



GUÍAS PRÁCTICAS #ENMARCHADIGITAL

Con el apoyo de Banco Solidario, #EnMarchaDigital te ayuda paso a paso a crecer tu negocio y descubrir nuevas formas de llegar a tus clientes. Ponemos a tu disposición 4 guías con consejos prácticos y herramientas fáciles de implementar:



GUÍA 1: Fortalece tu negocio con WhatsApp

GUÍA 2: Crea productos y promociones atractivos para tus clientes. Maneja eficazmente tus pedidos y entregas

GUÍA 3: Organiza tus finanzas

GUÍA 4: Aplica buenas prácticas ambientales en tu negocio



Este ícono significa que puedes acceder a herramientas de soporte para poner en práctica la guía. Las encontrarás al final del documento.

#ENMARCHA
DIGITAL



Al servicio
de las personas
y las naciones



El programa de educación financiera de:

Solidario
conmigo

GUÍA 2:

CREA PRODUCTOS Y PROMOCIONES ATRACTIVOS PARA TUS CLIENTES. MANEJA EFICAZMENTE TUS PEDIDOS Y ENTREGAS.



Esta sencilla guía te ayudará a crear productos y promociones atractivos para tus clientes, así como a manejar tus pedidos y entregas de forma eficaz.

1

CONOCE A TUS CLIENTES



Investiga qué piensan tus clientes para relacionarte mejor con ellos y atraer nuevos.

Haz algunas preguntas a tus clientes para entender sus gustos y preferencias, y ganar su fidelidad.
Ver Anexo 1 y 2 📄

Aprende a escuchar y observar a tus clientes en tu local, a tu alrededor o en redes sociales.

2

PIENSA EN FORMAS DE FACILITAR LA VIDA A TUS CLIENTES



Haz cosas simples para que la experiencia de los clientes en tu negocio sea buena y regresen.
Ver Anexo 3 📄

Imagina cosas sencillas y prácticas que hagan felices a tus clientes.

Servicios como entrega a domicilio, lavado de verduras y frutas o una persona que ayude a cargar las compras.

Tener diferentes opciones de pago, como efectivo, transferencia y crédito.

Piensa en las tareas cotidianas que a las personas no les gusta hacer y procura ayudarlas según tus habilidades.

Las transferencias en línea son un medio seguro, fácil y rápido para recibir pagos de tus clientes y para hacer pagos a tus proveedores.

3



OFRECE PROMOCIONES EFECTIVAS Y ATRACTIVAS



Desarrolla un producto o una promoción como, por ejemplo: vender las papas lavadas y peladas, agrupar productos que se complementen como detergente y cloro. Ver Anexo 4

Haz promociones con los productos de temporada o los relacionados con costumbres y tradiciones. Por ejemplo: productos para preparar fanesca, colada morada y otros platos típicos. Ver Anexo 5 y 6

Aprovecha temporadas especiales como día de Madre/Padre, Navidad, regreso a clases. Presenta la promoción con al menos dos semanas de anticipación a la fecha.

Piensa qué productos se venden más y júntalos con los que se venden menos para darles salida.

Pon en los lugares más visibles los productos que te generan más ganancia.

De ser posible, haz que tu producto cuente una historia. Por ejemplo, resalta su origen o si lo compras directo a los productores.

Contesta estas preguntas poniéndote en los zapatos de tus clientes: ¿Comprarían esto? ¿Por qué lo comprarían? ¿Estarían dispuestos(as) a pagar por esto?

4

DETERMINA EL PRECIO



Calcula el costo de la promoción: productos, empaque, entrega si se hace con servicio a domicilio, etc. Ver Anexo 9

Fíjate qué hace la competencia y a cuánto vende sus productos.

Pon un precio que sea mayor al costo y similar al de la competencia.



5

IDENTIFICA LA MEJOR FORMA DE RECIBIR LOS PEDIDOS DE TUS CLIENTES



Utiliza el formato que te proponemos para recibir pedidos. Ver Anexo 7

- Verifica que tengas los productos.
- Acuerda con el cliente la forma de pago.
- Lo puedes hacer solo(a) o con la ayuda de tu familia.

Si no tienes algún producto, avisa al cliente cuándo estará disponible y ofrécele otra opción.



6

INFORMA A TUS CLIENTES SOBRE CÓMO REALIZAR LOS PEDIDOS POR LOS NUEVOS CANALES

Promociona a través de WhatsApp, SMS y redes sociales.

Coloca un afiche visible en tu negocio.
Ver Anexo 8 📄

Mira la Guía 1: Fortalece tu negocio con WhatsApp.



7

RECEPTA LOS PEDIDOS DE FORMA ORDENADA



Cuando tomes los pedidos de tus clientes por teléfono solicita su nombre, dirección completa y teléfono.

Repite al cliente la lista de productos para verificar que esté completa.

Registrar y procesar de manera ordenada los pedidos es clave.
Ver Anexo 7 📄

Acuerda con tu cliente la fecha de entrega y la forma de pago. No falles en el despacho.

Pregunta al cliente si desea algo más en su pedido y ofrece los productos de temporada o en promoción.

8

EMPACA LOS PRODUCTOS PARA ENTREGA

Destina un espacio específico en tu local para armar los paquetes de entrega.

Organiza la funda o canasta de manera que los productos no se dañen y lleguen en buen estado.

Para armar los pedidos aprovecha los momentos de menor afluencia de clientes o cuando el local esté cerrado.

9

NO DESCUIDES EL PROCESO DE FACTURACIÓN



Verifica que la factura o la cuenta por cobrar coincida con los productos del pedido para evitar pérdidas.



10

ENTREGA DE PEDIDOS



Hay diferentes medios para despachar los pedidos:

- El cliente retira del local.
- Entrega a domicilio por ti, un familiar o un “taxi amigo”.

El(la) repartidor(a) debe ser alguien de confianza porque en ocasiones recibirá dinero y dará vueltos.

Es importante tener anotado y dar seguimiento a los pedidos.

Ver Anexo 7 📖



11

ESCUCHA A TUS CLIENTES



Recibe con gusto todo tipo de comentarios de tus clientes. Piensa que para ti son asesorías gratuitas porque te ayudarán a mejorar.



HERRAMIENTAS DE SOPORTE

Descarga la herramienta dando clic en el nombre del anexo

ANEXO 1: [Video conoce mejor a tu cliente](#)

ANEXO 2: [Herramienta conocer mejor a tu cliente](#)

ANEXO 3: [Percepción de valor](#)

ANEXO 4: [Video ¿cómo crear promociones?](#)

ANEXO 5: [Plantilla de catálogo con precios y cantidades](#)

ANEXO 6: [Paquetes de productos para promociones](#)

ANEXO 7: [Formato para control de pedidos](#)

ANEXO 8: [Plantilla con información del negocio](#)

ANEXO 9: [Video para poner precios](#)

Accede a todo el contenido y herramientas editables en el siguiente enlace:

www.cuidatufuturo.com/yo-mejoro-mi-negocio/

GUÍA 2:

CREA PRODUCTOS Y PROMOCIONES ATRACTIVOS PARA TUS CLIENTES.
MANEJA EFICAZMENTE TUS PEDIDOS Y ENTREGAS

Pasos a seguir

