



Las 5 claves que determinarán el éxito de los negocios online durante el Buen Fin

- *La dinámica de las grandes temporadas de ventas están migrando más rápido que nunca al canal digital. Conoce las 5 claves que necesitas para atraer a más clientes a tu negocio durante esta campaña.*

De acuerdo con la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO), [9 de cada 10](#) de consumidores en el Buen Fin **utilizarán el canal digital en algún momento de sus compras**. Y es que durante el último año, la llegada de nuevas formas de pago, la posibilidad de comparar precios y la conveniencia de comprar desde casa, han incrementado la popularidad del e-commerce para esta temporada.

La aparición de nuevas herramientas y plataformas ha hecho que la omnicanalidad deje de ser el reto principal, ahora es tener un buen desempeño digital: *"hoy los consumidores ponen la experiencia, la seguridad e incluso los valores de la marca por encima de los precios y las ofertas. Para vender es necesario conectar con las personas desde una perspectiva que genere valor y confianza, y que además apele a sus emociones"*, señala **Shelley Pursell, Directora de Marketing en Latinoamérica e Iberia para HubSpot**, plataforma CRM que alinea el éxito de las grandes empresas con el de sus clientes.

El concepto del consumidor será otro desafío a tomar en cuenta: de acuerdo con *Accenture*, el [50 % de los consumidores](#) declara que **la pandemia les ha hecho reconsiderar sus propósitos personales** y lo que es importante para su vida. Bajo este contexto, y con el Buen Fin a la vuelta de la esquina, ¿cómo tener entonces un negocio online exitoso? De acuerdo con Pursell, existen 5 claves:

- 1. Atención personalizada:** El [57 %](#) de los consumidores sitúa la atención al cliente como el atributo principal para ser leal a una marca. Herramientas como chatbots impulsados por inteligencia artificial o *software* de encuestas pueden ser un gran recurso para ofrecer un servicio eficaz y personalizado, especialmente en temporadas de alta demanda.
- 2. Garantías de seguridad:** El [34 % de los mexicanos](#) aún desconfía de las transacciones por internet. Por ello es importante asegurarnos que nuestro sitio o tienda web cuente con funciones avanzadas de protección como certificados SSL, cortafuegos de aplicaciones web y una red de distribución de contenidos (CDN) alojada en todo el mundo, a fin de garantizar una navegación confiable.
- 3. Experiencias sin fricción:** Dado que las compras son online, el diseño y experiencia que ofrezca una tienda web resultan decisivas: se calcula que el [84 %](#)

[de las empresas](#) que se enfocan en mejorar la experiencia de usuario en su sitio **incrementan sus ingresos** y la fidelidad de los clientes.

4. **Contenido valioso, fresco y relevante:** Hoy más que nunca, **el contenido se ha vuelto indispensable** en toda estrategia de Inbound Marketing, pues hoy los consumidores tienen las herramientas necesarias para buscar la información que necesitan acerca de una marca antes de realizar una compra. Diversificar tu contenido mediante nuevas tendencias, formatos o plataformas como podcasts o TikTok pueden ayudarte a posicionar mejor tu negocio.
5. **Logística eficaz:** La entrega de última milla se ha convertido en el principal reto del e-commerce: tan solo en la pasada edición del Hot Sale, el envío a domicilio fue la opción más elegida por los usuarios con un **86 %**. En este sentido, lo mejor es optar por una [plataforma](#) de logística para tiendas digitales que permita gestionar este proceso desde un solo espacio.

La dinámica y las reglas del e-commerce cambian día con día. Hoy no solo basta diseñar mejores ofertas u ofrecer precios más bajos para convencer a los consumidores que tu negocio es su mejor opción, es hacerles entender que **nuestro producto o servicio puede darles una experiencia valiosa** a su estilo de vida, tanto dentro como fuera del espacio digital.