Buscadores la segunda opción será 3 veces más relevante que la primera opción. Alguien realizando una búsqueda de "diseño web" tendrá más oportunidad de encontrar su página con el segundo ejemplo.

Advertencia: La repetición del título es considerada como abuso.

Algunos Buscadores pueden penalizarlo por hacer esto. Sin embargo algunos Webmasters han encontrado ésta técnica muy efectiva. Prudencia y precaución son recomendadas.

Por qué promover su sitio web?
Obvio! Básicamente quiere ganar dinero, no es cierto? Y su tiempo es dinero. Así qué, para aprovechar su sitio web, necesita que la gente lo visite y así encontrar a la gente que le comprará sus productos o servicios. Dónde empieza Usted cuándo quiere encontrar algo en Internet? Pues ahí es donde estará! Al permitirnos promover su sitio web en más de 700 buscadores y directorios, le ahorraremos tiempo y dinero. Usted puede estar seguro de aparecer en los sitios mas populares en donde podrá ser encontrado. Y ser "encontrado" es el porqué Usted necesita promover su sitio web.

¿Cómo hacemos la Promoción?

Contamos con varios programas software que trabajan como "spiders" revisando los diferentes buscadores y directorios y

agregando su sitio web a ellos. Usted sólo tendrá que proporcionarnos algunos datos de su sitio, así como las palabras claves o "keywords" y dejarnos hacer el resto. Estos programas software realmente funcionan muy bien.

Revisar en su sitio web para asegurarnos de estar en el mejor lugar en los buscadores.

Haga una lista de sus 10 palabras claves o *keywords* más poderosas, las que mejor describan su sitio. Hágala en orden de importancia del 1 al 10 empezando por la más importante.

Tenga una breve descripción de su sitio web (1 o 2 párrafos) utilizando las *keywords* en ella.

Tenga sus META Tags en su lugar.

Generando Tráfico Hacia Su Sitio Web

No es fácil obtener ingresos en la Internet. Aún cuando muchos anuncios así lo digan, no basta con tener un sitio Web, y una cuenta de acceso a Internet. La verdad es que se necesita tiempo, dedicación y TRABAJO!

Si queremos estar bien ubicados en los buscadores y directorios, tenemos que pasar varios días registrándonos manualmente en dichos buscadores. Podrán utilizar algún programa software para el registro en los buscadores secundarios, pero definitivamente deben registrarse directamente y siguiendo los pasos marcados por cada uno de éstos buscadores si quieren lograr buenos resultados.

Ahora bien, no sólo por tener nuestro sitio web registrado en los buscadores quiere decir que ya terminamos, No! De hecho, la tarea sólo esta iniciando!

Una vez registrados, debemos realizar varias búsquedas utilizando las palabras claves (keywords) que elegimos y además deberemos hacerlo periódicamente.

Cuanto más tráfico generen, mejor. Pero... realmente queremos tráfico? O queremos ventas? Bueno, esto dependerá del tipo de sitio web que tengan. Si desean vender sus productos o servicios a través de su sitio Web, deberán pensar en CALIDAD y no CANTIDAD de visitas.

Pero si su sitio web es, por ejemplo, una guía de gratuita para el aprendizaje de HTML (Hyper Text Markup Language), quizás lo conveniente sería CANTIDAD y no tanto CALIDAD de visitas.

Como solventar los gastos de mantenimiento del sitio? Con PATROCINIO!

Si su sitio web obtiene gran cantidad de visitas al día, una buena idea es vender espacios publicitarios en él a través de banners y botones. Existen varias maneras para llevar a cabo ésto. La mejor será a utilizando scripts en Perl y/o en CGI para llevar un control del número de exposiciones, clicks o por tiempo límite.

El patrocinio es una excelente manera de solventar los gastos de mantenimiento del sitio web y además generar muy buenos ingresos adicionales.

La Importancia Del Nombre De Dominio

Que es exactamente un nombre de dominio y quien lo necesita? El nombre de dominio es la dirección de su sitio web en la Internet, ejemplo: www.edrom.com.

Los sitios que carecen de dominio propio pueden verse mas o menos así:

www.proveedor-de-conexion.com/negocios/mi_nombre/index.html

lo cual no es tan fácil de recordar para muchas personas. Al contar con su nombre de dominio, obtiene mas credibilidad de los visitantes a su sitio web y posibles clientes, si es que vende algo a través del mismo.

También tendrá mayores posibilidades de estar dentro de Yahoo!, entre otros buscadores y/o directorios. Si de verdad quieren tener un sitio web 'serio', le aconsejo registrar su propio nombre de dominio cuanto antes! Ahora bien, como registrar un nombre de dominio y cuanto cuesta?

Todos los dominios con las terminaciones .com, .net o .org deben ser registrados.

Existen compañías que le ayudarán con el proceso de registro de su dominio. Algunas de ellas cobran por éste servicio. La mayoría de los proveedores de hospedaje de sitios web llevarán a cabo éste registro por usted sin cargo extra, pero asegúrense primero. Y lo mas importante, asegúrense que lo registren a SU nombre y NO al de la empresa de hospedaje! Que su nombre o el de su empresa quede registrada como "Contacto Administrativo".

Existen otros dominios con extensiones como, .mx, .ar, .es, .jp, etc. los cuales son distintivos de cada país.

MX	=	Mexico
AR	=	Argentina
ES	=	España
JP = Japon		

Algunos dominios interesantes son los de Tonga, (.to) los cuales cobraron mucha popularidad entre los países de habla inglesa, pues podían "jugar" con frases como welcome.to, come.to, fast.to, travel.to, entre otras.

Encontrar en éstos tiempos un nombre de dominio que sea fácil de recordar, que se relacione con su sitio web y que esté disponible, no es tarea fácil. Se habla de cerca de 10 mil nombres de dominio registrados por semana!

Para realizar una búsqueda de algún nombre de dominio, puede hacerla en:

http://virtualis.com.mx/cc_whois/cc_whois.pl

<http://virtualis.com>

Si encuentran alguno que les guste y está disponible, regístrenlo antes de que sea muy tarde!