

Los 10 principales errores de mercadeo en Internet

Soy el primero en admitir que detrás del equipo humano de este sitio web NO hay ningún genio o 'guru' del comercio electrónico. Todos los días aprendemos algo nuevo y esto es lo que lo hace que nuestra labor sea tan interesante y gratificante. Nos gusta experimentar, planear, invertir tiempo y dinero, medir resultados, investigar, analizar, estar actualizados, etc., así como compartir nuestras experiencias con otros comerciantes en la Red. Sugerimos que hagan lo mismo, es una experiencia que se ve recompensada con creces en el tiempo.

Esta semana decidimos tocar un tema producto de nuestra experiencia en la Red: Los 10 principales errores del mercadeo en Internet. La experiencia nos ha mostrado que muy seguramente ustedes están cometiendo al menos uno de estos errores, por lo tanto los invito a que lean con detenimiento todo el artículo.

Advertencia: Este artículo solamente aplica si usted esta tratando de operar un negocio en-línea. Con una página personal o de aficiones uno se puede dar el lujo de cometer errores pero si lo que esta intentando hacer es un sitio web con fines comerciales... los errores son costosos y en ocasiones los daños irreversibles. No pretendo ofender a nadie, mi única intención es la de puntualizar a partir de nuestra experiencia de ciertos aspectos que debe evitar a toda costa.

----- Error 1 -----

ERROR: Usar un proveedor de hospedaje web gratuito o pagar por un proveedor que no cumpla con los mínimos estándares de servicio al cliente y soporte técnico.

Sencillo. No podemos hacer funcionar un sitio web de carácter comercial en proveedores de hospedaje gratuitos. Simplemente esta estrategia no funciona. Desde el punto de vista de un navegante no hay nada más traumático que visitar un sitio web cuyo servidor este sobrecargado de usuarios y publicidad. No menciono ningun nombre, pero algunos de estos proveedores son simplemente terribles.

Si considera que nuestro activo más importante es nuestro sitio web y que además la primera impresión que causemos a nuestros visitantes son cruciales para nuestras labores de

mercadeo, entenderá a que me refiero. Por otra parte, nada en esta vida es gratuito. Cuando a usted le dan espacio 'gratuito' para publicar sus páginas web normalmente le exigen mostrar la publicidad de la empresa proveedora de hospedaje, generalmente mediante banners localizados en lugares estratégicos de su página. Esto es simplemente ilógico si lo miramos desde una perspectiva comercial.

Hoy en día pueden encontrar buenos proveedores de hospedaje que le daran lo que necesita a unos costos bastante económicos. Afróntenlo, si no pueden asumir los costos de un hospedaje web profesional, ¿que tan serio esta tomando su negocio?

Si desea profundizar sobre este tema, le recomiendo leer los siguientes artículo: '¿Donde hospedar su sitio web? Aca estan los hechos'

<http://www.mercadeoglobal.com/articulos/hospedaje/>

----- Error 2 -----

ERROR: Destruir su sitio web sobrecargándolo con gráficas, Java, música, empleo de última tecnología en su sitio web, etc.

Si consideramos que la tarea principal de un sitio web comercial es la de vender productos o servicios, cualquier cosa que nos aleje de esto deberá ser considerada como indeseable. A no ser que usted sea un diseñador gráfico, las gráficas que tardan eternidades en cargar no nos van a ayudar a vender. Lo mismo ocurre con las aplicaciones Java y con aditamentos (plug-ins) populares. ¿Sonido, música? No, a no ser que este vendiendo música.

Muchos estarán pensando que mi afirmación es demasiado cruda y tajante, pero a lo que quiero llegar es que tanto las gráficas pesadas o el exceso de las misma, las aplicaciones Java, los aditamentos (plug-ins) y la música, entre otros, lo único que hacen es que las páginas tarden eternidades en cargar. Simplemente nuestros visitantes no van a esperar. Sigam el ejemplo de sitios web populares. Yahoo!, por ejemplo, utiliza una interface sencilla pero efectiva. En la sencillez esta la clave.

----- Error 3 -----

ERROR: No solicitar retroalimentación a sus visitantes y de hacerlo no tenerlas en cuenta.

Una de las cosas que con mayor frecuencia se olvida es que son nuestros visitantes los que les tiene que gustar lo que ven. El resto poco importa. He aquí un ejemplo del mundo 'real':

Un tiempo atrás hicimos el lanzamiento de un sitio web que empleaba marcos (frames). Aún cuando estábamos al tanto de las implicaciones que lo anterior tenía tratamos de hacer de este sitio web lo más amigable posible. Después de preguntar a nuestros visitantes a través de una encuesta, descubrimos que los marcos no eran del agrado de nuestros visitantes ellos y en lugar de facilitar la navegación, la estábamos complicando. Comprendimos que si no hubiéramos solicitado esta retroalimentación a nuestro visitantes (clientes potenciales) nunca lo habríamos descubierto. Todo desde nuestra perspectiva funcionaba, sin embargo un alto porcentaje de los visitantes estaban teniendo problemas al navegar dicho sitio web. ¿Qué nos tocó hacer? Rediseñar por completo el sitio web. Resultado: el tráfico y las ventas empezaron a aumentar.

Se sorprenderá de lo valiosa que es la retroalimentación que sus visitantes le dan si lo solicita. Recuerde que sus visitantes son sus clientes potenciales, son quienes compran sus productos o servicio. Apártese un poco de su propia perspectiva, lo que verdaderamente cuenta es como los visitantes perciben su sitio web y su negocio.

----- Error 4 -----

ERROR: No gestionar eficientemente sus comunicaciones de correo electrónico.

Las comunicaciones con sus clientes potenciales y clientes actuales son de radical importancia en sus labores de mercadeo y aquí radica el éxito o el fracaso de un sitio web comercial. Dado que en la mayoría de las ocasiones no conocera personalmente a sus clientes, necesita aprender a explotar al máximo las ventajas comerciales del correo electrónico.

Todos los días recibimos correo electrónico de personas que nos solicitan hacer algún negocio o establecer una alianza comercial. Muchos de estos mensajes parece que los hubiera escrito un niño: 'horrores' de ortografía, errores gramaticales, formateados pobremente, difíciles de leer, etc.

Nadie es perfecto y todos cometemos errores. Sin embargo,

esto no es excusa para lo anterior. Utilice un buen programa de correo electrónico, aprenda como comprobar la ortografía y compruébela siempre. Bien es sabido que 'la primera impresión es la que cuenta', además 'nunca tendremos una segunda oportunidad de dar una buena primera impresión'.

----- Error 5 -----

ERROR: Gastar tiempo en actividades improductivas.

Para todo comerciante en Internet 'el tiempo es ORO' y por eso debemos utilizarlo sabiamente. Dado que el tiempo es un recurso limitado, debiera aprender a establecer **PRIORIDADES**. Algunas cosas son mas importantes que otras. Considere el tiempo que emplea en varias actividades promocionales y de mercadeo. ¿Realmente sabe cual es la estrategia más productiva? Si no lo sabe simplemente esta gastando tiempo valioso. Analice todas sus actividades promocionales e invierta su tiempo adecuadamente. Les doy un ejemplo: existe un mito en Internet que dice que para poder tener éxito en la Red debemos estar posicionados en los primeros lugares de los motores de búsqueda. Resultado: mucha gente gasta demasiado tiempo tratando de lograr ubicarse en los primeros lugares en los motores de búsqueda y descuidan otras actividades promocionales tanto o más importantes. En otro artículo les daré mi opinión al respecto a los motores de búsqueda.

'No gaste tiempo **BUSCANDO** estrategias efectivas de mercadeo, invierta su tiempo **APLICANDOLAS**'. Mayores informes en: <http://MercadeoEnInternet.com>

----- Error 6 -----

ERROR: No crear un boletín electrónico

Si usted no tiene un listado de distribución de correo electrónico (por suscripción voluntaria) para mantener contacto con sus visitantes y posibles clientes simplemente esta desperdiciando dinero. Las cosas son así de sencillas: la gente compra a quienes conocen o en los cuales confían. Y no hay **NADA** en la Red que le permita establecer lo anterior como una publicación electrónica (boletín-e) en la que usted pueda mostrar a sus receptores que usted es bueno en lo que hace.

Empezar un boletín electrónico le permitirá estar en

contacto con su audiencia y mantenerlos actualizados en sus productos y servicios actuales y futuros. Evitará la preocupación porque lo recuerden porque su nombre llegará a volverse familiar mediante sus comunicados. Aún más, podrá vender publicidad en la forma de avisos clasificados. Pero lo más importante es que estará estableciendo CONFIANZA y RELACIONES. Empezar una publicación electrónica por suscripción gratuita debera ser una de sus PRIORIDADES.

Si desea profundizar sobre este tema, le recomiendo:

<http://BoletinesElectronicos.com>

----- Error 7 -----

ERROR: Dañar su reputación utilizando estrategias publicitarias inapropiadas (spam)

Es muy común, en especial entre novatos, pensar que el uso del envío de correo-e masivo no solicitado es una estrategia efectiva de mercadeo. Nada mas lejano de la realidad. La realidad es que el uso del 'spam' es la MEJOR manera de hacer FRACASAR su negocio. No me cansaré en decir esto mil y una vez. Desafortunadamente muchos no lo creen hasta que no lo viven por experiencia propia. No hay razón válida para usar el 'spam' como estrategia de mercadeo en Internet. Lo mismo aplica para publicaciones en Foros o Grupos de noticias. Colocar avisos en grupos a los que no corresponde es equivalente a hacer 'spam' y también es visto con malos ojos por la comunidad de navegantes de la Red.

¿Para qué emplear estas estrategias que producen efectos negativos si existen tantos otros recursos para mercadear en Internet? Olvidense de los aspectos morales, simplemente no tiene sentido comercial hacer uso del envío no solicitado de correo-e. Su reputacion esta primero y la forma mas facil de arruinarla es usando el 'spam'.

----- Error 8 -----

ERROR: Olvidarse que en el mercadeo esta la clave del éxito.

Aún cuando tenga el mejor producto sobre la faz de la tierra jamás lo venderá si no lo da a conocer. Sin publicidad no tendrá clientes potenciales y sin clientes potenciales no habrá ventas. Suena como sentido común sin

embargo es un error frecuente el olvidarse que en el mercadeo esta la clave del éxito.

Me explico: para tener éxito en un negocio solo se necesitan dos cosas y solo una de ellas debe ser empleada regularmente (producto, plan de mercadeo). Si su negocio no es productivo como le gustaría que fuese, basta con que regrese a lo básico. Primero, debe asegurarse en desarrollar un modelo de negocio rentable. Hasta tanto no pruebe que tiene un producto o servicio que sean viables y que tenga un modelo que genere utilidad, todo lo demás es prematuro. No pierda tiempo promocionando 'a ciegas'. Una vez que haya determinado que su modelo de negocio funciona, invierta todo su tiempo promocionándolo. Si cada venta le reporta US\$10 de utilidad simplemente necesitará encontrar XXX clientes para obtener XXX dolares. El mercadeo es la sangre de su negocio.

----- Error 9 -----

ERROR: Creer que se volverá millonario sin trabajar duro.

Esta es quizás la primera razón del fracaso tanto en el mundo real como en el mundo en-línea. Hacer dinero es sencillo, pero para lograrlo se necesita trabajar por ello. Un negocio exitoso no se construye de la noche a la mañana. Si alguien le dice que le puede enseñar a generar sumas exorbitantes de dinero sin trabajo duro, corra tan rápido como pueda y asegúrese de traer consigo la chequera. Lo mas probable es que lo esta intentando estafar.

Esta mentalidad de hacerse rico rápido es bastante popular en la Red. La verdad, no hay forma que una persona promedio lo pueda lograr. No se deje atrapar en esta mentira, lo único que lograra es posponer la llegada del verdadero éxito. Ahórrese tiempo, dinero y penas aceptando el hecho que las cosas no vienen gratis. No estoy seguro porque este modelo de 'hacerse rico rápido' tiene tantos adeptos en Internet. Lo que si se es que no hay secretos para hacer dinero en línea. Con perseverancia y trabajo duro cualquiera lo puede hacer.

----- Error 10 -----

ERROR: No entender el verdadero poder de Internet

Internet es una herramienta de comunicación, fue creada con este propósito y usted podrá sacarle máximo provecho si la

utiliza como tal. Nunca antes había sido tan sencillo y tan económico para una empresa de tener a su alcance a su mercado potencial. Por lo tanto sepa aprovechar el potencial que le ofrece esta herramienta de comunicación.

Conozca el poder del Internet para llegar a millones de consumidores alrededor del mundo. Luego utilice este mismo medio para proveer un servicio al cliente que antes era imposible de dar. Use el Internet para recoger información, analizar su competencia, comunicarse y compartir recursos con otros.

El Internet es una mina de oro de información y recursos flotando en el ciberespacio, pero tendrá que saber como y en donde buscarlos. Aprenda a utilizar los motores de búsqueda y directorios para encontrar fácilmente lo que necesita y su productividad se disparará. Este solo consejo no tiene precio, es invaluable.

Utilice la Red para comunicarse con mayor efectividad. No olvide que los negocios son acerca de la gente y que Internet no es nada mas que una excelente herramienta para interactuar con otros. No se esconda detrás del Internet, involúcrese y sea testigo de primera mano de la forma como se esta transformando el mundo.

----- Para terminar -----

Estos son los 10 errores que consideramos que son los más comunmente cometidos. Muchos de ellos los cometimos nosotros mismos, muchos los pudimos evitar gracias a que supimos aprovechar la experiencia de otros.

Sin duda existen muchísimos más errores de mercadeo en Internet, pero los que hemos mencionado les proporcionarán un buen punto de partida para concentrarse en trabajar. Concéntrese en prevenir estos 10 errores y sus proyectos en Internet serán más exitosos. Recuerde: el 80% de los problemas se deben al 20% de las causas.

Nota:

Este artículo es una adaptación y traducción de un artículo originalmente publicado en 'Internet Marketing Chronicles' <http://www.marketingchallenge.com/ezine.shtml>