

Desarrollo de Estrategias Digitales en el Marco del Emprendimiento con Enfoque Social

Juan Guillermo Ramírez Céspedes

Facultad de Mercadeo, Universidad Santo Tomás

Práctica Social

Prof. Luis Fernando Botero Cardona

03 de Junio 2020

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	4
Planteamiento del problema.....	4
Pregunta problema.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación.....	7
Descripción de la empresa.....	8
Misión zafra.....	8
Visión zafra.....	9
Valores.....	
9	
Políticas.....	9
Organigrama: general y del área de mercadeo y ventas.....	10
Antecedentes históricos.....	10
Descripción de la oferta de valor.....	11

Análisis de la situación.....	16
Análisis del entorno externo.....	16
Análisis del entorno interno.....	19
Diagnóstico de la situación (dofa).....	20
Definición de estrategias dofa.....	20
Canales de Distribución Página Web.....	21
Manejo de redes sociales.....	44
WhatsApp Business.....	44
Facebook Fan Page.....	73
Instagram.....	117
Estrategias generales para el manejo de redes sociales.....	124
Conclusiones.....	129
Bibliografía.....	131
Referencias.....	131

Introducción

El emprendimiento es un medio de construcción de empresa en Colombia que ha venido tomando fuerza debido a la dinámica económica en la cual viene moviéndose el país, esta oportunidad la ha sabido aprovechar el municipio de Chía el cual con la ayuda de la Alcaldía a creado un robusto programa de emprendimiento local creando una red de productores, proveedores y distribuidores todos emprendedores que apoyados en las ferias locales han avanzado a grandes pasos hasta el punto de ser uno de los estandartes empresariales del municipio. Productos alimenticios Zafra Sabor y amor es uno de los emprendimientos que componen el programa de la alcaldía de Chía, este emprendimiento produce y distribuye tortas y postres bajos en azúcar los cuales se enfocan en clientes prediabéticos, diabéticos y que buscan una alimentación saludable por su estilo de vida, estos postres y tortas cuentan con registro Invima para su adecuada distribución, con esta oferta de valor Zafra ha logrado llegar a sus clientes a través de las ferias organizadas en el municipio y la región, también manejan redes sociales como WhatsApp, Instagram y Facebook para que sus clientes los puedan seguir y conocer acerca de sus productos en especial de las tortas personalizadas que realizan bajo encargo con la misma filosofía ser saludables y bajas en azúcar.

Desde este punto se inicia el diagnóstico para poder crear unas estrategias de social media donde la página Web sea el motor principal y las redes sociales alimenten esta interconexión siendo cada una un canal individual de ventas.

Planteamiento del Problema

En Colombia el emprendimiento es un medio para formar empresa que ha venido tomando fuerza en los últimos años dando la posibilidad a las familias de progresar y sacar adelante sus hogares, de acuerdo con portafolio “En el 2005 el 5 por ciento de hogares tenían una actividad económica en sus viviendas, principalmente de tipo comercio, confección y similares, quince años después la práctica de realizar la actividad económica en casa es cada vez más frecuente” (Portafolio, 2020) esto ha servido para que muchas familias inicien un emprendimiento en su hogar el cual va tomando forma y en caso de prosperar es el semillero para las empresas que dinamizan la economía del país, debido a esto en el municipio de Chía la alcaldía tiene un programa para fortalecer sus emprendimientos locales, según la Alcaldía Municipal de Chía:

Más de 40 emprendedores y MiPymes (pequeños y medianos empresarios) de la Ciudad de la Luna ya hacen parte de ‘Chía Emprende’, la nueva unidad de negocio que le dará una mano, por medio del trabajo de la alcaldía del Municipio y su secretaría de desarrollo económico, a la comunidad de Chía y sus ideas de negocio.

(Alc Chía, 2017)

Dando así herramientas a sus beneficiarios además de la ayuda de la Universidad Santo Tomás que presta asesorías a estas microempresas con el fin de que se fortalezcan en conocimiento y mejoren su motivación y compromiso día a día para el progreso personal, empresarial, municipal y departamental.

Con este contexto la Universidad busca reforzar por medio de su capital humano a través de sus estudiantes, esas bases que un emprendedor empírico o profesional trabajan todos los días y que si descuida puede ver disminuidas sus utilidades, (como se cita en Kantis, 2004) según los autores Gibb y Ritchie (1982) “el desarrollo exitoso del emprendimiento depende de cuatro factores clave: la idea de negocio, la disponibilidad y obtención de recursos, la habilidad del emprendedor, y su nivel de motivación y compromiso” De acuerdo a esto se puede inferir de manera superficial que una parte principal por encima de los recursos para emprender es la

habilidad del emprendedor la cual se debe trabajar a diario para no desfallecer y llegado el caso apelar a la resiliencia para hacer posible el proyecto de emprender.

Debido a esta situación el emprendimiento Productos alimenticios Zafra: Sabor y Amor, el cual se ha visto beneficiado del programa Chía emprende ha logrado construir una microempresa familiar la cual participa activamente de las ferias de emprendimiento a nivel local y regional, teniendo en cuenta las tendencias actuales donde cada vez aparecen más alimentos orgánicos Zafra produce postres y tortas de alta calidad enfocados en los consumidores que les gustan los alimentos saludables, completamente naturales y principalmente enfocados en prediabéticos y diabéticos y personas con estilos de vida de alimentación saludable, debido al know how que manejan el cual les permite dar ese valor agregado tan importante en este tipo de productos que normalmente incluyen azúcar en altas cantidades, margarinas, conservantes y saborizantes los cuales están prohibidos para las personas con altos niveles de azúcar en el organismo.

Pregunta Problema

¿De qué manera el emprendimiento Productos alimenticios Zafra: Sabor y Amor, puede mejorar sus estrategias de comunicación a través del desarrollo de estrategias digitales de e-commerce en redes sociales y canales de distribución?

Objetivo General

Desarrollar estrategias de e-commerce y comunicación digital orgánica a través de redes sociales como WhatsApp, Facebook e Instagram. Consolidar los canales de distribución incluyendo una Web Site para productos alimenticios Zafra: Sabor y Amor.

Objetivos Específicos

- Levantamiento de información de la empresa.
- Desarrollar diagnóstico.
- Generar propuestas.
- Diseñar estrategia de e-commerce y comunicación digital orgánica a través de redes sociales.
- Identificar los canales de distribución acordes al producto.
- Adecuar herramientas digitales de mercadeo a las redes sociales.

Justificación

Este proyecto de asesoramiento al emprendimiento productos alimenticios Zafra: Sabor y Amor perteneciente al proyecto Chía Emprende de la alcaldía del municipio de Chía, se realiza desde el conocimiento adquirido en la universidad Santo Tomás facultad de Mercadeo por medio de las prácticas laborales sociales, creando un escenario donde el estudiante podrá poner en práctica sus conocimientos a modo de asesoría en las necesidades que tenga el emprendimiento en el área de mercadeo. Para esto el proyecto se enfocará en trabajar por objetivos, primero creando la identidad corporativa de Zafra, seguido se generarán estrategias de e-commerce y comunicación en las redes sociales con un manual de uso para Facebook, Instagram y WhatsApp redes sociales las cuales están adaptadas para generar ventas a cualquier empresa que sepa utilizarlas para este fin, seguido a esto se consolidaran los canales de distribución donde la creación de una página web será esencial para completar los canales electrónicos principales para este emprendimiento, además de tener planes estratégicos para llevar los productos de Zafra a restaurantes, colegios y universidades ubicados en Chía, con esto se espera que al transmitir estos conocimientos adquiridos en la academia se mejore el proyecto de Chía Emprende y se fortalezca el emprendimiento de Zafra para que continúen con su camino de crecer como empresa familiar.

Las estrategias de e-commerce y comunicación digital en las redes sociales que se diseñarán se basan en las debilidades expresadas por los integrantes del emprendimiento de Zafra, donde al obtener información se busca fortalecer estos aspectos para motivar, capacitar y ayudar a fomentar una cultura empresarial que proyecte un camino a seguir como lo es la comercialización online de productos alimenticios los cuales por su versatilidad pueden consumirse en cualquier momento y sirven para acompañar cualquier ocasión, por eso la importancia de plantear estas estrategias, según el Banco Interamericano de Desarrollo:

La importancia de tener una estrategia clara radica en que establece una dirección, indica el camino que se ha de seguir y sirve de guía. Y, aunque luego muchas veces la estrategia no se cumpla en su totalidad, disponer de ella ayuda a la organización a saber dónde está respecto de dónde se había propuesto ir.

(BID, 2006)

Partiendo de este punto se podrá articular el trabajo del estudiante con el emprendedor para así llevar por buen camino la práctica y no solo dejar un documento como constancia, sino que el emprendedor tenga en sus manos los pasos claros y una herramienta que le servirá para continuar creciendo empresarialmente.

Las limitaciones de este proyecto radican en el tiempo para poder desarrollar e implementar las estrategias para poder fortalecer las redes sociales del emprendimiento consolidándolas como un canal de distribución, haciendo el paso de la venta física a la venta digital.

Descripción de la Empresa

Productos alimenticios Zafra: Sabor y Amor son una empresa familiar del municipio de Chía, creada en el 2015 por la familia Rubio Maldonado, la cual se encarga de producir y distribuir postres y tortas personalizadas bajos en azúcar, completamente naturales sin saborizantes ni colorantes artificiales, enfocados en la atención de clientes prediabéticos, diabéticos y que buscan una alimentación saludable por su estilo de vida.

Misión Zafra

Somos una empresa productora de postres naturales. Entregamos una experiencia frutal libre de sabores artificiales, colorantes y conservantes, ayudando así a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, impactándolos con el sabor y amor de nuestra empresa familiar.

Visión Zafra

Ser la primera empresa pastelera reconocida por su sabor natural, caracterizándonos con amor, calidad e innovación por toda Colombia, apoyados en un amplio portafolio que recorre todo el sabor frutal de nuestro país.

Valores

Lealtad: Devoción hacia nuestros clientes, dedicando todo nuestro empeño a cada producto para cumplir con nuestra promesa de valor.

Compromiso: Comprometidos con la salud de nuestros clientes, nuestros productos naturales aportan los nutrientes de nuestros ingredientes de la manera más natural posible al organismo, siempre cuidando las proporciones en cada preparación.

Excelencia: En todas nuestras funciones, procesos y productos para hacer llegar a nuestro cliente todo el sabor y amor que nos caracteriza.

Honestidad: Realizar cada proceso de la manera más correcta y transparente para cuidar nuestros recursos, conocimiento y clientes, para demostrar en cada esfuerzo la calidad Zafra.

Responsabilidad: Cumplir a cabalidad con nuestra función de empresa en la sociedad y nuestro entorno para contribuir al crecimiento del municipio, con la generación de empleo y oportunidades en la región.

Amor: En todas nuestras acciones transmitiéndolas a través del sabor de nuestros productos, el cual se verá reflejado en cada acción que realicemos para cumplirle a nuestros clientes.

Políticas

- Cumplir con las recetas establecidas en la preparación de cada producto para lograr la calidad que caracteriza a productos alimenticios Zafra: Sabor y amor.
- Alcanzar todos nuestros objetivos como microempresa para garantizar el correcto funcionamiento y entrega de pedidos a tiempo.
- Contribuir con el desarrollo personal de cada colaborador, al igual que con el programa de la Alcaldía de Chía: Chía emprende, impactando de manera positiva en la sociedad y nuestro entorno interno.
- Incorporar nuevos procesos los cuales serán patentados para tener la exclusividad sobre ellos, siempre manteniendo nuestra calidad el cual se ve reflejado en el sabor y amor.
- Implementar procesos que no afecten la salud de nuestros colaboradores al igual que no contaminen el medio ambiente, para devolver así a la naturaleza los recursos que tomamos.
- Capacitar integralmente a cada colaborador de la organización, para que conozca el producto de modo tal que lo pueda ofrecer a cada cliente como si fuera preparado por el mismo.

Organigrama: General y del Área de Mercadeo y Ventas



Antecedentes Históricos

Productos alimenticios Zafra: Sabor y Amor nace en la cocina del hogar Rubio Maldonado, debido a una enfermedad que padeció a los largo de 8 años el señor Jorge Rubio padre y cabeza de hogar, periodo en el cual Don Jorge perdió su trabajo y quedó a cargo del Doña Yamile Maldonado y sus hijos Laura Camila y Johan Sebastián, con este padecimiento Don Jorge debió modificar sus hábitos alimenticios siendo así imperativo empezar con una dieta en alimentos bajos en azúcar, con este antecedente se comienza con este emprendimiento comenzando primero con pizzas para luego crear la idea de negocio de producir postres en el hogar bajos en azúcar, netamente naturales y sobre todo elaborados en familia. Con esta primera idea y al cabo de 5 años Productos Alimenticios Zafra: Sabor y Amor ha venido transformando sus sabores y recetas, siempre probando a diario con nuevos productos y sabores que puedan mejorar la variedad de sus productos y su oferta de valor, estos productos están en primera fila en todas las ferias gastronómicas que organiza la Alcaldía de Chía.

Descripción de la Oferta de Valor

Características/Beneficios

Características	Beneficios
Producto con niveles de azúcar bajo.	Apto para consumidores prediabéticos, diabéticos y con hábitos alimenticios saludables.
Sabores naturales, sin conservantes o colorantes artificiales.	Perfecto para consumidores de productos orgánicos

En la preparación del postre no se usa margarina.	Se utiliza queso crema para bajar significativamente los niveles de grasa en el organismo.
Registro Invima y fecha de vencimiento	Los consumidores tienen la tranquilidad de adquirir un producto con condiciones organolépticas óptimas

Calidad

Los productos que utiliza Zafra para poder producir sus tortas, postres, mousses y Cheesecakes son de alta calidad comparables con cualquier producto de calidad gourmet, debido a que la materia prima que utilizan cumple con los estándares para esta calidad como lo es la pulpa de fruta, los lácteos, huevos entre otros.

Diseño/Estilo

La mayoría de los productos que produce Zafra son personalizados realizados por pedido bajo las especificaciones de cada cliente, los productos que si tienen empaque tienen un diseño innovador y atractivo, acorde con la cantidad del producto fácil de manejar para el consumo y almacenamiento.

Marca



La marca que creó Zafra para poder identificar y distinguir sus productos es un marca mixta porque incluye parte nominativa: Productos alimenticios Zafra Sabor y amor y la parte figurativa que se asemeja a un grano de café evocando todo el sabor y aroma de este en sus productos, los colores escogidos son el blanco demostrando la limpieza, verdad y pureza, el otro color es el café en dos tonalidades demostrando la seriedad, autenticidad y solidez de todos los productos ofrecidos por la marca.

Empaque



Los productos que tienen empaque son elaborados bajo encargo para los productos de Zafra este empaque tiene las condiciones óptimas para poder ser embalado, transportado, almacenado y exhibido de una manera que permite que sea sencilla su manipulación por parte del operador.

Etiqueta



En la etiqueta de los productos de Zafra en su parte frontal contiene la marca en todas sus dimensiones y en la parte blanca aparece la descripción del producto: Dulce esponjoso de Maracuyá, Hecho de Pulpa de Maracuyá, 140 ML



En la parte trasera de la etiqueta se encuentra la fecha de vencimiento: 30 de Junio 2020, el código de Barras, el registro sanitario Invima, datos de contacto, Instrucciones de uso: Producto listo para su consumo, Modo de conservación: Ambiente y refrigeración, Fabricado por

productos alimenticios Zafra Sabor y amor, el precio y los ingredientes del postre, mousse y Cheesecake.

Servicio/Apoyo

El servicio al cliente que ofrece Zafra en cuanto a las tortas personalizadas es un acompañamiento desde el momento en que se pide la realización de estas hasta su entrega, todo esto para poder asesorar al cliente en todo momento desde el inicio del proceso hasta el momento del consumo del producto.

Variedad/Línea

Producto alimenticios Zafra, maneja una línea amplia de repostería que incluye tortas personalizadas, postres, mousses y cheesecakes, pero debido a la situación actual de salud, Zafra a incursionado en la venta de equipos de bioseguridad para seguir produciendo cualquier tipo de productos que tengan contacto directo con el ser humano, para así garantizar la sanidad a sus clientes.

Análisis de la Situación

Para poder realizar el análisis de la situación que impacta externamente a Zafra se realizó un análisis PESTEL con el cual se podrán evidenciar las oportunidades y amenazas que tiene el emprendimiento y con las cuales podrá anticiparse y mejorar sus procesos.

Análisis PESTEL (Oportunidades y Amenazas)

Político: (Oportunidad) Productos alimenticios Zafra: Sabor y Amor conforma el grupo de emprendedores del municipio de Chía los cuales con la ayuda de la alcaldía han

recorrido el municipio y la región en ferias que se ubican en los principales parques y lugares emblemáticos de cada lugar a donde llegan a ofrecer sus productos, con esto tienen garantizado su participación en todos los eventos que la alcaldía organice, creciendo así como emprendimiento y proyecto.

(Oportunidad) Debido al excelente proyecto Chía Emprende que ha realizado la alcaldía del municipio con sus emprendedores, los cuales tienen una amplia variedad de productos de agro mercado, generando una red entre ellos mismos para proveerse de materias primas y productos terminados, con lo cual el gobierno entrante tiene un presupuesto disponible para crear un plan semilla para sus mejores emprendedores, buscando así incentivar el trabajo que realiza cada emprendimiento el cual es sinónimo de progreso para el municipio y la región.

Económico: (Oportunidad) Con la creciente economía que tiene el municipio de Chía el cual se conoce en la región por su rica y amplia oferta gastronomía, asociado en la ciudad de Bogotá con el turismo el cual se puede realizar junto con la familia el fin de semana, Zafra ha visto un incremento exponencial en sus ingresos económicos los últimos 5 años al poder ofrecer sus productos a todos los clientes frecuentes y de paso por lo atractivo de la región.

Sociocultural: (Oportunidad)

Debido a la amplia oferta gastronómica del municipio, Chía es un destino reconocido por su cultura alimenticia, con esta ventaja los acompañamiento saludables que ofrece Zafra

son perfectos para complementar cualquier comida. En cuanto a la parte social Zafra tiene muy claro que en el crecimiento de su emprendimiento la contratación de madres cabeza de hogar será parte fundamental de retornar a la sociedad del municipio todo el apoyo que han recibido desde su creación.

Tecnológico: (Oportunidad) Con la amplia variedad de productos que maneja el emprendimiento Zafra lo cual les ha ayudado a cautivar a sus clientes a lo largo de su operación, dándoles la oportunidad de innovar y crear una línea de productos personalizados en forma y sabores de acuerdo a los gustos y pedidos de los clientes, todo esto posible por los utensilios especializados sin los cuales sería imposible personalizar estos productos, logrando así ser muy apetecidos por su contenido natural.

Ecológico: (Oportunidad) Zafra se caracteriza por utilizar productos naturales cultivados directamente en el municipio de Chía, sus proveedores son del mismo programa de Chía emprende garantizando así un cuidado especial para el suelo donde se producen los ingredientes de los postres, tortas, cheese cake y mousse, con esto no solo se garantiza la calidad final de cada producto, sino que además las prácticas de cultivo están avaladas por la alcaldía la cual provee el equipo y la capacitación para cada productor.

Legal: (Oportunidad)

Debido al gran avance que ha tenido Zafra en cuanto a la implementación de normas sanitarias, Zafra maneja registro Invima para los productos empacados, además tiene en

proceso un registro de patentes para poder proteger nuevos sabores que estarán sacando próximamente al mercado.

Análisis del entorno interno (Fortalezas y Debilidades)

Infraestructura Financiera: (Fortaleza)

La infraestructura de producción que Zafra tiene ha sido creada con recursos propios con esto el retorno de la inversión está garantizado, iniciando de nuevo el ciclo invertir parte de la utilidad neta en la creación de nuevos productos.

Infraestructura Bodega: (Debilidad)

Zafra tenía listo trasladar su producción al municipio de Tabio con una bodega arrendada la cual tenía una ubicación estratégica en esta población caracterizada por la producción y comercialización de postres, pero un problema con el arrendatario paro este traslado dejando a Zafra sin un lugar más amplio para la producción.

Infraestructura Localización: (Fortaleza)

El municipio de Chía es un lugar estratégico que atrae a muchos visitantes por su amplia oferta gastronómica con esto Zafra tiene garantizado que sus productos tendrán una buena demanda si sabe ubicarlos de forma estratégica en las ferias, de ser posible en un local propio, todo esto sumado al comercio electrónico: página web y redes sociales.

Talento humano: (Fortaleza)

Todos los colaboradores que participan del proceso de producción y distribución en Zafra tienen conocimiento pleno de los productos que distribuyen, todos tienen al día el curso de manipulación de alimentos y cuentan para sus productos empacados con el registro Invima correspondiente para poder garantizar la calidad gourmet de sus productos.

Marketing y Ventas (Fortaleza)

El conocimiento del producto es una de los principales bases para poder explotar toda la oferta de valor que ofrece Zafra en sus productos, la presentación final de estos con un empaque innovador de fácil manejo para el consumo, exhibición, almacenamiento y transporte facilitan la comercialización de los productos, debido a que el emprendimiento es conformado por un grupo familiar el servicio al cliente es inmejorable por el amor que le ponen a cada proceso y sobre todo en la atención al cliente.

Diagnóstico de la situación (DOFA)

Debilidades	Oportunidades
1 Poco conocimiento en plataformas para la creación de páginas Web gratuitas 2 Uso básico de las redes sociales para comercializar sus productos 3 Falta de punto de venta al público 4 Recetas artesanales para las preparaciones de productos por encargo	1 Respaldo del programa Chia emprende 2 Programa semilla de financiamiento por parte de la alcaldía de Chia 3 Capacitaciones gratuitas por parte de las universidades 4 Programaciones de ferias para llegar a nuevos clientes
Fortalezas	Amenazas
1 Registro Invima 2 Uso de productos premium para sus preparaciones 3 Bajo uso de azúcar y grasas en la producción 4 Distribución de productos en el restaurante Parrilla Omar Perez	1 Pandemia que canceló la posibilidad de ferias 2 Alza de precios de la materia prima 3 Escases de materia prima por sequías o heladas 4 Falta de compromiso del arrendador de la bodega

Definición de estrategias

Diseñar una página web apropiada para el emprendimiento.

Potenciar el conocimiento del producto a través de las redes sociales.

Negociación directa con productores para optimizar precios de la materia prima.

Con el financiamiento semilla crear un local de venta directa al público.

Crear un manual con las medias exactas de las recetas por encargo para tener un estándar en las preparaciones.

Realizar tutoriales a modo de manual para el manejo de redes sociales de manera profesional.

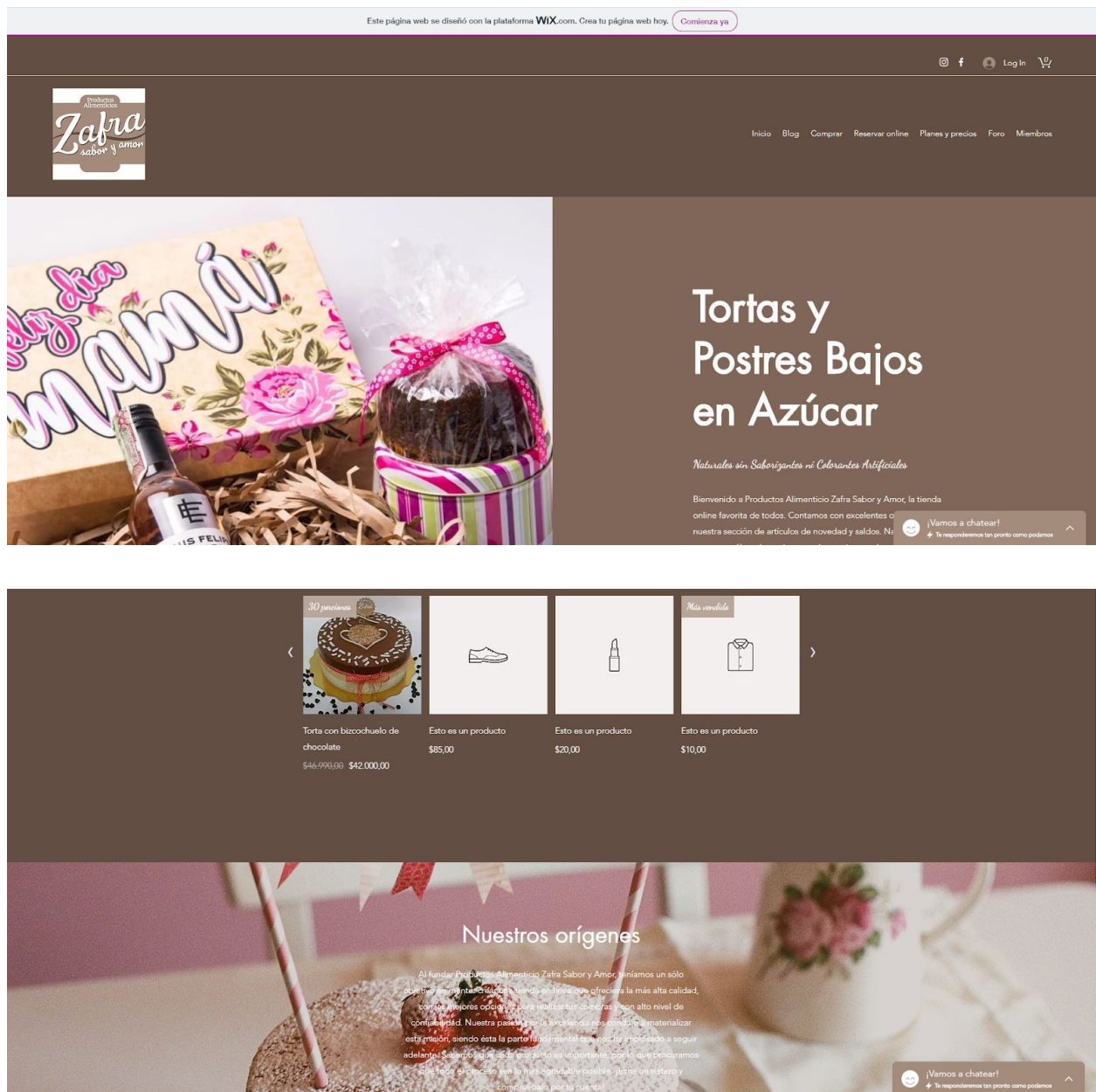
En caso de salir favorecidos con el plan semilla realizar un presupuesto para organizar capital de trabajo y poder realizar la apertura de un local abierto al público.

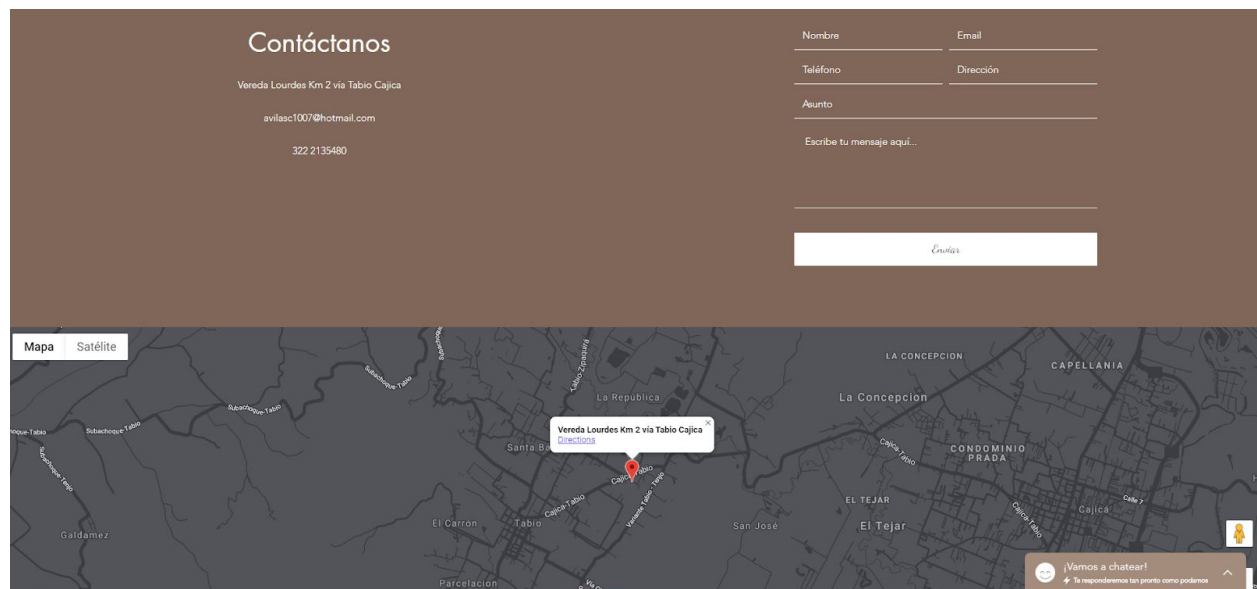
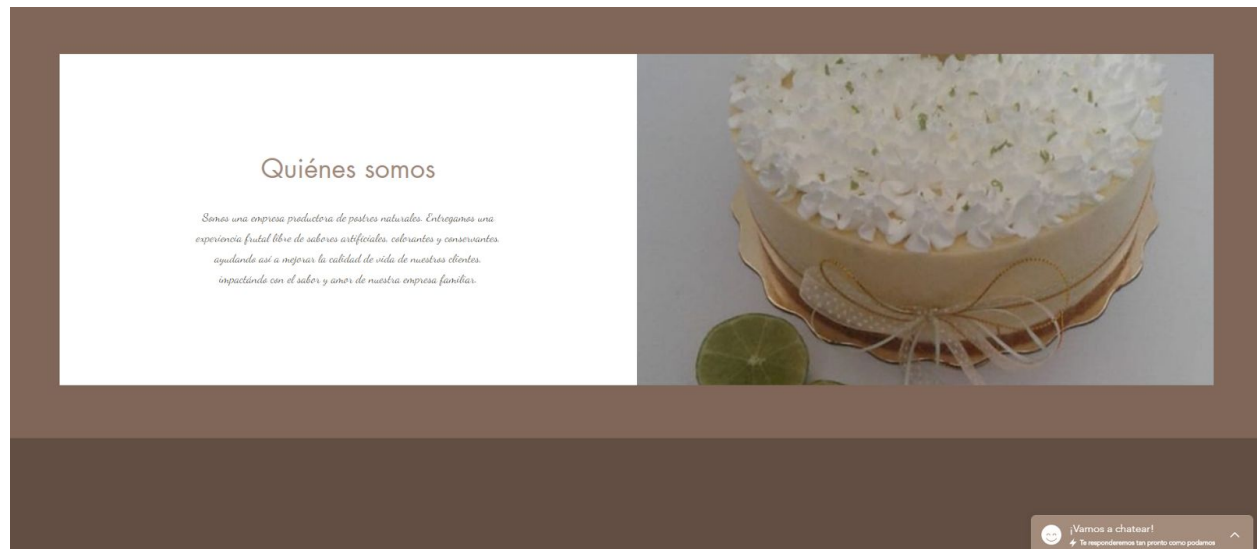
Debido a la pandemia diversificar los procesos de comercialización para no parar la producción y distribución de productos.

Canales de Distribución Página Web

Para poder ampliar los canales de distribución que maneja Zafra al día de hoy, es pertinente adecuar una página web en donde puedan exhibir sus excelentes productos a manera de vitrina virtual, transmitiendo así la frescura, calidad, sabor y todo el amor que los caracteriza. Se toma como base la plataforma de creación de páginas web gratuitas Wix debido al uso sencillo e intuitivo que tiene esta, dando así la posibilidad al emprendedor de no tener que invertir recursos para poder tener presencia digital de manera profesional con una tienda virtual acorde a sus productos y temáticas de ventas.

La página web finalizada se verá así:







Para poder modificar la plantilla predeterminada que se ha construido para el uso del emprendedor este solamente debe ingresar al link <https://es.wix.com/>



En esta pantalla se debe ingresar en la esquina superior derecha el ingresar nos mostrará la siguiente pantalla:

Iniciar Sesión

¿Nuevo en Wix? [Regístrate](#)

Email

zafrasaboryamor@gmail.com

Contraseña

●●●●●●●●●●

☒ Recuérdame [¿Olvidaste tu contraseña?](#)

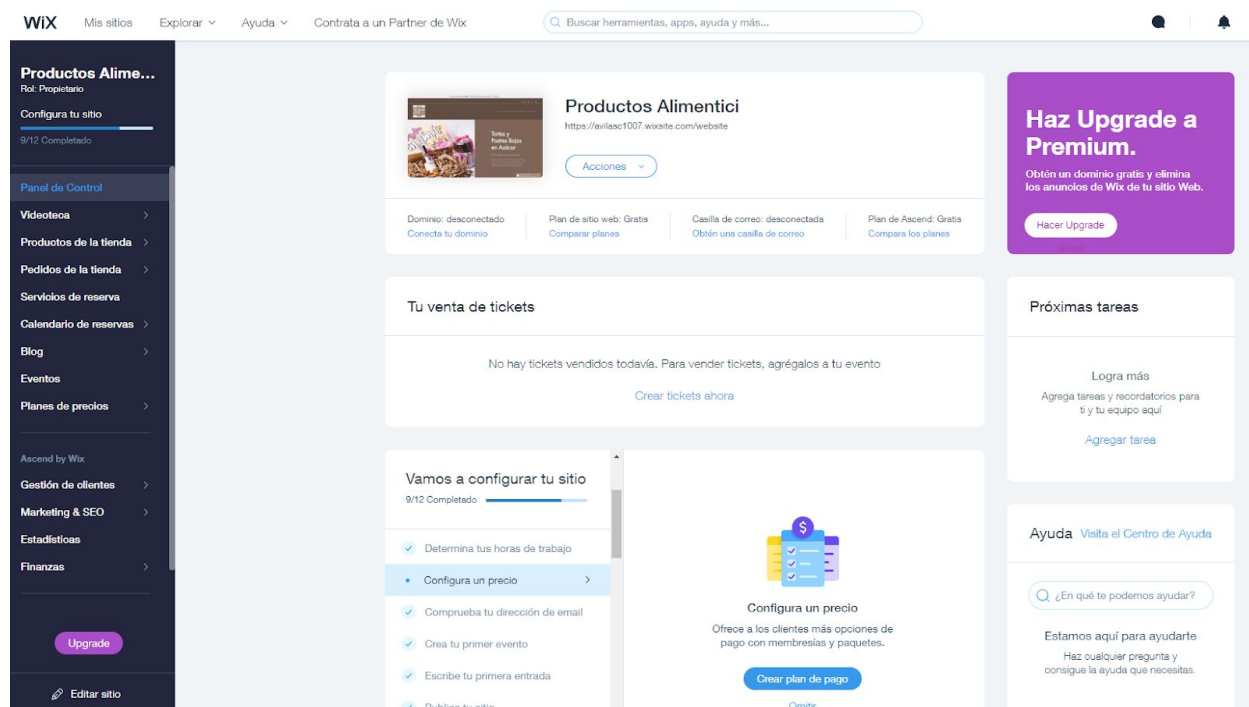
Iniciar Sesión

 Continuar con Facebook

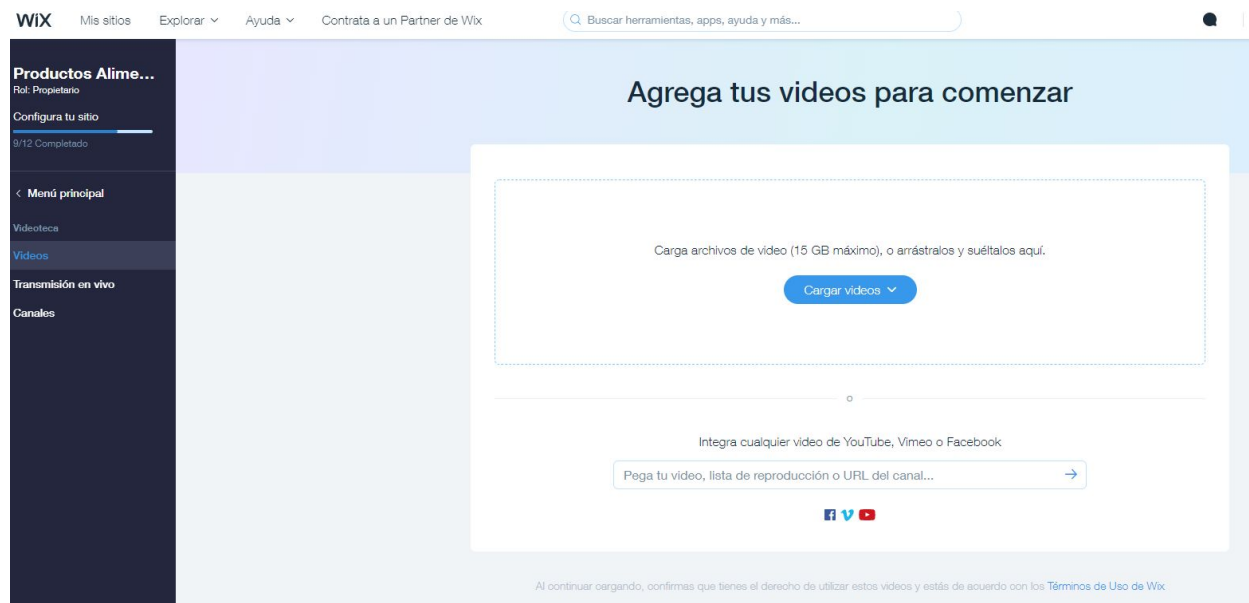
 Continuar con Google

* Al iniciar tu sesión, aceptas nuestros [Términos de Uso](#) y recibirás correos electrónicos y actualizaciones de Wix; al reconocer que leíste nuestra [Política de Privacidad](#) .

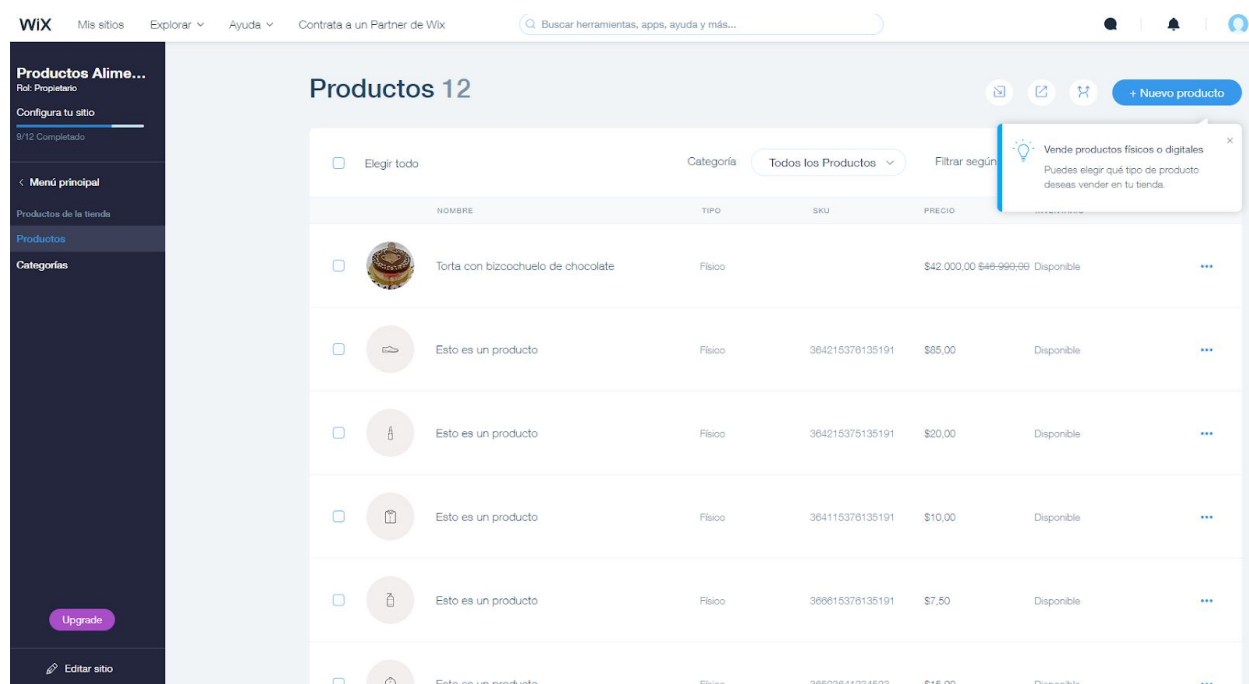
Al ingresar con las credenciales de acceso estaremos en la página principal para edición de la página web:



1. En el menú de la izquierda se podrá cargar un video el cual aparecerá en la página principal de la página web, la plantilla será la siguiente:

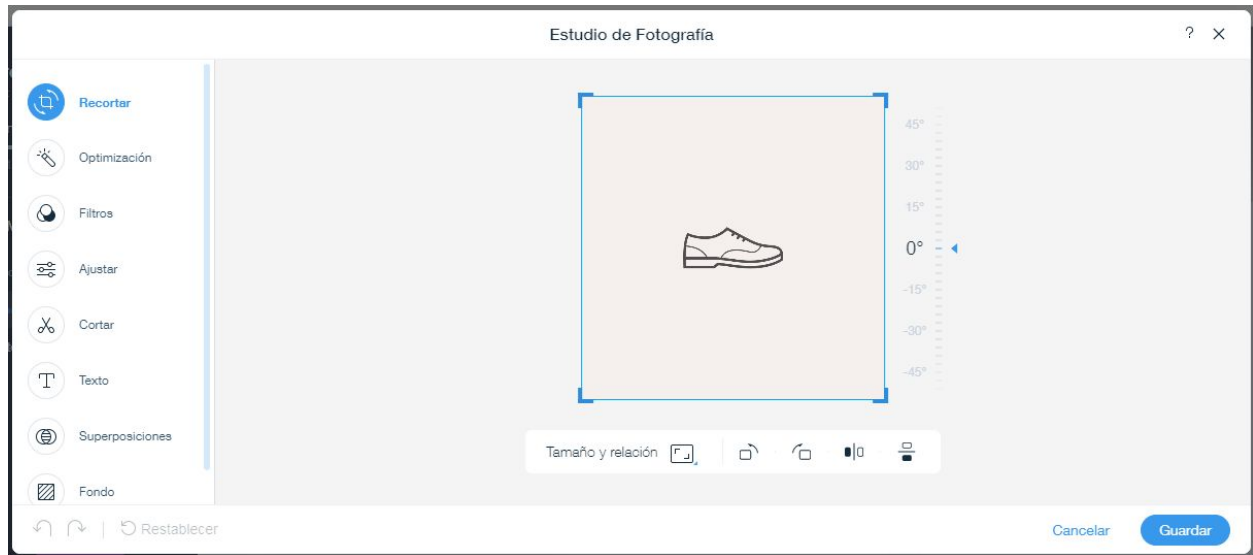


2. Al darle en el botón de menú principal en la esquina superior izquierda del panel de control nos devolverá al inicio y la siguiente sección a modificar será la de productos de la tienda:

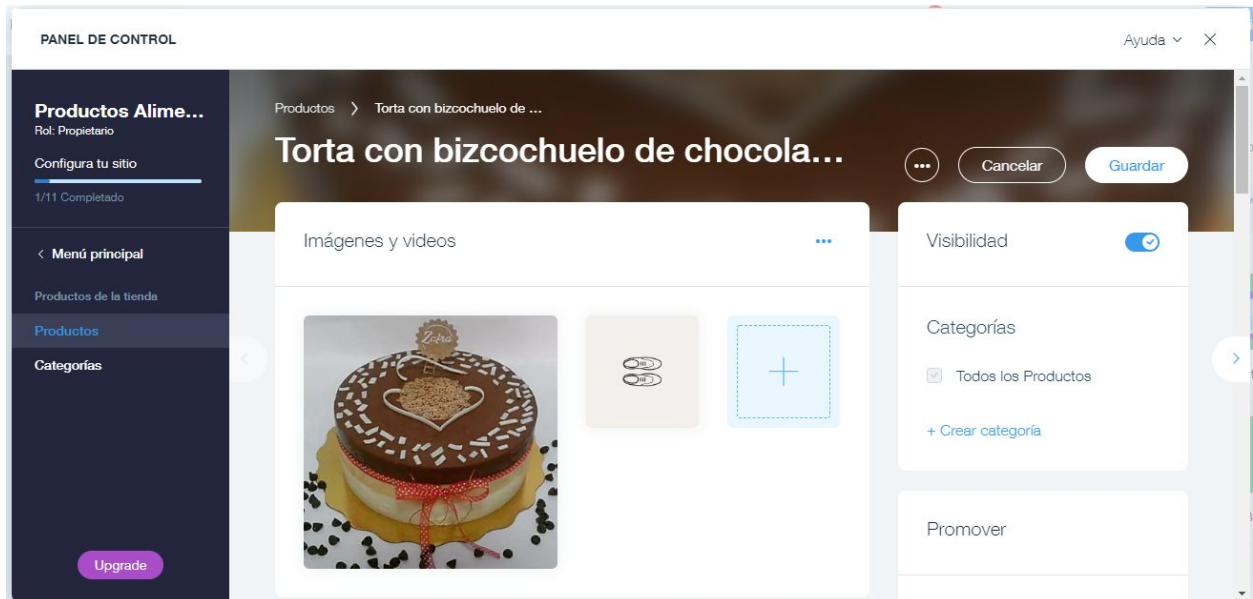


Con solo dar click encima del producto que se desea modificar se desplegarán las siguientes opciones:

Esta sección de inventario se podrá alimentar con una foto adecuada del producto, donde la plantilla nos dotará de un editor fotográfico para mejorar la calidad de las fotos:



Al cargar la primera foto se podrá agregar más fotos para ampliar la descripción del producto, por ejemplo con un corte para mostrar el interior, en su empaque para poder evidenciar el embalaje entre otras.



El paso a seguir es colocar el nombre del producto, el precio de venta en pesos colombianos y el precio de oferta en caso de tenerlo ya sea en porcentaje o en cantidad de dinero descontada

PANEL DE CONTROL Ayuda ✕

Productos Alime...
Rol: Propietario

Configura tu sitio
1/11 Completado

< Menú principal

Productos de la tienda

Productos

Categorías

Upgrade

Productos > Torta con bizcochuelo de ...

INFORMACIÓN BÁSICA

Nombre: Torta con bizcochuelo de chocolate

Cinta: 30 porciones

Precio: \$ 46990 ☒ Oferta

Descuento: 4990 % \$

Precio de oferta: \$ 42000

Descripción

B I U A0 A0

Esta es la descripción del producto. Es un gran lugar para agregar más detalles sobre tu producto como su tamaño, material e instrucciones de

Compartir producto

Editar las configuraciones de SEO

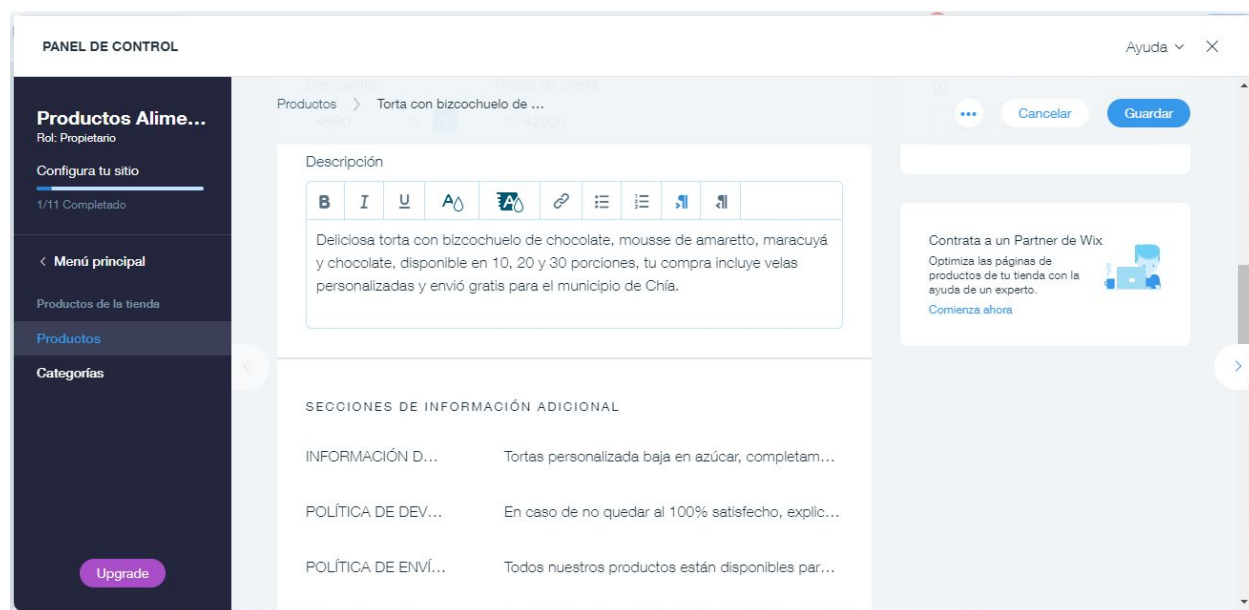
Avanzado

Grupo de impuestos de producto ①

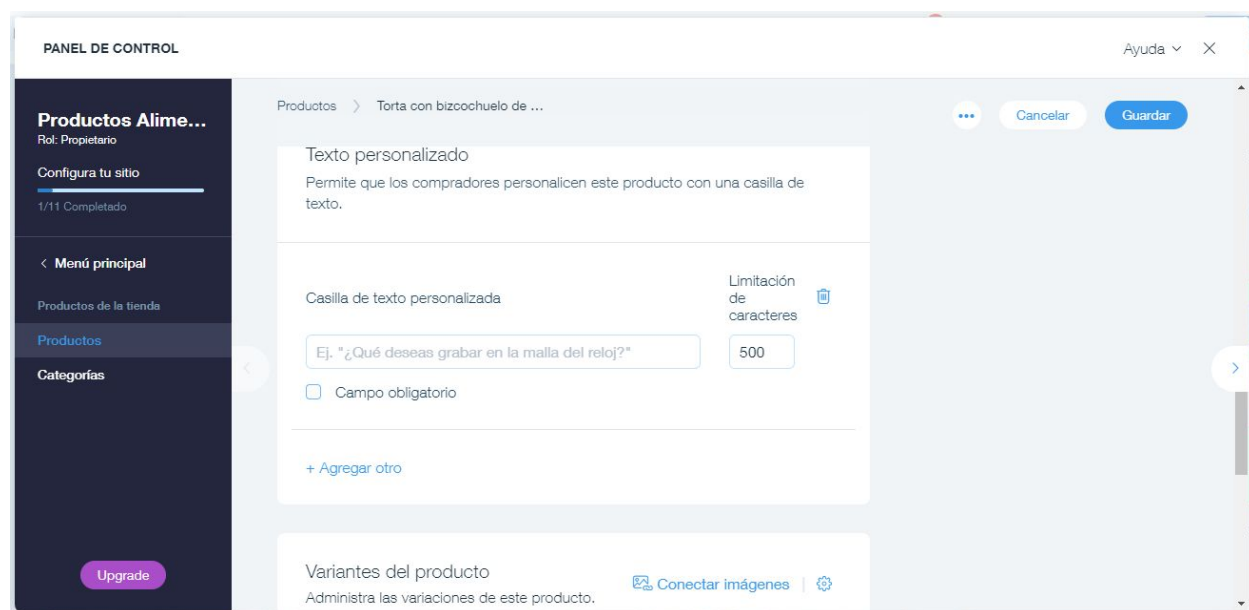
Grupos de impuestos está d v

Contrata a un Partner de Wix. Optimiza las páginas de

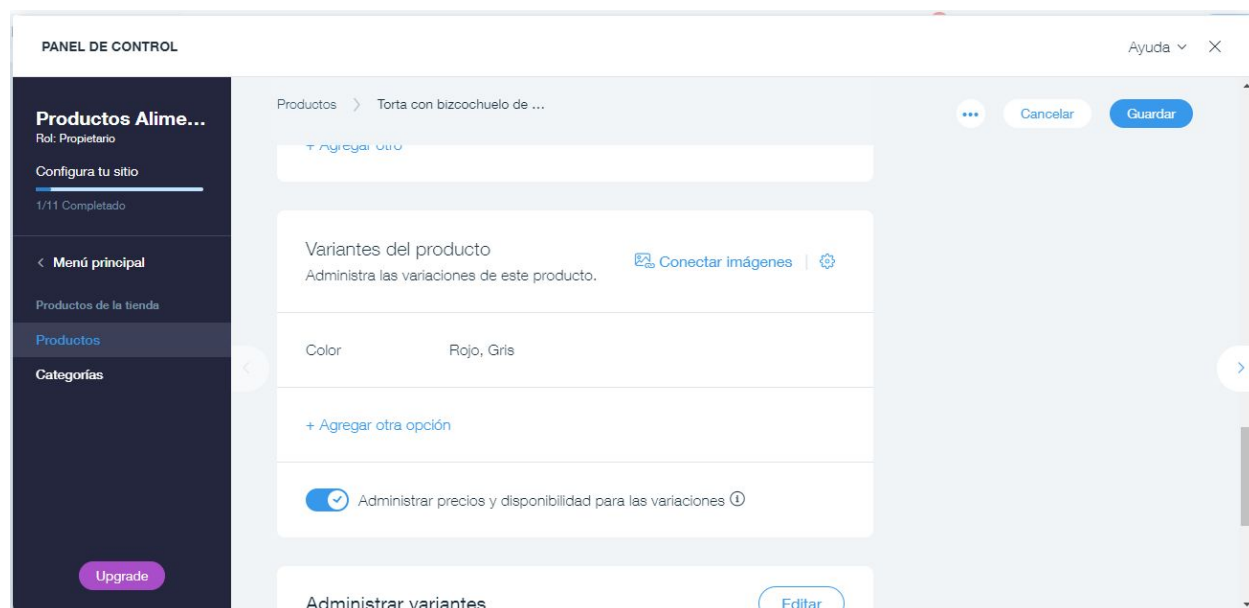
Ahora se deberá colocar la descripción del producto, la información del producto, las políticas de devolución y políticas de envío.



Al activar la siguiente casilla se dá la posibilidad al cliente de enviar un mensaje con los requerimientos de personalización del producto que va a adquirir:

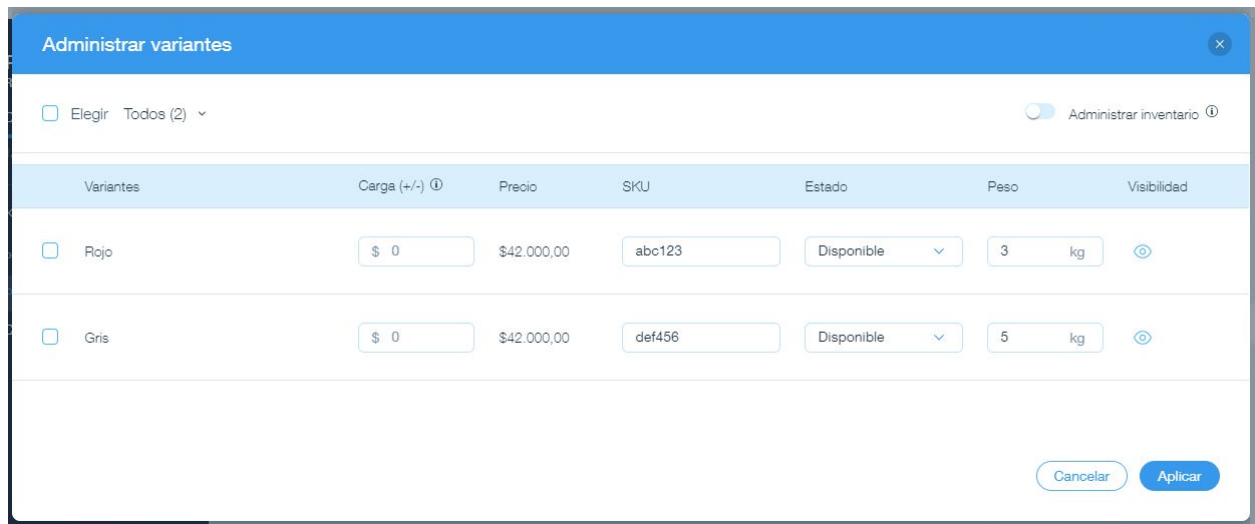


En esta parte se puede modificar los colores disponibles del producto conectado con las imágenes del producto para brindar una paleta completa en la elección del cliente:



Para finalizar se de agregar el respectivo SKU en caso de tenerlo, la disponibilidad del producto,

el peso y activar o desactivar la visibilidad para que en caso de no tener el producto disponible no se vaya a vender.



The screenshot shows a web interface titled "Administrar variantes" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there is a filter section with a checkbox labeled "Elegir" and a dropdown menu showing "Todos (2)". To the right of this is a toggle switch labeled "Administrar inventario" with a help icon (i). The main content is a table with the following columns: "Variantes", "Carga (+/-)", "Precio", "SKU", "Estado", "Peso", and "Visibilidad". There are two rows of data. The first row has a checkbox, the label "Rojo", a "Carga" input field with "\$ 0", a "Precio" of "\$42.000,00", a "SKU" of "abc123", an "Estado" dropdown set to "Disponible", a "Peso" of "3 kg", and a visibility icon (eye). The second row has a checkbox, the label "Gris", a "Carga" input field with "\$ 0", a "Precio" of "\$42.000,00", a "SKU" of "def456", an "Estado" dropdown set to "Disponible", a "Peso" of "5 kg", and a visibility icon (eye). At the bottom right of the interface are two buttons: "Cancelar" and "Aplicar".

Variantes	Carga (+/-)	Precio	SKU	Estado	Peso	Visibilidad
☐ Rojo	\$ 0	\$42.000,00	abc123	Disponible	3 kg	
☐ Gris	\$ 0	\$42.000,00	def456	Disponible	5 kg	

3- La siguiente opción a modificar son los servicios que ofrece la tienda, la plataforma está actualizada para la situación de salud actual y permite crear servicios para que los clientes puedan ver la disponibilidad de los productos en estos días, ya sea comunicando como son las prácticas de salud que maneja el emprendimiento, servicios de conexión con los clientes por medio de la plataforma Zoom, y reembolsos en caso de cancelación de eventos:



El evento creado para Zafra es el de servicios a domicilio:



4- El Blog es la siguiente opción a modificar, donde los visitantes de la página puedan interactuar con Zafra a través de textos que cuentan la historia, recorrido y trayecto del emprendimiento.



5- En la sección de eventos crearemos el primer evento donde los clientes podrán enterarse de la siguiente feria de emprendimiento:

Configurando el título del evento, un avance para animar a los prospectos a ir y la foto para que lo puedan distinguir.

The screenshot shows the 'PANEL DE CONTROL' interface. On the left is a dark sidebar with the user's name 'Productos Alime...' and role 'Rol: Propietario'. It lists various site configuration options, with 'Eventos' highlighted. The main area is titled 'Eventos > Nombre del evento' and contains tabs for 'Datos del evento', 'Tickets', 'Registro', 'Emails', and 'Lista de invitados'. The 'Datos del evento' tab is active, showing the 'Información general' section. It includes a 'Nombre del evento' field with the text 'Feria de emprendimiento local Chía Emrende' and an 'Avance (opcional)' field with the text '!Quinta Feria del emprendimiento en Chía!'. To the right of these fields is a promotional image for 'ma Mercado SALUDABLE' and 'Chía Emrende'. At the bottom of this section is a 'Fecha y horario' field set to 'A determinar'.

Se puede configurar la duración del evento.

This screenshot shows the 'Fecha y horario' section of the event configuration interface. It features four input fields: 'Fecha' (set to '17 may. 2020'), 'Horario' (set to '09:00'), 'Cierre' (set to '17 may. 2020'), and 'Termina' (set to '17:00'). Below these is a 'Zona horaria' dropdown menu currently set to '(GMT-05: 00) Bogotá', with a checkbox for 'Mostrar zona horaria'. The 'Ubicación' section at the bottom is also set to 'A determinar'.

La ubicación exacta con mapa en tiempo real

PANEL DE CONTROL Ayuda

Productos Alime...
Rol: Propietario
Configura tu sitio
6/10 Completado

Panel de Control
Videoteca
Productos de la tienda
Pedidos de la tienda
Servicios de reserva
Calendario de reservas
Blog
Eventos
Upgrade

Eventos > Nombre del evento

Datos del evento Tickets Registro Emails Lista de invitados Cancelar Crea tu evento

Ubicación A determinar

¿Dónde tiene lugar este evento?

☒ Ubicación física ☐ Online

Nombre del lugar
Parque Principal Chía

Dirección
Cl. 11 #1245, Chía, Cundinamarca, Colombia

[Cambiar ubicación](#)



Y la temática del evento para poder contextualizar a los participantes.

PANEL DE CONTROL Ayuda

Productos Alime...
Rol: Propietario
Configura tu sitio
6/10 Completado

Panel de Control
Videoteca
Productos de la tienda
Pedidos de la tienda
Servicios de reserva
Calendario de reservas
Blog
Eventos
Upgrade

Eventos > Nombre del evento

Datos del evento Tickets Registro Emails Lista de invitados Cancelar Crea tu evento

¿De qué se trata este evento?

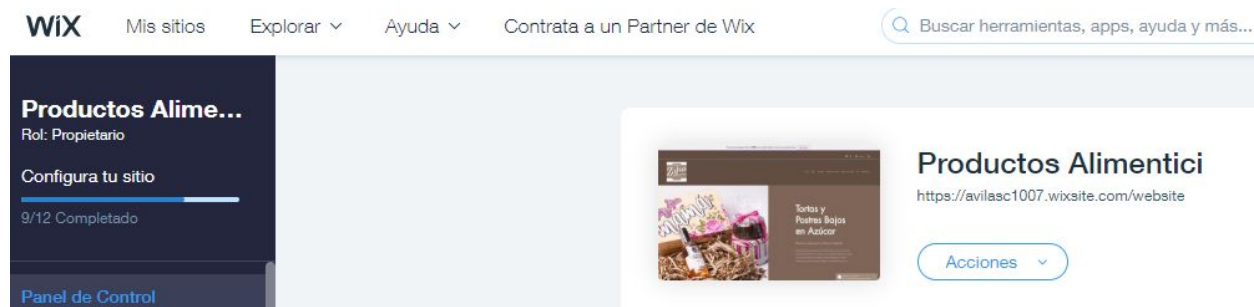
B I U   

Quinta feria del emprendimiento en el parque principal de Chía, visita más de 40 emprendimientos locales auspiciados por la alcaldía local de Chía, donde encontrarás todo el Sabor y Amor de Zafra.

Cancelar Crea tu evento



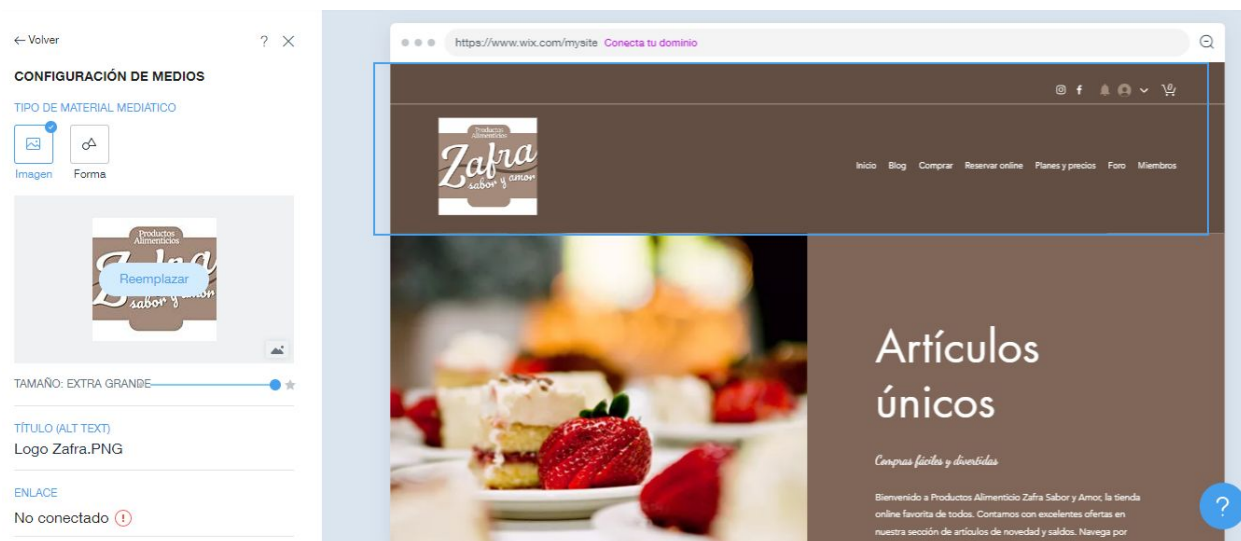
6- En panel de control se podrán modificar las siguientes opciones, con solo dar click en panel de control y acciones:



Sección inicial de la página: aquí se podrá editar y modificar el diseño que la página ha dotado, modificando así el logo o la disposición de las herramientas, carrito de compras y redes vínculos a las redes sociales, por ejemplo el tamaño del logo del emprendimiento en la primera plantilla aparece pequeño:



y al darle click en modificar se le puede aumentar el tamaño de acuerdo a como se quiere que este se vea:

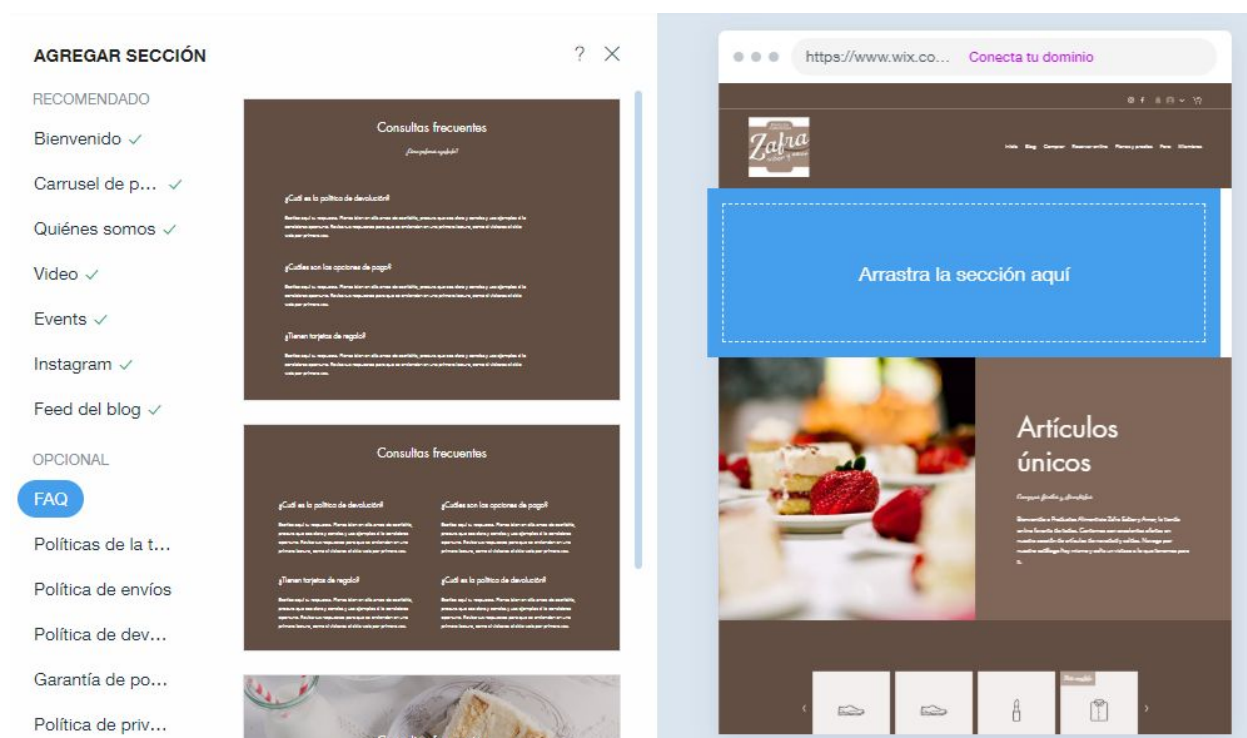


Esta edición también nos dará la posibilidad de modificar el layout de esta sección para darle un aspecto diferente al predeterminado:

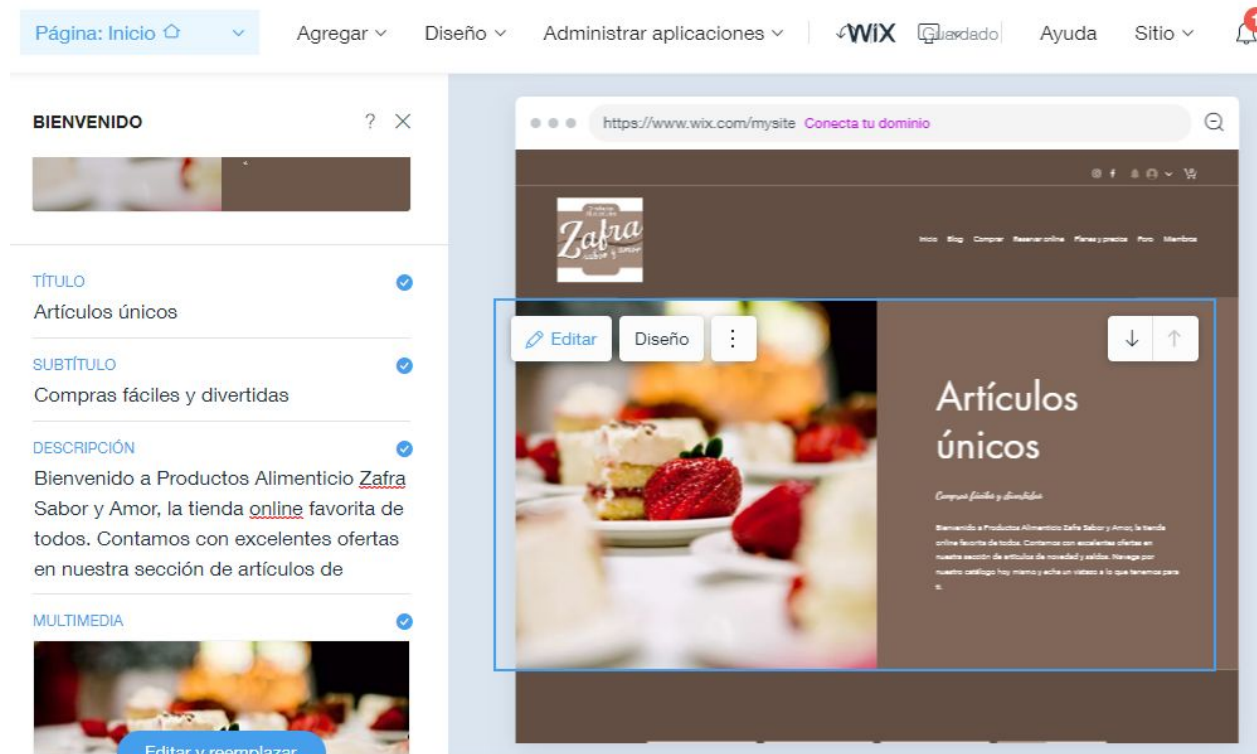


En caso de querer resaltar alguna sección en la primera impresión que da la página web con solo

presionar el botón  no conducirá a un menú en donde con solo arrastrar la sección esta quedará insertada y se visualizará en la posición deseada.



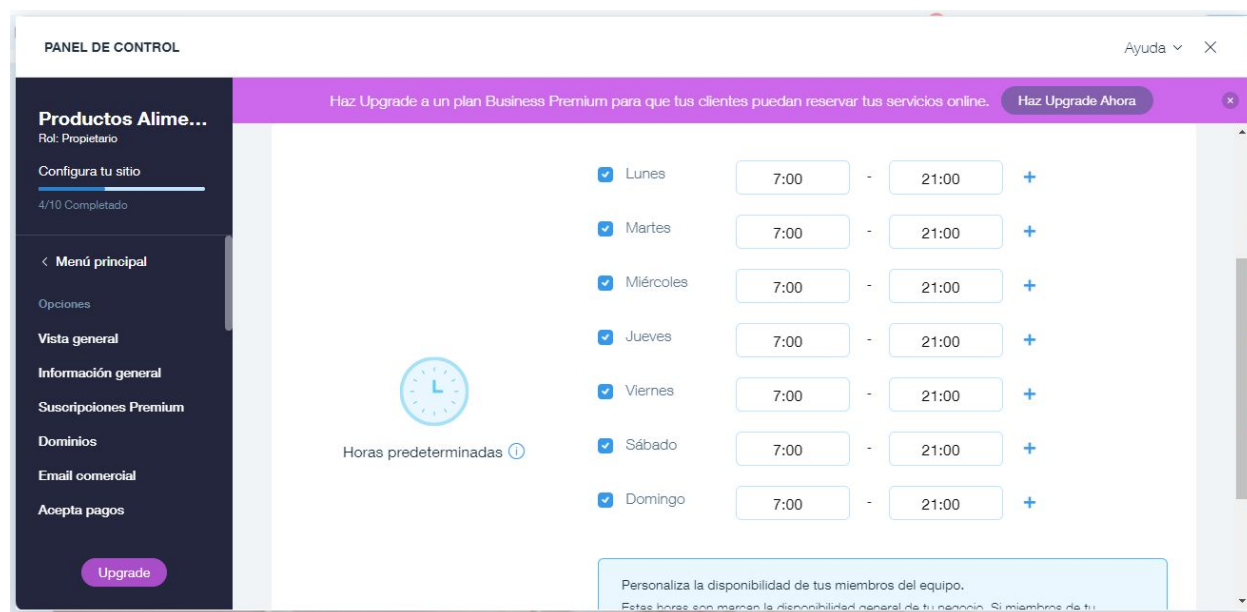
La siguiente sección que nos muestra la plantilla nos permitirá presentar el modelo de negocio con lo cual la edición nos permitirá cambiar el título, el subtítulo, la descripción de la oferta y la parte multimedia en este caso la foto.



Con la edición la página web mostrará la segunda sección de la siguiente forma:



Pasamos a configurar los horarios de trabajo para que los clientes tengan la información precisa y puedan interactuar con Zafra en los horarios adecuados:



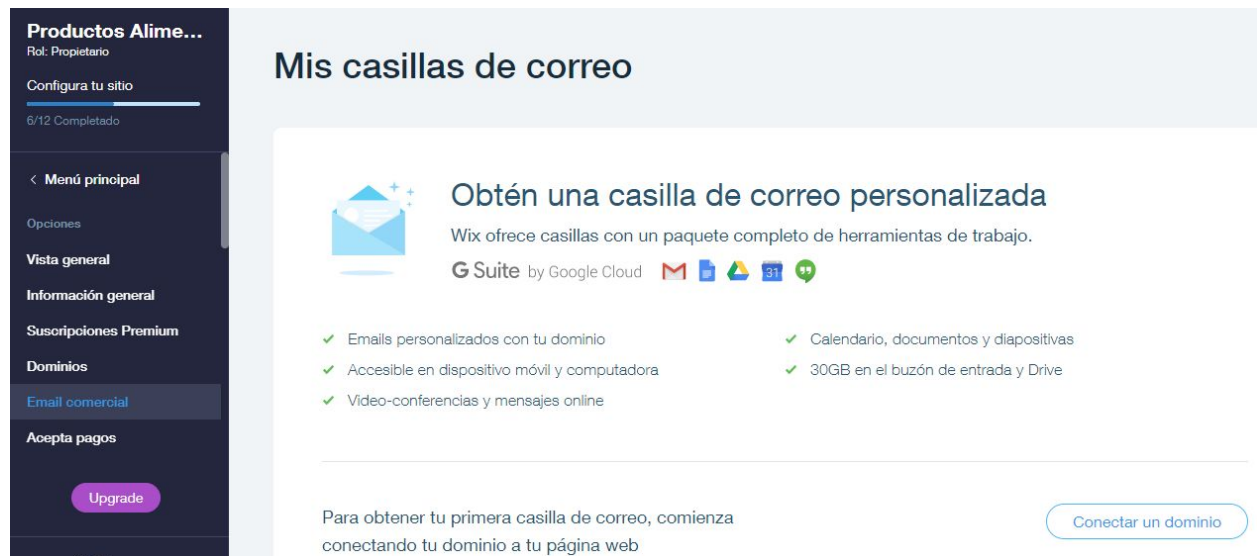
En este paso se deben configurar los datos del correo electrónico y el teléfono, la plataforma también dota de una correo electrónico con dominio propio, solo hay que confirmarlo directamente en esta opción

Email

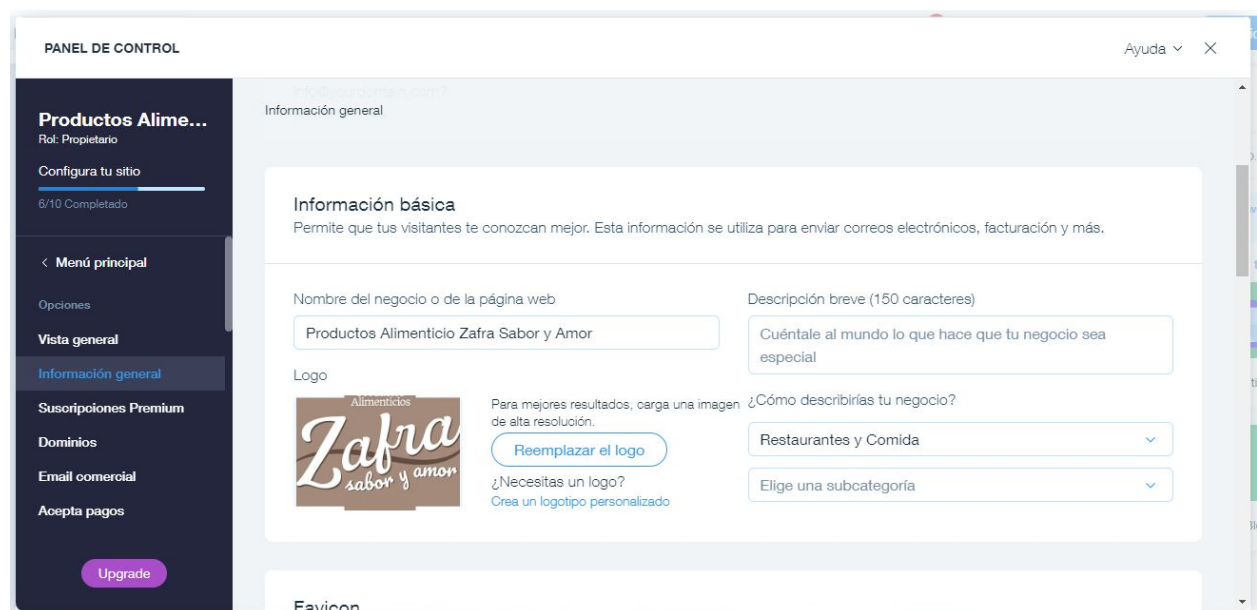
zafirasaboryamor@gmail.com

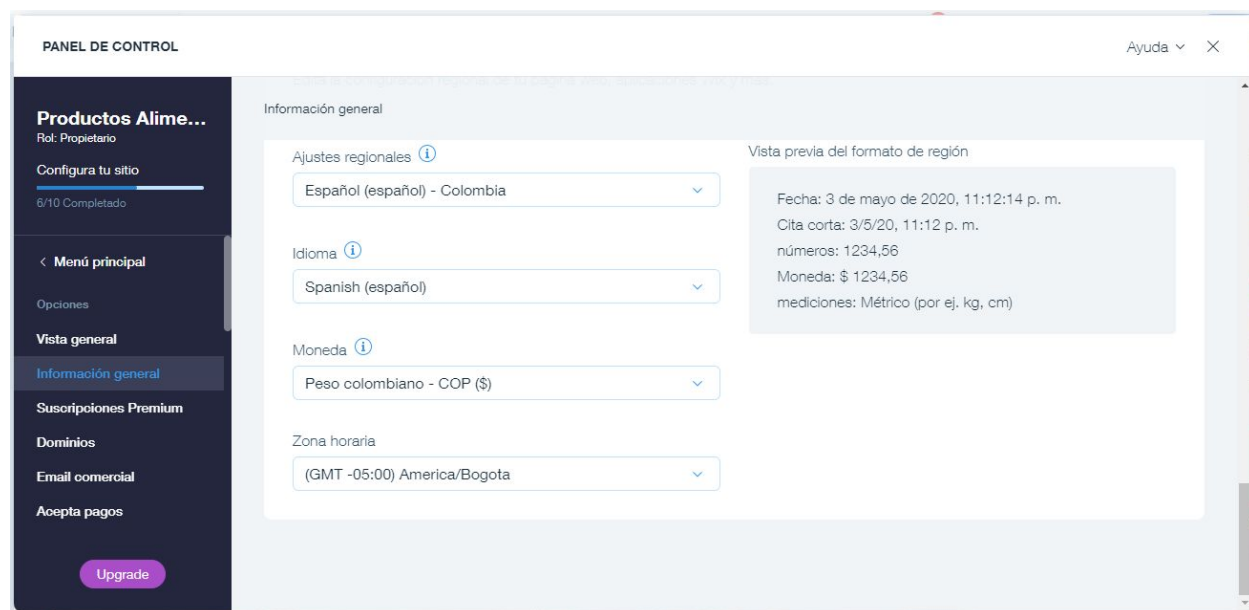
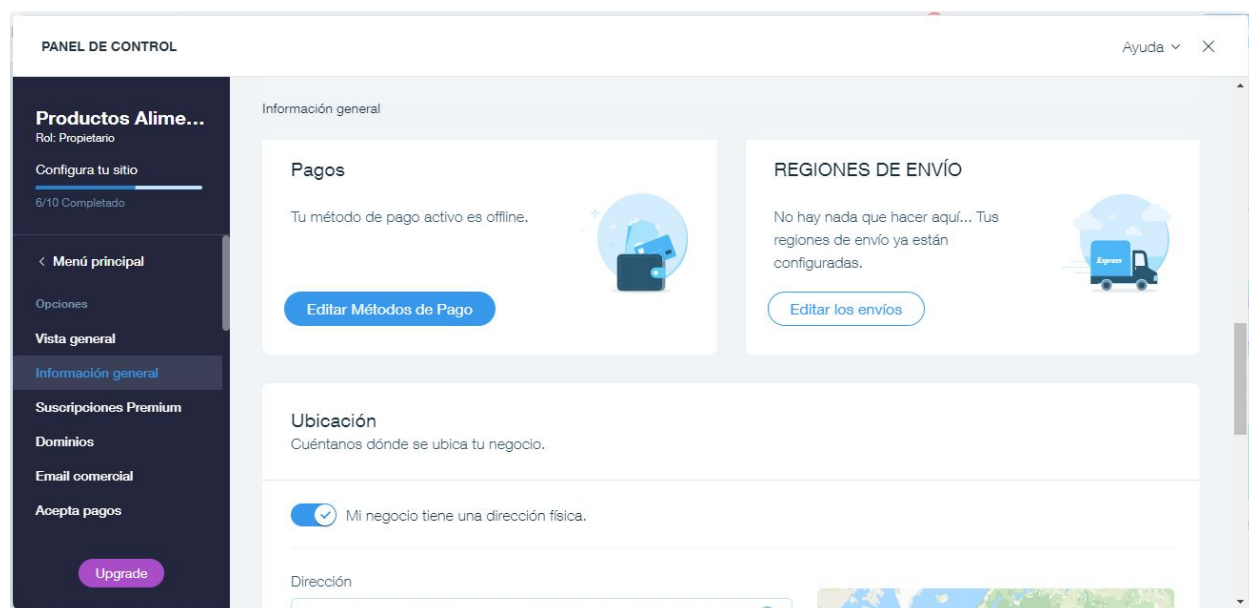
¿Quieres que tu correo electrónico sea
info@yourdomain.com?

[Recibe tu casilla](#)



El siguiente paso nos permitirá modificar opciones que ya habíamos elegido





Continuamos con este paso donde si Zafra maneja un dominio podrá vincularlo directamente con el sitio web, en caso de no tenerlo podrá adquirirlo directamente en la plataforma, este dominio profesionaliza el sitio web y lo hace más atractivo y seguro al visitante.



ESTRATEGIAS DE MERCADEO DIGITAL

MANEJO DE REDES SOCIALES

Whatsapp

Productos alimenticios Zafra: Sabor y Amor maneja la aplicación de Whatsapp en su forma básica con una buena base de clientes, para lo cual la optimización de esta ayudará a un manejo adecuado de la base, haciéndoles llegar de manera oportuna y asertiva los mensajes, catálogos, promociones, estados y llamados de acción por este medio. Los clientes al ver que Zafra maneja la aplicación de Whatsapp empresarial les generará más confianza y la comunicación será más eficiente en la red social más práctica y de más fácil acceso para virtualizar cualquier modelo de negocio.

1- Lo primero que se debe realizar es descargar la aplicación desde la play store o la app store según sea el caso, colocando en el buscador Whatsapp Business:



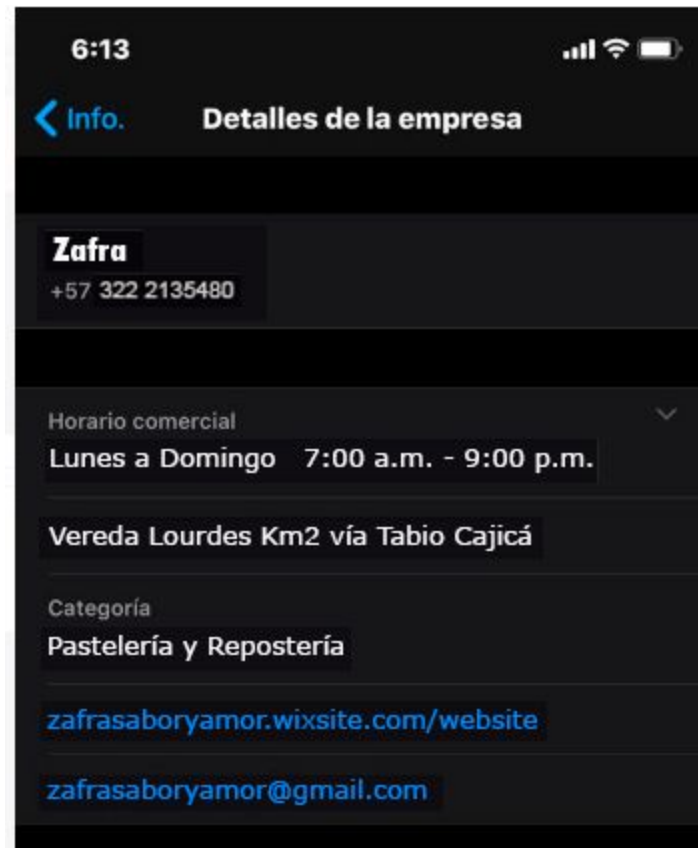
2- Luego de descargar e instalar la aplicación esta homologará todos los contactos del teléfono sin eliminar o dejar por fuera alguno de la base de datos, visualizandose de la siguiente forma:



3- Ahora se debe crear el perfil de empresa la cual se puede editar en cualquier momento comenzando por el nombre, la foto de inicio, la cuenta de la empresa para este caso tienda de postres y tortas y por último los detalle de la empresa como lo son el horario, dirección, categoría: pastelería y repostería, url de la página web y el correo electrónico:



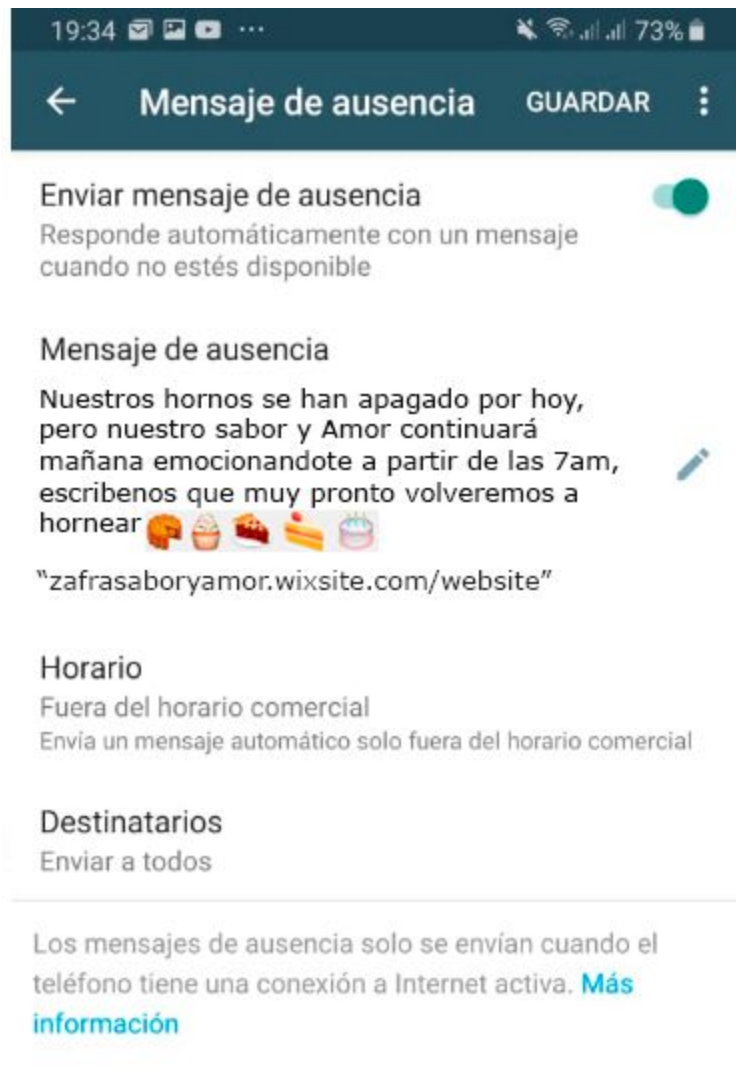




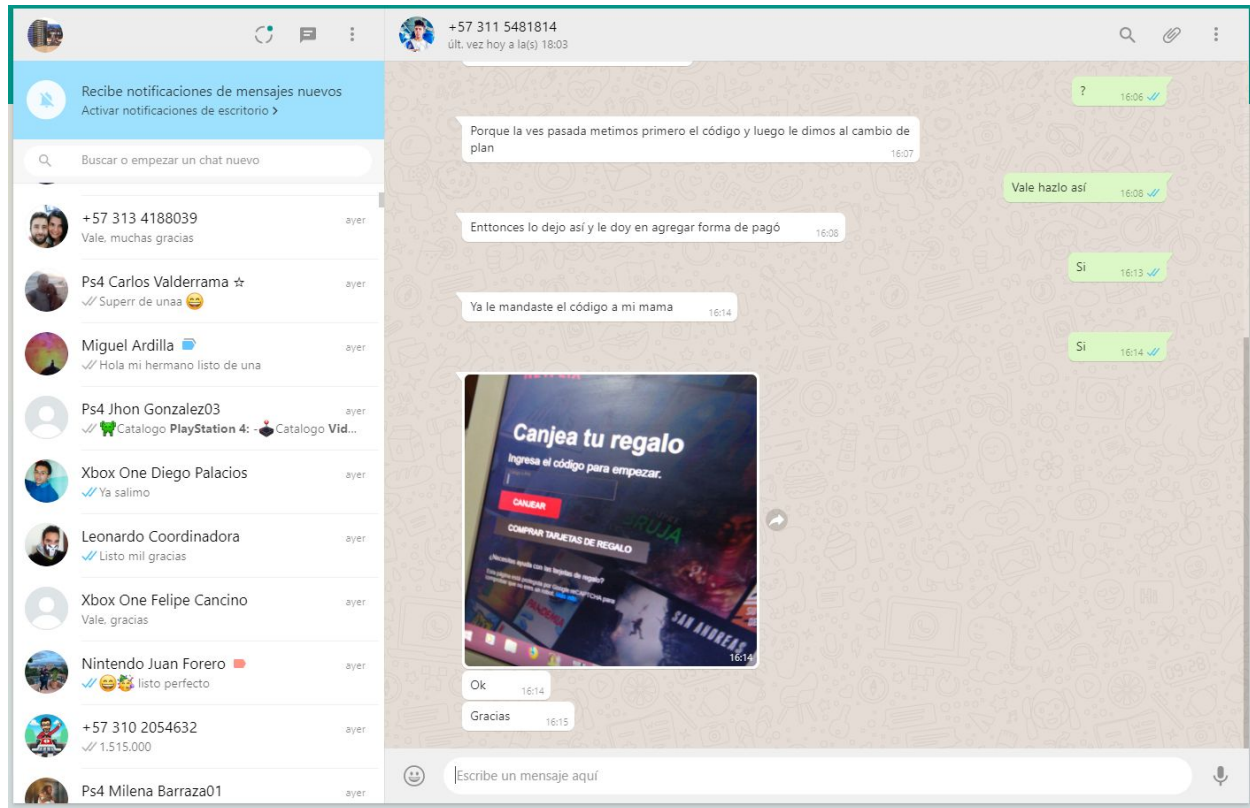
4- Una de las principales características que maneja Whatsapp empresarial son los mensajes automáticos ya sea al inicio de la jornada donde al escribir este enviará un mensaje programable de mensajería como lo puede ser: “Hola buenos días gracias por comunicarte con Zafra: Sabor y Amor, ya estamos precalentando nuestros hornos, mientras se calientan cuéntanos cual es tu antojo de hoy”



También se puede programar un mensaje de ausencia el cual se activará al instante apenas se llegue a la hora de cierre por ejemplo si Zafra deja de atender al público a las 9pm después de esa hora se puede programar un mensaje como “Nuestros hornos se han apagado por hoy, pero nuestro sabor y Amor continuará mañana emocionandote a partir de las 7am, escribenos que muy pronto volveremos a hornear”

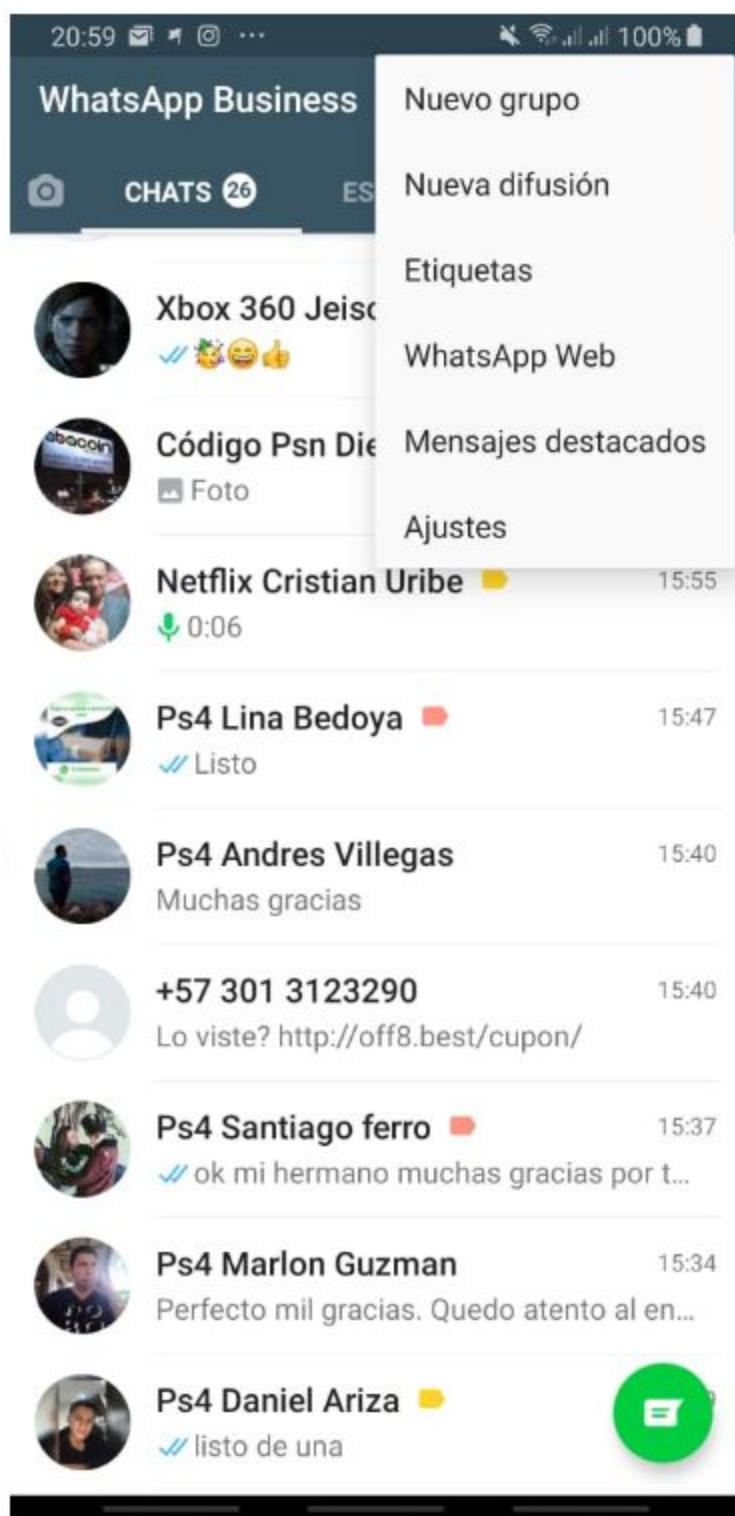


5- Dos integrantes de Zafra podrán contestar a los mensajes de los clientes con Whatsapp Web con esto se podrán contestar desde el teléfono móvil al igual que desde un ordenador con la aplicación abierta en una ventana desde un código QR.

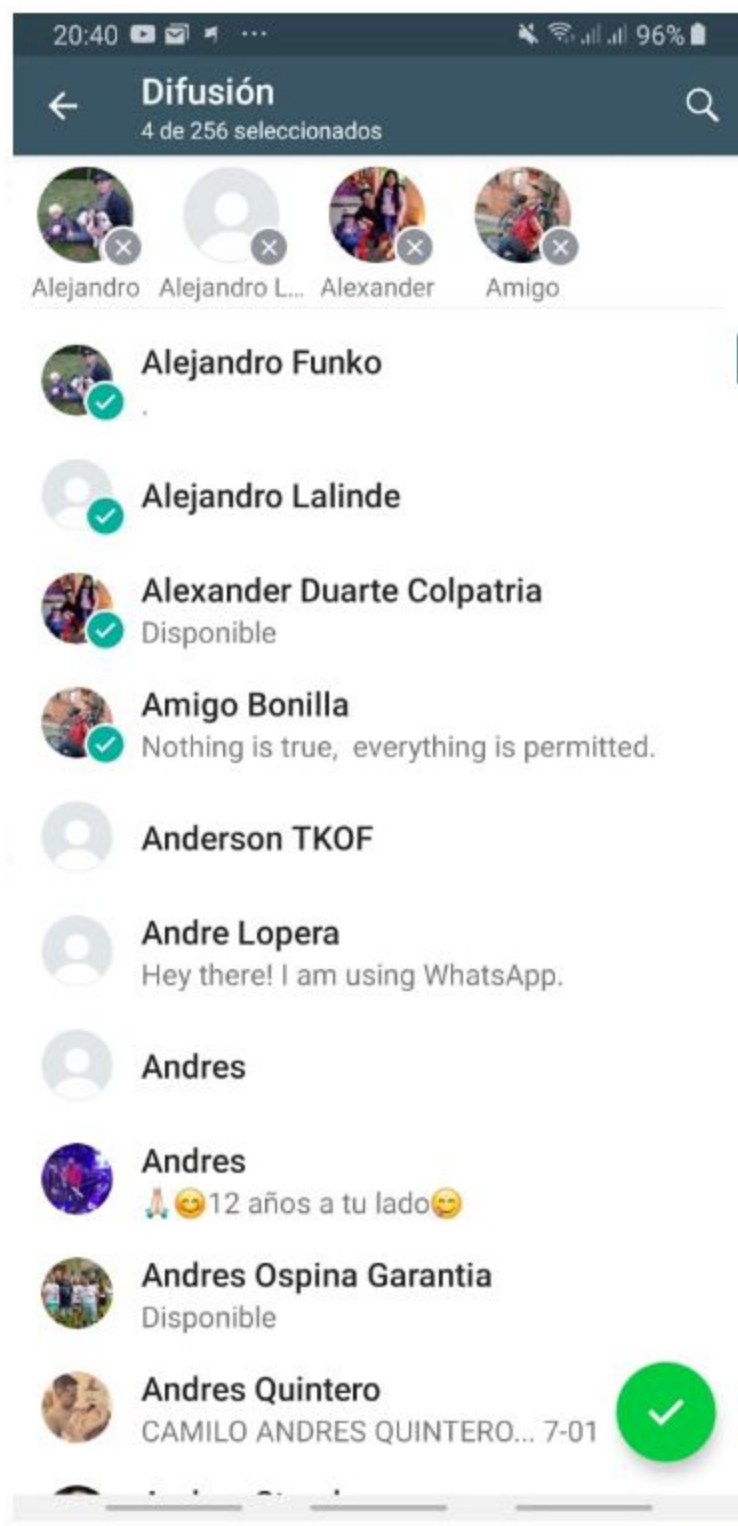


6- Los llamados de acción son una herramienta que sirve para enviar un mensaje a varios contactos a la vez, con lo cual solo seleccionando al contacto este quedará añadido de manera inmediata y recibirá el mensaje al instante, estos mensajes pueden incluir el link de la página web, el horario de atención, el catálogo de productos, una imagen con publicidad para un producto o evento entre otros.

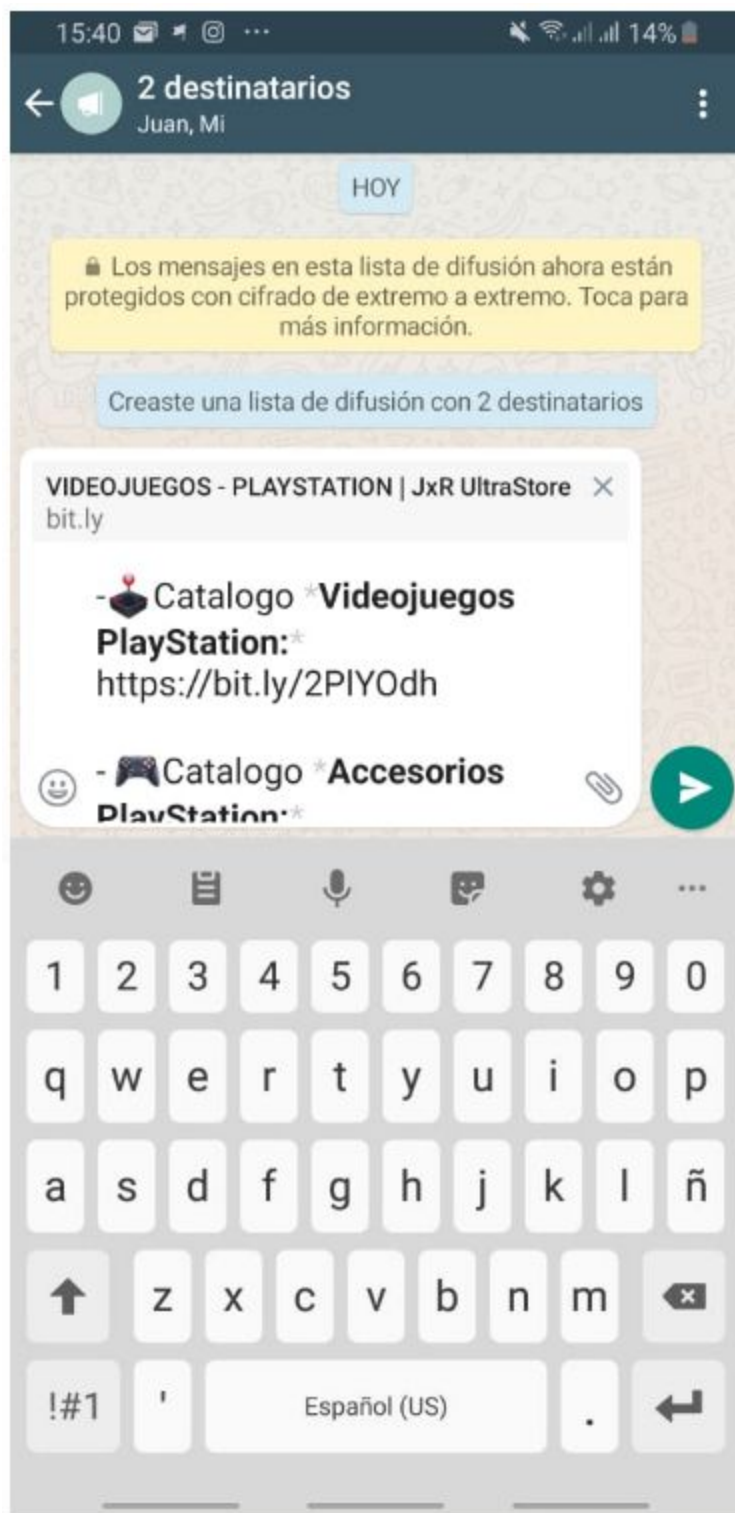
Para poder realizar el llamado de acción solo hay que estar en el menú principal de Whatsapp y presionar los 3 puntos de la esquina superior derecha, allí se desplegará el siguiente menú:



Luego se escoge la opción de nueva difusión donde aparecerán todos los contactos en orden alfabético y se podrá elegir de la lista total todos los contactos a los cuales se les quiere hacer llegar el mensaje,



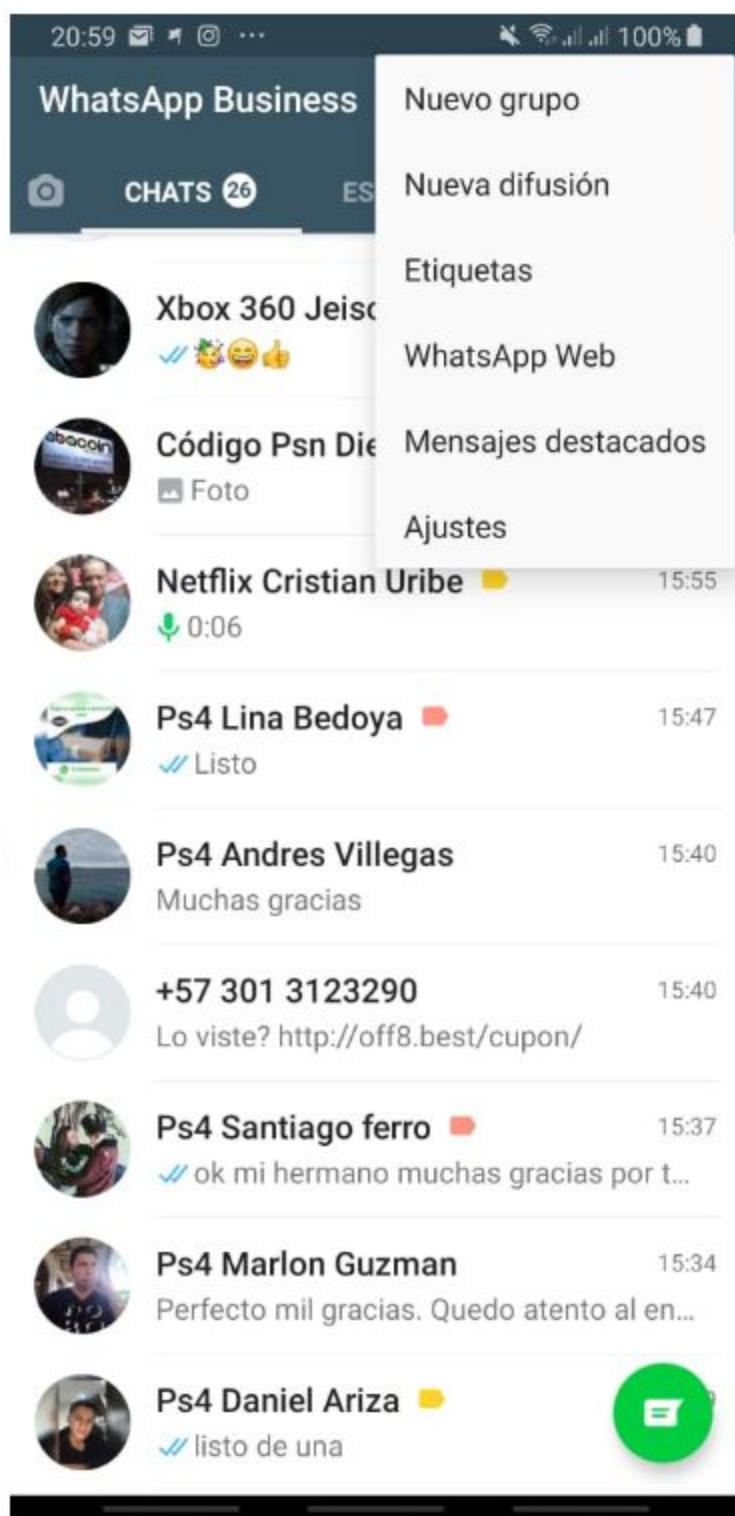
luego de seleccionarlos aparecerá la pantalla convencional de envío de mensajes, donde se escribirá y se enviará el mensaje de la manera tradicional.



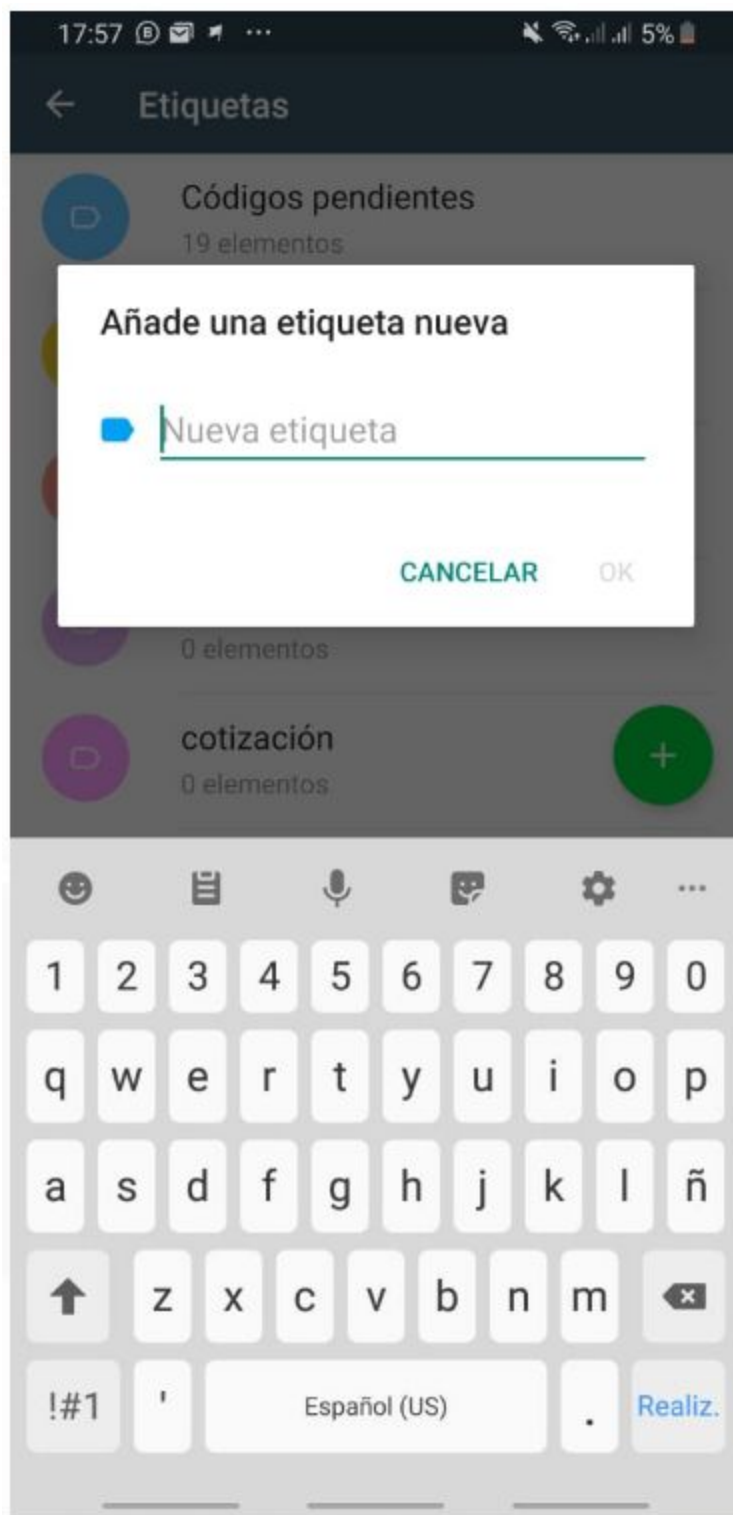
Al realizar el envío de los mensajes estos quedarán agrupados en un solo chat pero cuando los interesados comiencen a responder aparecerán como los mensajes que se reciben normalmente.



7- Ahora tenemos la funcionalidad de las etiquetas las cuales se podrán configurar desde el menú inicial de la aplicación en los tres puntos en la esquina superior derecha:



Al ingresar a etiquetas se podrá crear grupos con los cuales se puede segmentar la base de clientes permitiendo dar un mejor manejo a los mensajes que llegan, estas etiquetas se pueden crear presionando el botón 



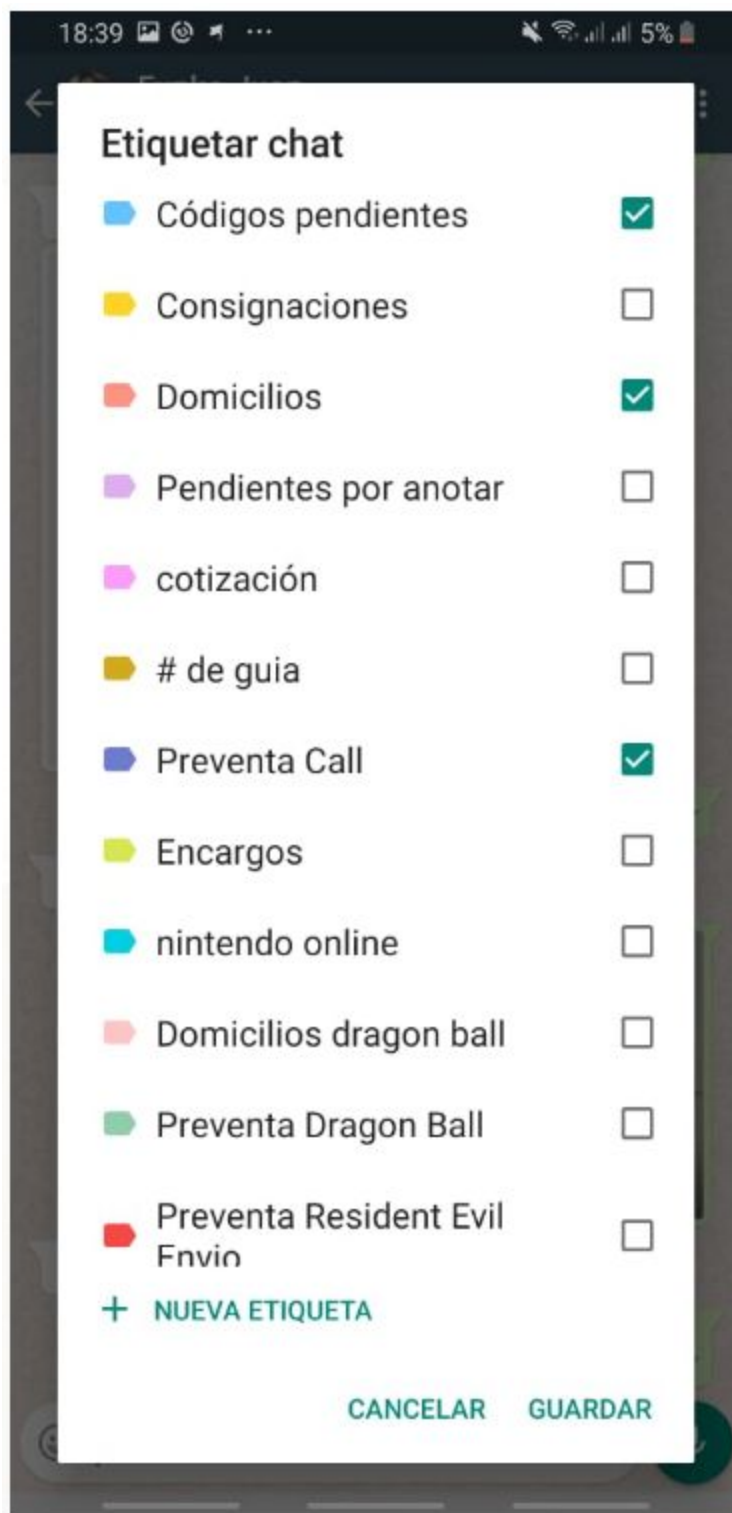
Esto da la posibilidad de crear etiquetas de clientes que realizan cotizaciones, hacen encargos, realizan un pago por algunos de los métodos que a bien se tengan o necesitan servicio a domicilio, las etiquetas al tenerlas organizadas se visualizarán de la siguiente manera:



En cuanto a los clientes que queden etiquetados se visualizarán de la siguiente manera en el menú de whatsapp con el color de la etiqueta seleccionado:



Los clientes no solo se podrán etiquetar en un solo grupo, estos también se pueden etiquetar en varios grupos:



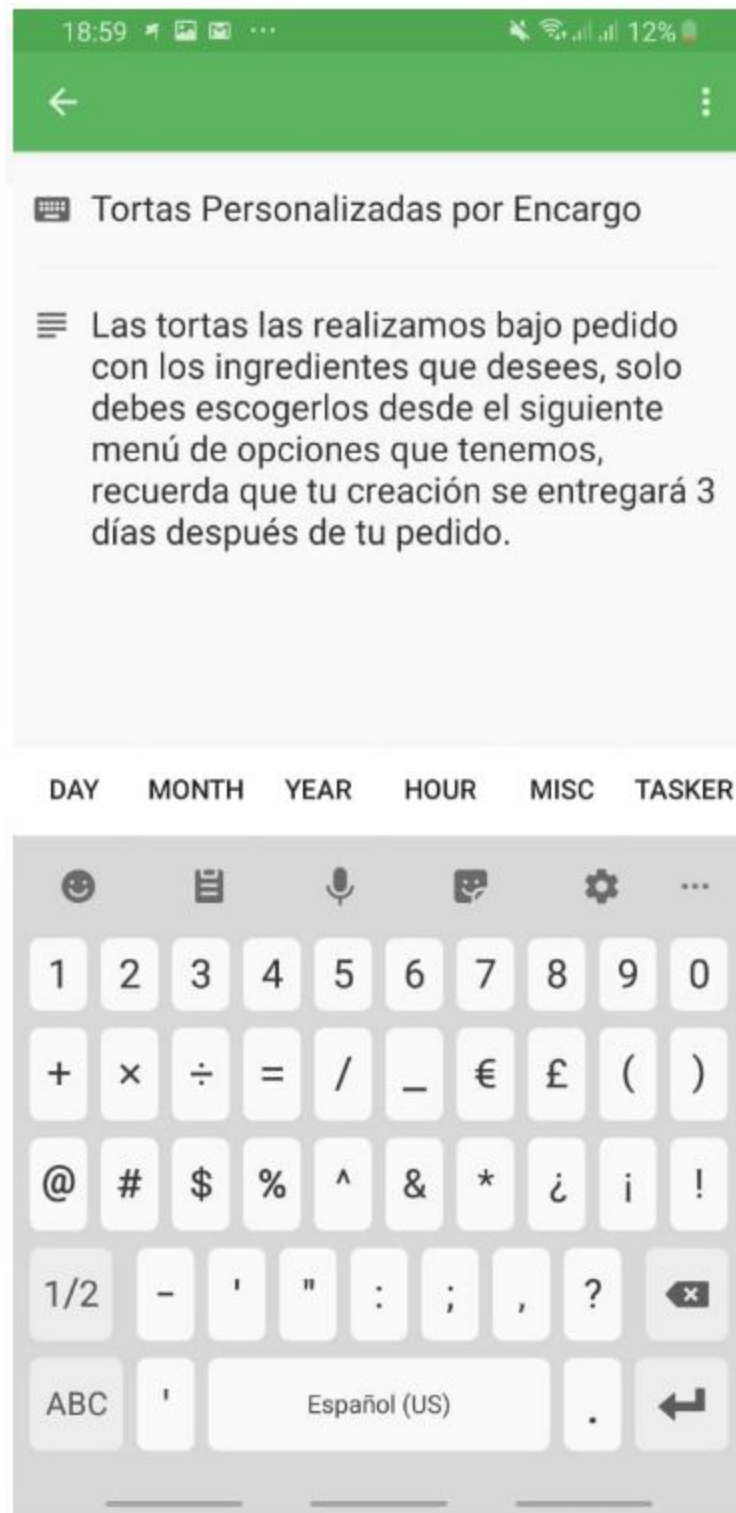
8- Otra funcionalidad que se puede aplicar al Whatsapp empresarial está con la aplicación Texpend Pro con la cual se pueden crear atajos de texto:



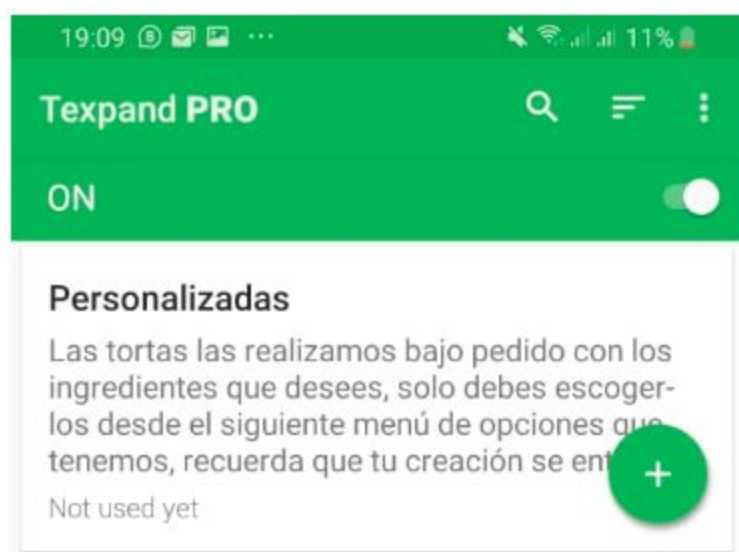
Estos atajos de texto sirven para escribir o responder a ciertas preguntas frecuentes las cuales llegan a diario, dando así la posibilidad de responder con celeridad a las inquietudes que tengan los clientes



Con solo escribir algunas palabras del nombre que se le haya asignado a la frase, estas frases se irán organizando por orden de creación dando así la posibilidad de editarlas cuando se desee



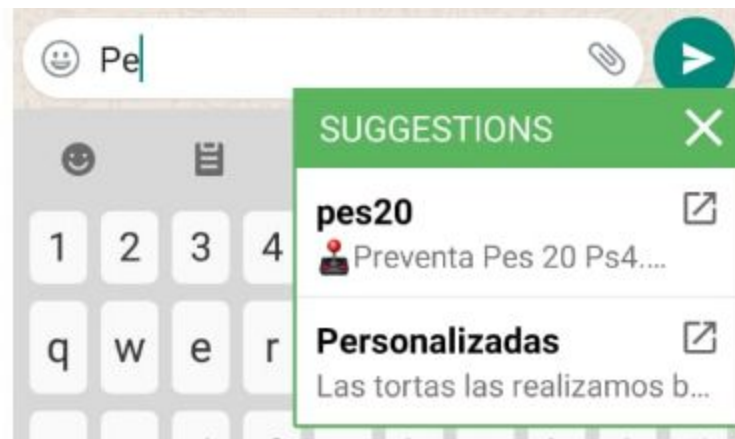
Al crear la frase o editarla solo se necesita retroceder en el dispositivo para guardar los cambios realizados



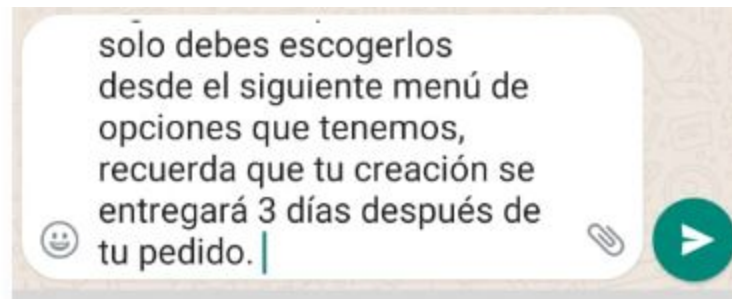
Ahora al estar en el teclado de WhatsApp con solo escribir las iniciales de la etiqueta “Per” este activará un ícono de color naranja:



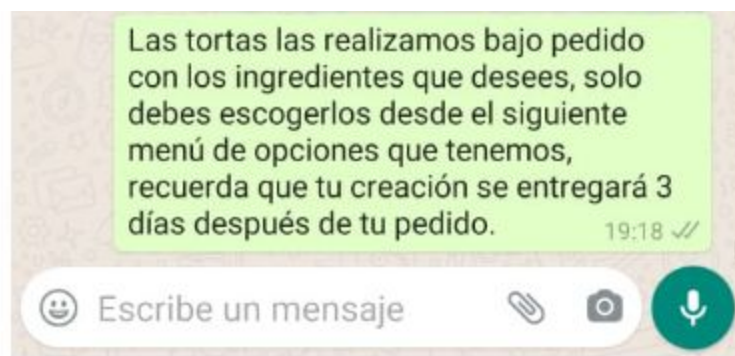
Al presionar el ícono este nos sugerirá las frases que empiezan por las iniciales escritas:



Si se selecciona la frase titulada “Personalizadas” la aplicación automáticamente insertará el texto que previamente se había escrito:



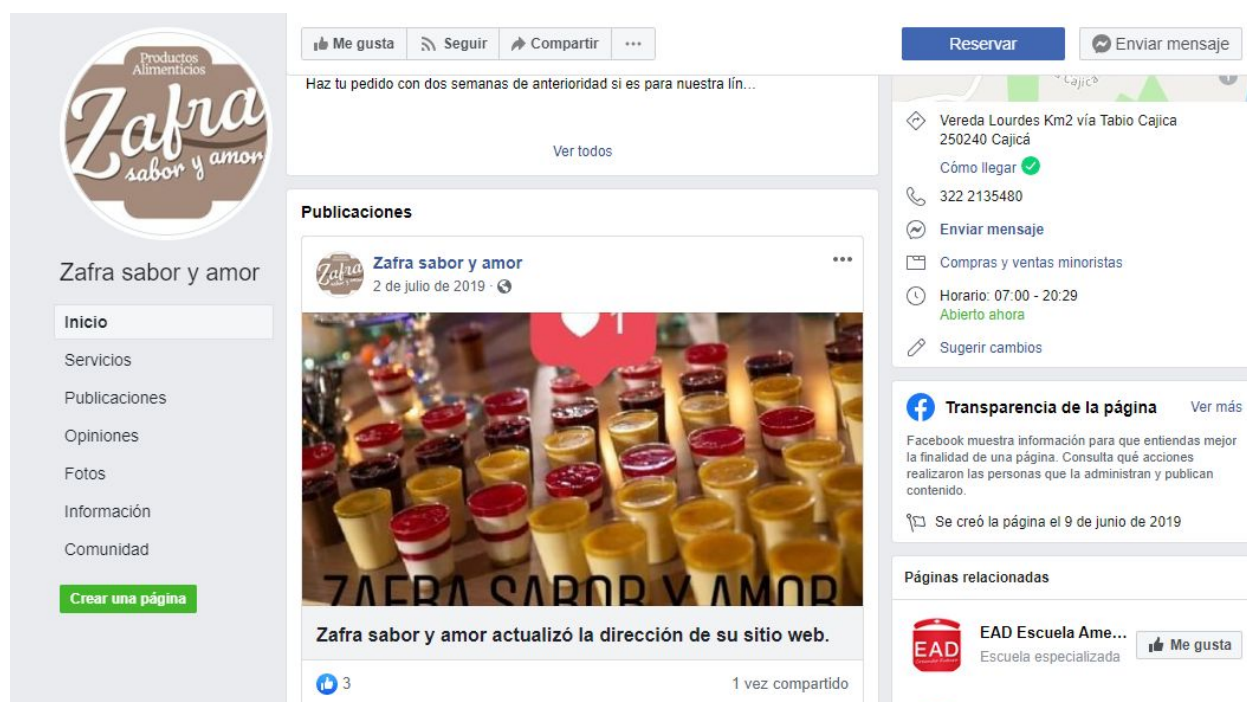
Con esto al presionar el ícono de enviar el texto quedará enviado al cliente de manera rápida para mejorar los tiempos de respuesta.



Esta aplicación no solo funciona con el WhatsApp, también funciona desde el dispositivo móvil para responder a los mensajes y comentarios de Facebook, Instagram o el correo electrónico.

Facebook Fan Page

Productos alimenticios Zafra: Sabor y Amor maneja un Fan Page el cual creó el 9 de junio de 2019 y tiene al momento 32 seguidores, con lo cual se puede empezar a trabajar en las diferentes secciones del sitio para hacerlo más atractivo e interactivo con los visitantes, esto hará que las interacciones aumenten a diario convirtiendo el Fan Page en un canal de ventas interesante para el emprendimiento.



1- Para poder editar la foto inicial solo hay que dirigirse a la esquina izquierda de la foto y darle click en el botón Cambiar foto de portada:



En esta sección no solo se podrá colocar una foto, también se podrá cargar gifs o videos para hacer el Fan Page más interactivo.

2- En este paso se creará la tienda dentro del Fan Page esto lo podemos realizar dando click en el botón crear una página:



Aquí nos aparecerán 2 opciones a escoger y debemos elegir la opción de negocio o marca:



Al escoger crear página nos desplegará los siguientes datos los cuales se deben diligenciar de la siguiente forma:

Crear una página

Conéctate con la comunidad de personas de Facebook en todo el mundo y haz conocer tu negocio o causa. Para empezar, elige una categoría para la página.

Negocio o marca

Nombre de la página

Categoría

Tienda de postres

Servicio local

Compras

Deportes y recreación

Bienes raíces

Derecho

Restaurante

Continuar



Comunidad o figura pública

Conéctate y comparte contenido con personas de tu comunidad, organización, equipo, grupo o club.

Empezar

Negocio o marca

Nombre de la página

Categoría

Dirección

Número de teléfono (opcional)

☐ No mostrar mi dirección. Mostrar solo la ciudad, el estado o la provincia del negocio.

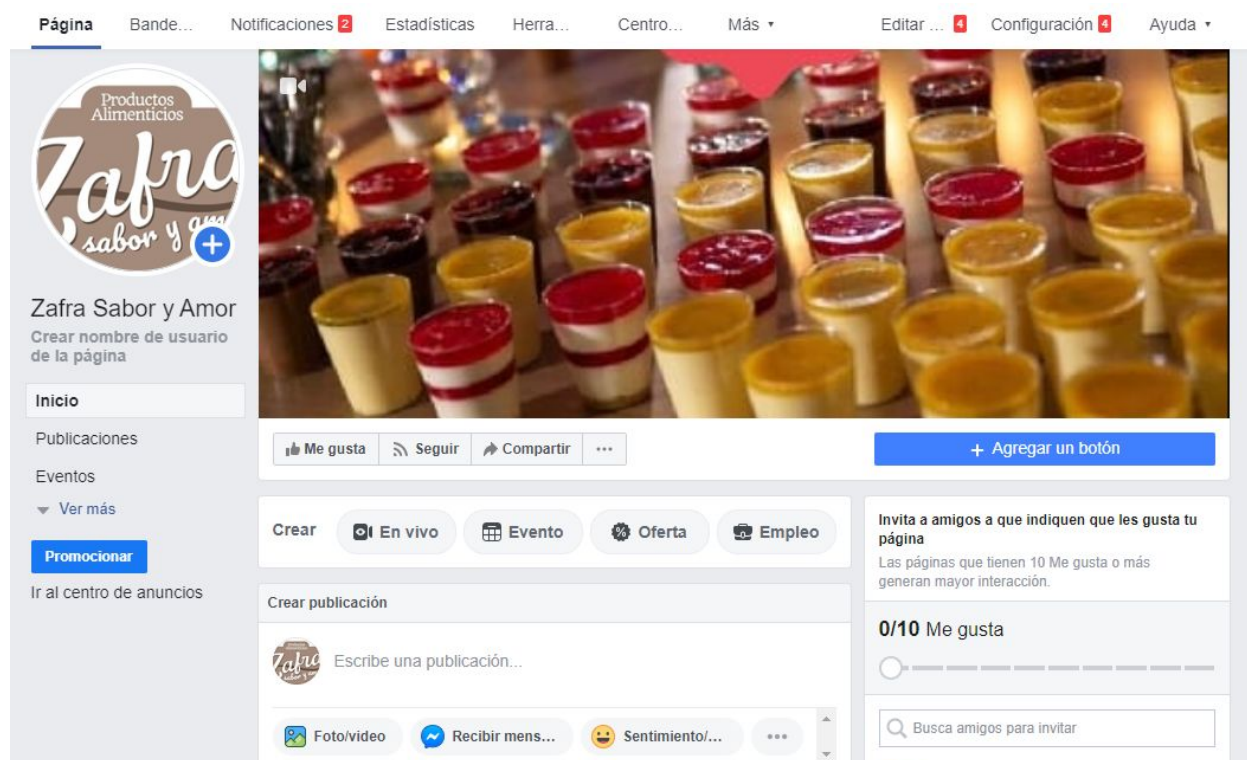
Al crear una página en Facebook, se aplican las [Políticas de páginas, grupos y eventos](#).

Continuar

3- Al darle continuar el sitio nos pedirá colocar una foto, video o gif:



Al agregar la foto de perfil seleccionada el Fanpage tendrá el siguiente aspecto



4- En este paso vamos a agregar un botón esta función sirve para anclar el WhatsApp empresarial, colocar el link del catálogo de página web, solo se debe dar click en el siguiente icono justo debajo de la foto de portada.



Al hacerlo se desplegará el siguiente sub menú:

Agregar un botón a tu página

Vista previa



Paso 1: ¿Qué botón quieres que vean las personas?

El botón situado en la parte superior de la página ayuda a las personas a realizar una acción. Las personas lo ven tanto en tu página como en los resultados de la búsqueda en los que aparece. Puedes editarlo cuando quieras.

 Hacer una reserva	▼
 Ponerse en contacto	▼
 Obtener más información sobre tu negocio	▼
 Hacer una compra	▼
 Descargar una app o un juego	▼

Paso 1 de 2

Cancelar

Siguiente

Lo primero que se debe hacer es revisar el ícono de hacer una reserva, este icono nos permitirá programar citas los clientes para tener un recordatorio enlazado directamente en facebook, o en la página web:

Vista previa



👍 Me gusta 📡 Seguir ➦ Compartir ...

Reservar

Paso 1: ¿Qué botón quieres que vean las personas?

El botón situado en la parte superior de la página ayuda a las personas a realizar una acción. Las personas lo ven tanto en tu página como en los resultados de la búsqueda en los que aparece. Puedes editarlo cuando quieras.

✓ Hacer una reserva	^
☒ Reservar	

✓ **Tu botón** Reservar

Editar

Paso 2: ¿Dónde quieres que se dirijan las personas cuando hagan clic en este botón?

Cuando los clientes hagan clic en el botón, se los dirigirá a un lugar donde podrán realizar una acción o encontrar más información.

	Citas en Facebook Las personas podrán programar una cita desde Facebook y recibir recordatorios automáticamente.	NUEVO
	Connect Another Tool Connect your page to another tool that you already use.	NUEVO
	Enlace al sitio web Dirige a las personas a tu sitio web para que reserven una cita contigo.	

Para poder programar la cita en Facebook solo se debe dar click en nuevo, lo que nos llevará el siguiente menú:



Al iniciar la configuración se desplegará un pequeño calendario por días con lo que se puede iniciar con la configuración:

Citas

Elige los días y los horarios disponibles para realizar citas en tu calendario.

Zona horaria

Zona horaria seleccionada para las citas: **America/Bogota (UTC -05)**

☒ lunes

09:00

▼

17:00

▼

+

☒ martes

09:00

▼

17:00

▼

+

☒ miércoles

09:00

▼

17:00

▼

+

☒ jueves

09:00

▼

17:00

▼

+

☒ viernes

09:00

▼

17:00

▼

+

☐ sábado

09:00

▼

17:00

▼

+

☐ domingo

09:00

▼

17:00

▼

+

Atrás

Siguiente

En un solo día se puede programar varias citas solo presionando el botón más:

Citas ×

Elige los días y los horarios disponibles para realizar citas en tu calendario.

Zona horaria

Zona horaria seleccionada para las citas: **America/Bogota (UTC -05)**

☒ lunes	18:00 ▼	18:30 ▼	+
	19:00 ▼	19:30 ▼	×

Al asignar la cita se puede pasar primero a una verificación previa antes de enviar la cita al cliente y los clientes también pueden reservar citas y hacérselo saber directamente desde Facebook:

Citas
✕

Personaliza tus preferencias para confirmar las citas.

Aprobación de citas

Aprueba las citas manualmente antes de que se confirmen con los clientes.

☒ **SÍ**

Doble reserva

Los clientes pueden solicitar una cita en horarios para los que ya tengas reservas programadas. Puedes configurar que se solicite aprobación para confirmar estas citas.

☐ **NO**

Sincronizar con Google Calendar

Las citas reservadas en tu página se mostrarán en tu calendario de Google automáticamente. Los eventos de tu calendario de Google no estarán disponibles para reservar en Facebook.

☐ **NO**

Atrás

Siguiente

Con esto se desplegará un calendario donde se puede revisar las citas y eventos que se tengan en el día.

Calendario

mayo 2020

Lun

Mar

Mié

Jue

Vie

Sáb

Dom

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

Solicitudes

Configuración de citas

Promocionar botón "Reservar"

mayo 2020

lunes 18

martes 19

miércoles 20

jueves 21

viernes 22

sábado 23

domingo 24

11:00

12:00

13:00

14:00

11:00

12:00

13:00

14:00

11:00

12:00

13:00

14:00

11:00

12:00

13:00

14:00

11:00

12:00

13:00

14:00

11:00

12:00

13:00

14:00

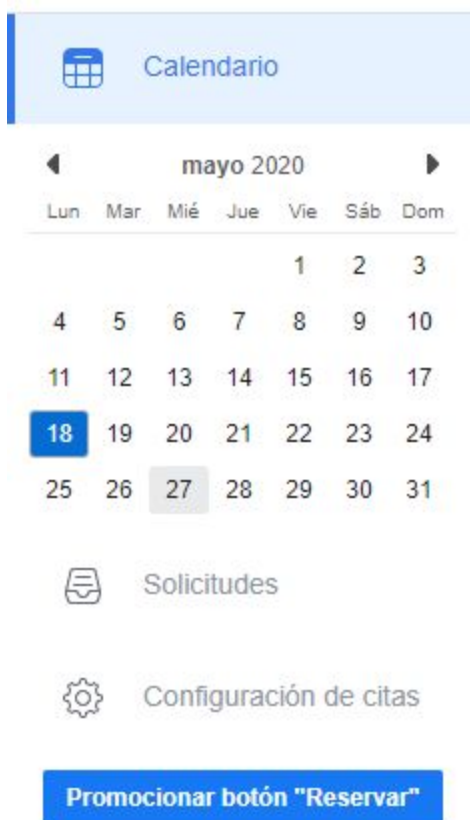
11:00

12:00

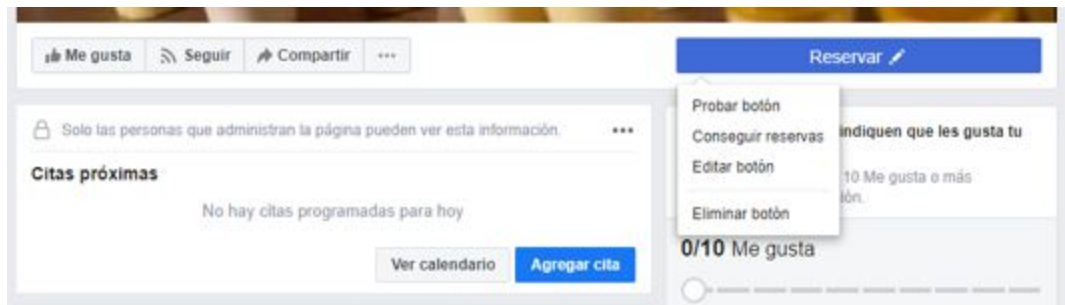
13:00

14:00

También se puede promocionar con el botón Promocionar botón “reservar” esta promoción si toca pagarla y sirve para hacer llegar a un público previamente segmentado un evento especial con fecha, hora lugar exacto y valor de las entradas, esto llegará de manera directa a los seguidores del Fanpage y el algoritmo de Facebook lo enviará a personas con perfiles interesados en el evento



Luego de crear una cita el siguiente paso es activar el contacto en el Fanpage, para poder crearlo solo debemos ir al botón donde se creó la reserva, y presionar la opción de editar Botón, desplegandonos el siguiente menú:



Agregar un botón a tu página

Vista previa



Me gusta

Seguir

Compartir

...

WhatsApp

Paso 1: ¿Qué botón quieres que vean las personas?

El botón situado en la parte superior de la página ayuda a las personas a realizar una acción. Las personas lo ven tanto en tu página como en los resultados de la búsqueda en los que aparece. Puedes editarlo cuando quieras.

 Hacer una reserva	▼
☒ Ponerse en contacto	▲
☐ Contactarnos ☐ Enviar mensaje ☐ Llamar ☐ Registrarte ☐ Enviar correo ☒ WhatsApp	
 Obtener más información sobre tu negocio	▼
 Hacer una compra	▼
 Descargar una app o un juego	▼

Paso 1 de 2

Cancelar

Siguiente

Al darle siguiente nos dará la opción de enviar el mensaje por Whatsapp configurando así el número:

Paso 2: ¿Dónde quieres que se dirijan las personas cuando hagan clic en este botón?

Cuando los clientes hagan clic en el botón, se los dirigirá a un lugar donde podrán realizar una acción o encontrar más información.

 Enviar mensaje de WhatsApp
Permite que las personas puedan contactarse con tu página por WhatsApp fácilmente.

o 2 de 2

Volver

Finalizar

Esto nos dirigirá a una pantalla donde se agrega el número telefónico enviando un mensaje de verificación:

General

Información de la página 4

Mensajes

Plantillas y pestañas

Notificaciones

Mensajería avanzada

Roles de página

Personas y otras páginas

Público preferido de la página

Autorizaciones

Contenido de marca

Instagram

WhatsApp

Destacados

Publicación cruzada

Buzón de ayuda de la página

Pagos

Configuración de citas

Conectar WhatsApp con Facebook

Cuando conectas tu cuenta de WhatsApp o WhatsApp Business con Facebook, puedes agregar el botón de WhatsApp a tu página y crear anuncios de WhatsApp para publicarlos en Facebook.



Conectar tu cuenta de WhatsApp

Ingresa tu número de WhatsApp o WhatsApp Business y, a continuación, busca un código de confirmación que recibirás por mensaje de WhatsApp.

Código de país

Colombia +57

Número de teléfono

3222135480

Send Code



Anima a las personas a enviarte mensajes

Agrega el botón de WhatsApp a tu página. Las personas podrán tocarlo para enviarte mensajes directamente en WhatsApp.



Muestra tu número a las personas

Agrega tu número de WhatsApp a la sección "Información" de tu página.



Crea anuncios de WhatsApp para publicarlos en Facebook

Dirige a las personas a WhatsApp a partir de los anuncios que publicas en Facebook.

Se ingresa el Código:

Confirmar tu cuenta de WhatsApp ×

Ingresa el código que aparece en el mensaje de WhatsApp enviado al +57 3105853871 para confirmar tu cuenta de WhatsApp. [Cambiar número de WhatsApp](#)

Código enviado.
Podrás volver a enviar el código dentro de 46 segundos

Cancelar Confirmar

La aplicación nos confirmará que se conectó el número telefónico y nos pedirá agregar un Botón al Fanpage:

¿Agregar botón de WhatsApp? ×



Conectaste una cuenta de WhatsApp a tu página. ¿Quieres agregar el botón de WhatsApp en ella?
Este botón dirige a las personas directamente a WhatsApp para que te envíen un mensaje. Si ya tienes un botón en tu página, se reemplazará por este.

Not Now Botón "Agregar"

Al agregarlo este vinculará directamente el WhatsApp dando la opción de editar el número en cualquier momento:

The screenshot shows the Facebook page settings interface. On the left is a sidebar menu with options: General, Información de la página, Mensajes, Plantillas y pestañas, Notificaciones, Mensajería avanzada, Roles de página, Personas y otras páginas, Público preferido de la página, Autorizaciones, Contenido de marca, Instagram, WhatsApp, Destacados, Publicación cruzada, Buzón de ayuda de la página, Pagos, Historial de administración de la página, and Registro de actividad. The main content area is titled 'Cuenta de WhatsApp vinculada' and includes a description: 'Puedes agregar el botón de WhatsApp a tu página y crear anuncios de clic a WhatsApp.' Below this, it shows 'Tu número de WhatsApp' as '+57 310 5853871' with 'Cambiar' and 'Desconectar' buttons. A yellow warning box suggests using WhatsApp Business. The 'Usar "WhatsApp" como botón de la página' section has a 'Sí' button. The 'Mostrar número de WhatsApp en la página' section has a 'NO' button. A small diagram on the right illustrates the placement of the WhatsApp button on a page layout.

Cuenta de WhatsApp vinculada

Puedes agregar el botón de WhatsApp a tu página y crear anuncios de clic a WhatsApp.

Tu número de WhatsApp

Puedes cambiar o eliminar tu número de WhatsApp cuando quieras.

+57 310 5853871

Accede a más funciones con una cuenta de WhatsApp Business

Instala la app de WhatsApp Business para usar funciones creadas específicamente para empresas.

[Instalar WhatsApp Business](#)

Usar "WhatsApp" como botón de la página

Si configuras el botón de WhatsApp como botón principal de tu página, las personas podrán enviarte un mensaje directamente en WhatsApp de forma muy sencilla.

☒ **SÍ**

Mostrar número de WhatsApp en la página

Si muestras tu número de WhatsApp en la sección "Información" de tu página, las personas te encontrarán más fácilmente.

☐ **NO**



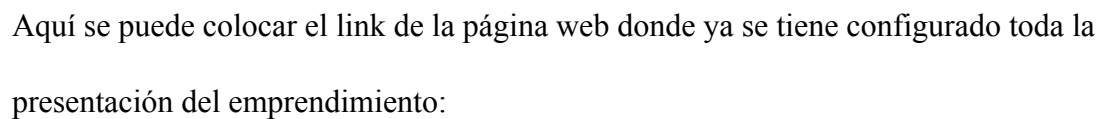
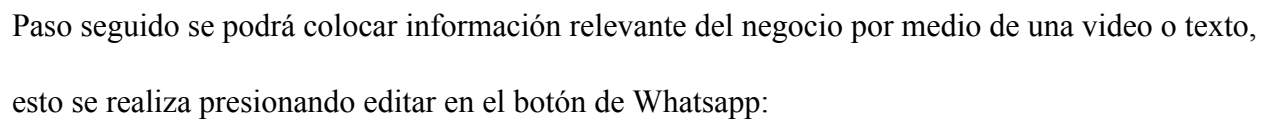
Al tener configurado el whatsapp los clientes al ingresar a la página podrán visualizarlo así:



Si se presiona el botón Whatsapp nos dirigirá desde el dispositivo o el ordenador directamente a Whatsapp:



Si se presiona el botón de Messenger este nos dará un listado de opciones predeterminadas donde los clientes también se podrán contactar:



Agregar un botón a tu página

¿A qué sitio web quieres que se dirijan las personas cuando hagan clic en este botón?

<https://zafrasaboryamor.wixsite.com/website>

Cancelar Guardar

Paso 2: ¿Dónde quieres que se dirijan las personas cuando hagan clic en este botón?

Cuando los clientes hagan clic en el botón, se los dirigirá a un lugar donde podrán realizar una acción o encontrar más información.

 **Enlace del sitio web**
Envía a las personas a un sitio web que elijas.

Paso 2 de 2

Volver Finalizar

Luego se da en el botón de Finalizar y los clientes podrán visualizarlo así:



Y al darle click en más información el sitio abrirá la página Web:



Ahora configuraremos el botón de hacer una compra, igual debemos presionar editar en el botón de más información :



Este nos dará 3 opciones de la cual tomaremos comprar:

Agregar un botón a tu página

Vista previa



Paso 1: ¿Qué botón quieres que vean las personas?

El botón situado en la parte superior de la página ayuda a las personas a realizar una acción. Las personas lo ven tanto en tu página como en los resultados de la búsqueda en los que aparece. Puedes editarlo cuando quieras.

 Hacer una reserva	▼
 Ponerse en contacto	▼
 Obtener más información sobre tu negocio	▼
 Hacer una compra	▲
☒ Comprar ☐ Ver ofertas ☐ Comprar tarjeta de regalo	
 Descargar una app o un juego	▼

Paso 1 de 2

Cancelar

Siguiente

Esto nos dará la posibilidad de colocar de nuevo el link de la página web o crear un catálogo virtual en Facebook:

Agregar un botón a tu página

Vista previa



Me gusta

Seguir

Compartir

...

Comprar

Tu botón Comprar

Editar

Paso 2: ¿Dónde quieres que se dirijan las personas cuando hagan clic en este botón?

Cuando los clientes hagan clic en el botón, se los dirigirá a un lugar donde podrán realizar una acción o encontrar más información.

 Enlace del sitio web
Envía a las personas a un sitio web que elijas.

 Tienda de tu página
Envía a los clientes a la tienda de tu página

Paso 2 de 2

Volver

Finalizar

Llevándonos a la siguiente pantalla:

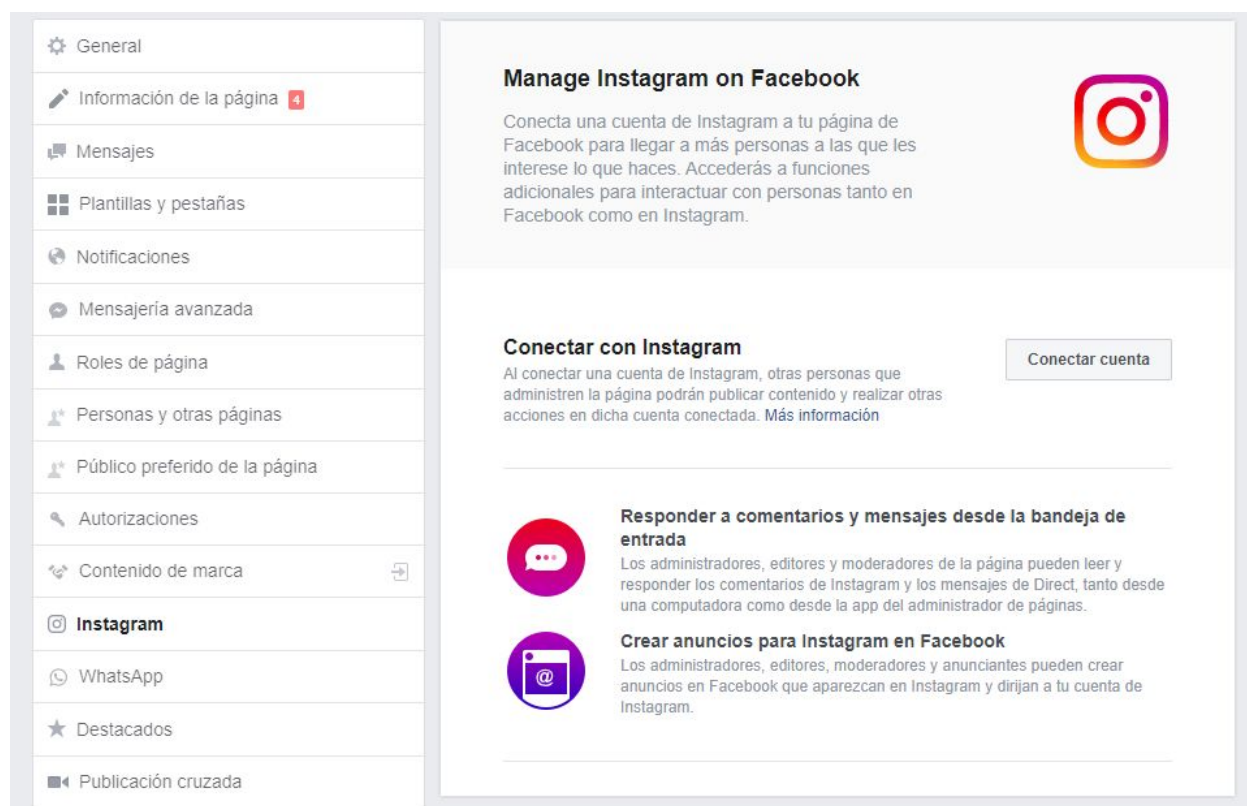


5- Ahora podremos ir a configuración que se encuentra arriba de la foto de portada:



En el menú de la parte izquierda debemos buscar Instagram para poder vincular la cuenta de Instagram con Facebook, con esto todos el contenido que se envíen por Facebook se verá automáticamente en Instagram y viceversa:





Aquí damos en conectar la cuenta ingresamos los datos de Instagram y nos dará las siguientes pantallas:

 Configura tu cuenta de empresa ×



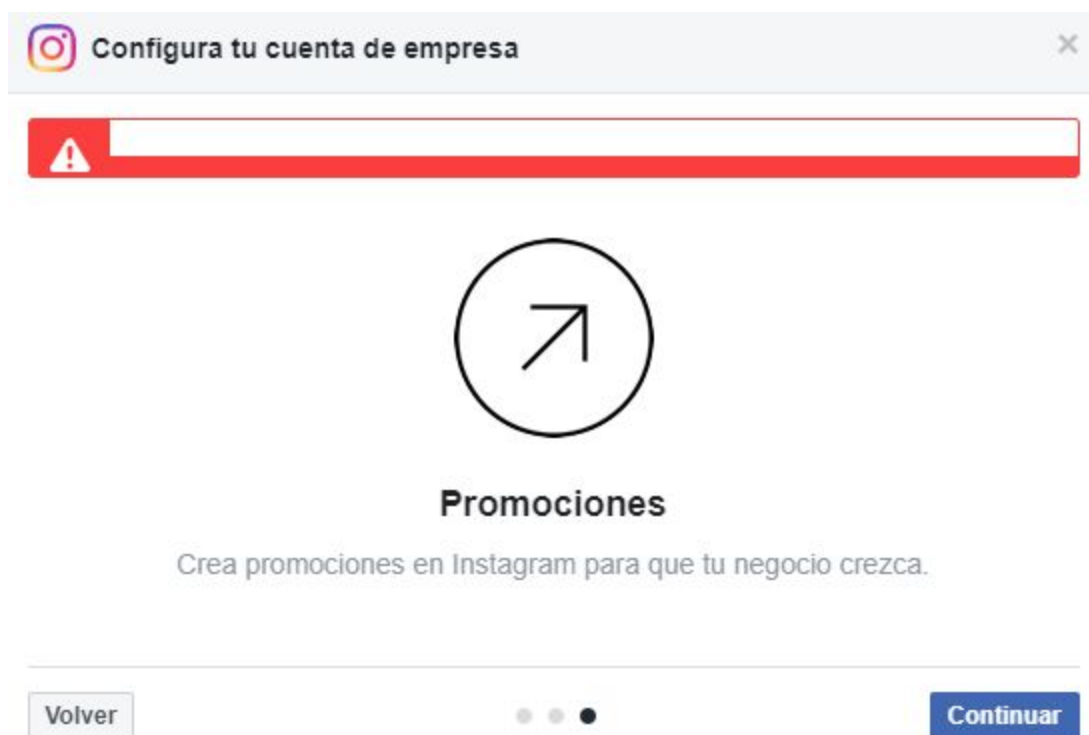


Cuenta de empresa

Agrega un número de teléfono, correo electrónico o ubicación para que los clientes puedan contactarse contigo directamente desde un botón en tu cuenta.

Continuar





Se introduce el correo, la dirección y el teléfono

 **Configura tu cuenta de empresa** ✕

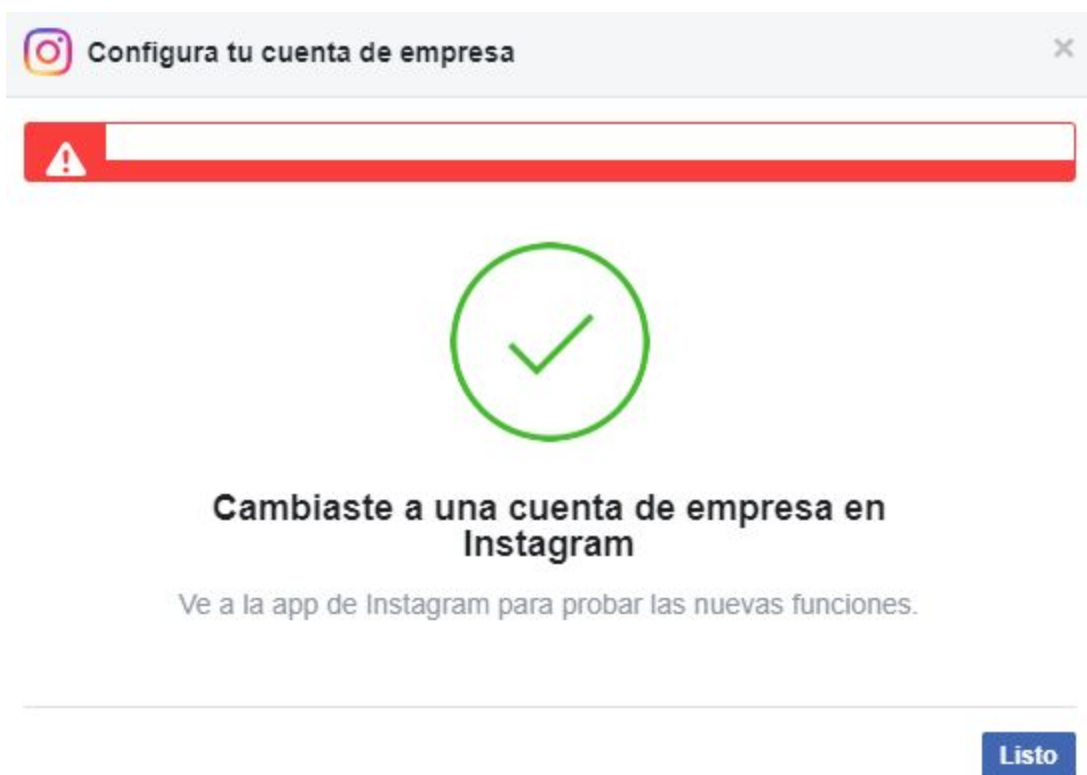
Edita o elimina la información que no quieres que aparezca en Instagram. Puedes editarla cuando quieras en la configuración.

INFORMACIÓN IMPORTADA DE ZAFRA SABOR Y AMOR

Correo electrónico

Teléfono

Dirección



Manage Instagram on Facebook

Conecta una cuenta de Instagram a tu página de Facebook para llegar a más personas a las que les interese lo que haces. Accederás a funciones adicionales para interactuar con personas tanto en Facebook como en Instagram.



Información de la cuenta de Instagram

Información básica

Nombre	Deysy Avila Muñoz
Usuario	deysy0126
Sitio web	
Presentación	
Categoría	

Información de contacto de la empresa

Sync Information

Correo electrónico	zafrasaboryamor@gmail.com
Número de teléfono	+573222135480
Dirección	Vereda Lourdes Km2 vía Tabio Cajicá
Ciudad o localidad	Chía
Código postal	250240

6- En este paso crearemos el catálogo de la tienda, para lo cual se debe dar click en agregar un servicio:



Al agregar un servicio se debe diligenciar los siguientes datos para poder iniciar a montar los productos:

Editar servicio ✕

Nombre del servicio 34 / 40

Precio

Precio fijo ▼

COP

Descripción (opcional) 205 / 600

Deliciosa torta con bizcochuelo de chocolate, mousse de amaretto, maracuyá y chocolate, disponible en 10, 20 y 30 porciones, tu compra incluye velas personalizadas y envío gratis para el municipio de Chía.

Duración ☐
Your duration will show as duration varies

Mostrar servicio ☐

Incluir una imagen (opcional)



Cancelar

Guardar

Otra manera de crear un catálogo en el Fanpage es creando un álbum de fotos, solo hay que ir al menú de inicio de la izquierda y pulsar en fotos:



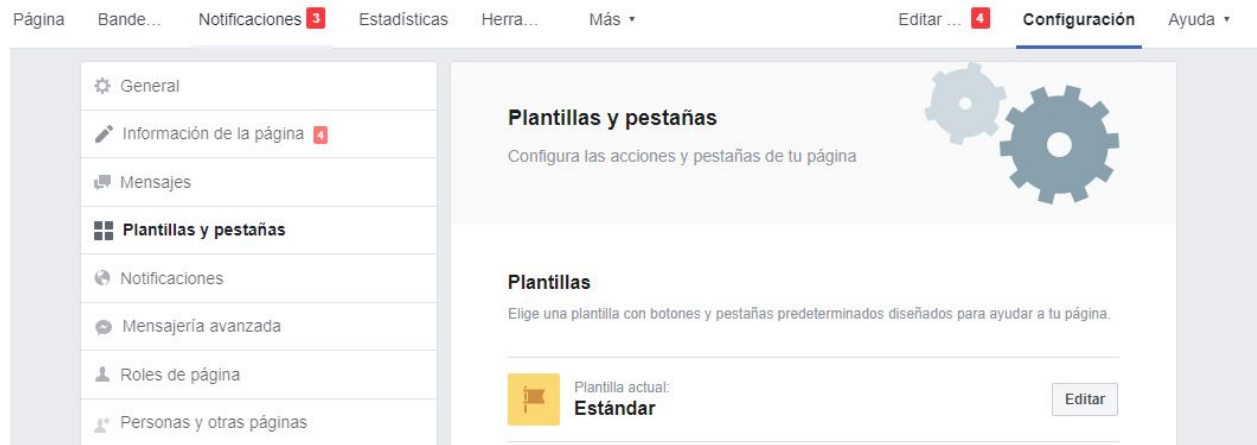
Así nos podremos crear un nuevo álbum con fotos de los productos y su precio como primera medida, se puede crear una plantilla que sirva como base para que álbum sea identificable de manera fácil.



7- Ahora debemos ir a la página principal del Fanpage y luego ir a configuración, ya en configuración debemos ir a plantillas y pestañas:



En plantillas y pestañas debemos darle click en editar plantilla actual estándar:



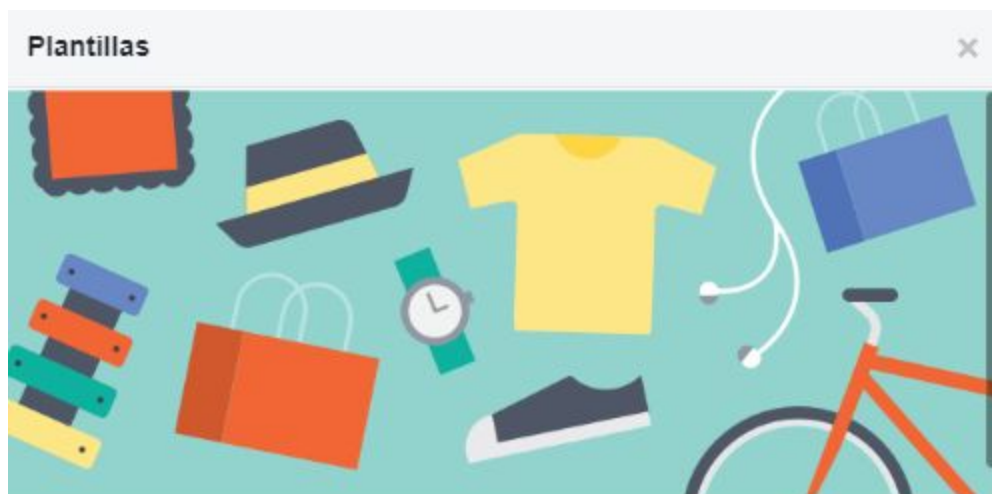
Dependiendo de lo que más se acomode al emprendimiento se podrán escoger entre 2 opciones restaurantes y cafés ó compras:



Si se elige la opción de Café este nos dará las siguientes especificaciones:



Y si se elige la opción de compras nos mostrará las siguientes opciones de mostrar productos y facilitar las compras:

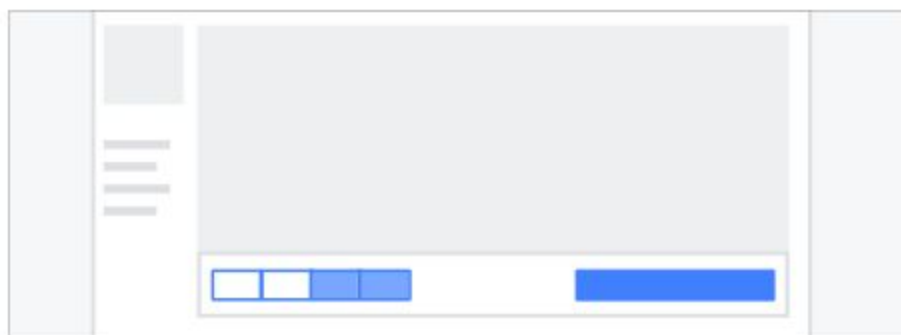


Compras

Su diseño permite mostrar productos y facilitar las compras online.

Botones de la página

Los botones animan a las personas a realizar las acciones que seleccionaste



Atrás

Aplicar plantilla



Con este cambio la plantilla cambiará así:



Al activar la opción de compras, se podrá configurar el Messenger con mensajes y respuestas automáticos para que los clientes puedan elegir opciones mientras son atendidos.



Instagram

El emprendimiento maneja la red social Instagram en la cual es donde tiene más actividad al día de hoy con un total de seguidores de 35 publicaciones y 123 seguidores, la visualización de la red social se ve así:



En cuanto a las publicaciones del sitio estás demuestran la calidad de los productos, dejando ver a los seguidores fotos limpias que permiten ver el producto como si se tuviera en una vitrina de un local comercial, en cuanto al texto buscan describir el producto basándose en sus ingredientes, invitando al consumidor a realizar la compra con una frase especial., dejando sus números de contacto para poder ultimar detalles:





Con esto las estrategias para mejorar las interacciones en la red social y generar más ventas se basarán en los momentos de consumo de las personas, normalmente se asimila el consumo de una tortas y postres con fechas especiales como lo son los cumpleaños, el día de la madre, con los sacramentos como el bautizo, primera comunión, matrimonio, grados, navidad entre otros. Con la comunicación adecuada los momentos de consumo se pueden extender a otros momentos que no son los tradicionales como puede ser una reunión entre amigos, ver un partido de fútbol en el hogar, un complemento después del desayuno, almuerzo o la cena, como medias nueves y

onces, todo esto aprovechando el bajo contenido calórico de cada producto el cual es transmitido por el sabor Zafra.

Uso de herramientas de Instagram

Con el uso de herramientas que Instagram dota se puede mejorar la imágenes para que estas alcancen más interacciones y lleguen a más usuarios, lo importante es no distorsionar el mensaje que se quiere hacer llegar y en este caso es el de la torta o postre como tal:









Estrategias generales para el manejo de redes sociales

Las redes sociales son una herramienta poderosa para poder generar ventas, esto se va logrando paulatinamente a como crece la red social debido a que a más likes e interacciones, más será la confianza que el emprendimiento tendrá frente a los visitantes de cada red, a continuación se enumeran unas estrategias para mejorar el uso de las mismas:

- Si se recibe un mensaje, un like, un comentario, hay que interactuar lo más pronto posible con la persona, debido a que este interés se puede ver afectado si los tiempos de respuesta

son muy largos, debido a que facebook y en instagram aparece cuanto tiempo se tarda la tienda en responder y esto puede incentivar o desincentivar la compra, al igual que por WhatsApp donde se espera que el mensaje sea respondido lo antes posible.

- La interconexión entre las redes sociales es primordial debido a que muchas ventas se concretan por la red social por donde el cliente se siente más a gusto o por donde se le responde más rápido, también se puede guiar a los clientes desde las redes sociales a la página web donde es más fácil concretar la venta, por eso en los manuales aparece como interconectar WhatsApp Web con la página web y Facebook y también interconectar Facebook e Instagram para que las publicaciones aparezcan al tiempo en las dos redes sociales.
- Al colocar imágenes en Instagram y Facebook es importante marcarlas con el símbolo @ con esto se generará la mención y todas las personas que vean la imagen he interactúen con ellas serán enviados directamente al sitio del emprendedor, para el caso del símbolo # que significa etiquetar esta es una herramienta de comunicación que permitirá a los usuarios generar una conversación donde se podrá identificar el contenido que Zafra etiquete, este # es un hipervínculo directo al sitio del emprendimiento.
- Las imágenes de perfil y la de los productos son el aviso y la vitrina virtual que se maneja en las redes sociales en especial Instagram al ser una red social completamente visual debido a esto no se puede desperdiciar ninguna oportunidad para posicionarse en la mente de nuestro cliente y por ende atraerlo con el contenido publicado, dicho esto hay

unas dimensiones que cada imagen debe respetar para que no quede desfasada y lo que se quiere mostrar no pierda calidad frente al visitante.

Para la foto de perfil de Facebook su tamaño desde un teléfono móvil debe ser mínimo de 140 x 140 píxeles y en un computador aumenta de 180 x 180 píxeles, para la foto de portada el tamaño mínimo es de 640 x 360 píxeles desde un móvil y para computador de 851 x 315 píxeles.

Para Instagram el tamaño para foto de perfil es 150 x 150 píxeles y para las imágenes se recomienda de 1080 x 1080 píxeles, cabe aclarar que un buen formato para guardar estas imágenes es el formato PNG.

1.1 android en instagram y iphone en la opción cuadrada

- El contenido que deben tener las redes sociales debe ser entretenidos, no es solo postear productos listos para la venta, también hay que incluir contenido un poco más tranquilo como lo puede ser un meme que esté de moda adecuado a los productos, o realizar preguntas sencillas para obtener información directa de los clientes como puede ser ¿Cheesecake o mousse?, ¿Maracuyá o mora?
- Los concursos son otro modo de atraer clientes de manera orgánica esto genera que el espíritu de competencia despierte en ellos y con esto pueden conocer nuevos productos de la marca a modo de degustación o muestras gratis, por ejemplo se puede pedir compartir una publicación o etiquetar una cantidad determinada de personas para poder

acceder al producto, con esto aumentará el tráfico de visitantes de clientes en las redes sociales.

- Postear videos cortos tanto en Facebook como en Instagram de máximo 1 minuto generará interés en los clientes esto debido a que los videos es una forma interesante de generar contenido de calidad además de mostrar novedades y productos de temporada listos para la venta.
- Los comentarios que acompañan las fotografías de los productos no deben describir en su totalidad todos los ingredientes debido a que se puede consumir mucho texto lo cual hace perder el interés por parte de los visitantes en estos casos lo importante es resaltar la marca con menciones o etiquetar la principal característica del producto para que así toda interacción que se produzca genere tráfico en las redes sociales.
- Subir álbumes de fotos en el fanpage de Facebook a modo de catálogo de venta esto se puede lograr con plantillas donde aparezca la marca el tipo de producto, el precio y el link directo para que se pueda concretar la compra.
- Llamado a la acción es importante tanto en la página web, como en las redes sociales y depende de como se quiera utilizar esta acción es el modo de configurarse es decir si en la página web se necesita que los clientes compren de manera fácil el botón de compra debe estar configurado para que esta acción se pueda realizar de inmediato y en los menos clicks posibles, lo mismo para las redes sociales si la idea es la venta o acumular

likes o seguidores para aumentar la base de datos lo que se busque debe ser lo primero que vean los visitantes a la red social.

- Crear vídeos, infografías o tutoriales para que los clientes puedan realizar la compra, debido a que muchos que entran a las redes sociales o la página se les dificulta este proceso y es mejor facilitárselos con este tipo de contenido el cual no solo ayuda a concretar la compra, sino también ayuda a poder monetizar la cuenta de facebook e Instagram.
- Crear una pequeña biografía en los muros de las redes sociales a modo de Storytelling, para que los visitantes puedan ver cómo se formó el emprendimiento y el por qué de los productos con esto se generará un vínculo orgánico de la marca con sus clientes.
- En el caso de Instagram es interesante subir las fotos de tus clientes con tus productos, además de que si ellos tienen fotos con tus productos se debe interactuar en esas fotos para que los clientes puedan ver la importancia que la marca les da.
- Al momento de publicar se debe ver cual es la mejor hora y día para hacerlo con esto se podrá identificar en qué momento las publicaciones y el contenido recibe más interacciones para así poderlo enviar y que este sea visto por la mayor cantidad de público.
- Incluir fotos y videos en Instagram de los posibles ocasiones y usos del producto para generar momentos de consumo es decir una torta no es solo para una ocasión especial, cualquier día se puede celebrar, un postre no es solo para acompañar un plato fuerte,

también puede ser consumido en cualquier momento del día por su bajo contenido calórico.

- Hay unas campañas en Facebook pagas que se pueden hacer con presupuestos bajos para comenzar a identificar cual es o cuales son los verdaderos segmentos interesados en los productos de Zafra, esto dará un listado de analíticas con lo cual se podrá hacer un seguimiento minucioso de qué tan efectiva fue la publicidad creada recordando que en internet todo se puede medir, desde una vista un click un like o una venta final.
- En los mensajes que se envían por las redes sociales es importante influenciar en los estados de ánimo y emociones de los clientes, por ejemplo al enviar contenido de calidad y los clientes logran asociar el producto con la solución al problema, al colocar información como últimas unidades, promoción exclusiva para suscriptores o crear expectativa con el lanzamiento de un nuevo producto, los clientes sentirán curiosidad y optarán por elegir el producto frente a los de la competencia.

Conclusiones

El programa de emprendimiento de la alcaldía de Chía “Chía emprende” es una plataforma de formación que impulsa los emprendimientos del municipio dándoles las herramientas precisas para poder avanzar en la consolidación de empresa, con esta connotación Zafra ha logrado aprovechar esta oportunidad logrando tener una oferta de valor única alcanzando así altos estándares de calidad y los registros sanitarios correspondientes para poder satisfacer las

necesidades de los clientes a los cuales está enfocado su producto, personas prediabéticas, diabéticas y con un estilo de vida saludable.

Las herramientas de comunicación digital como Google Hangout y WhatsApp en el contexto de la pandemia mundial generada por el covid 19 ayudaron a conocer y poder trabajar de manera fácil con el emprendimiento de Zafra, con esto obtener la información necesaria para el correspondiente diagnóstico y así poder realizar los manuales para uso autónomo del emprendedor y las respectivas estrategias de social media como camino a seguir para el cumplimiento de los objetivos que se propongan a cumplir.

La adecuación de las redes sociales de Zafra a través de los manuales y estrategias digitales servirán para potenciar las ventas digitales del emprendimiento y en caso de no poder acceder pronto a las ferias por el confinamiento nacional o tener un local abierto al público, Zafra por medio de estas redes podrá generar ventas a través de domicilios sin tener que parar su producción totalmente.

El diseño de estrategias de social media para Zafra que se basó en el uso de las redes sociales como motor principal para poder generar conexiones, interacciones y ventas directas a los clientes, debido al gran potencial que tienen estas para atraer por el contenido que se publica el cual permite que la comunicación sea orgánica y llegue al público que busca este tipo de productos por estos medios digitales.

Bibliografía

Banco Interamericano de Desarrollo. (2006). *Gestión efectiva de emprendimientos sociales*.

Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecausta-ebooks/reader.action?docID=3306305&query=emprendimiento+familiar#>

Kantis, H. (2004). *Desarrollo emprendedor: América Latina y la experiencia internacional*.

Recuperado de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecausta-ebooks/detail.action?docID=3306298>.

Referencias

Alcaldía Municipal de Chía. (2017). '*Chía Emprende*' la nueva unidad de negocio de la que usted puede hacer parte. Recuperado de

<http://www.chia-cundinamarca.gov.co/index.php/2182-chia-emprende-la-nueva-unidad-de-negocio-de-la-que-usted-puede-hacer-parte>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2006). *Gestión efectiva de emprendimientos sociales*.

Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecausta-ebooks/reader.action?docID=3306305&query=emprendimiento+familiar#>

El Universal. (2018). *Periódico El Universal*. Recuperado de
<https://www.elspectador.com/economia/el-62-de-las-pymes-colombianas-notiene-acceso-financiamiento-articulo-744870>

Kantis, H. (2004). *Desarrollo emprendedor: América Latina y la experiencia internacional*.
Recuperado de
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecausta-ebooks/detail.action?docID=3306298>.