



Una publicación de la  
**asociación mexicana  
de venta online**

2020

# **Tips & Mejores Prácticas**

Cómo crear tu tienda de  
e-commerce en diferentes  
plataformas



# ÍNDICE

Introducción.	7
¿Qué es el <b>e commerce</b> ?	8
¿Qué marketplaces existen y cómo hacer tu tienda en ellos?	8
<b>Mercado Libre México</b>	9
· Antes de publicar tus productos, te damos algunos consejos	9
· ¿Cómo publicar mis productos en Mercado Libre?	10
· Después de publicar tus productos.	10
<b>Shopify</b>	11
· Antes de publicar tus productos, te damos algunos consejos	11
· ¿Cómo subir mi tienda en Shopify?	12
· Después de publicar tus productos	12
<b>Didi Food</b>	13
· Antes de publicar tus productos, te damos algunos consejos	13
· ¿Cómo subir mi tienda en Didi Food?	14
· Después de publicar tu restaurante	14
<b>Cornershop</b>	15
· Antes de publicar tus productos, te damos algunos consejos	15
· ¿Cómo subir mi tienda en Cornershop?	16
· Después de publicar tus productos	16
<b>Amazon</b>	17
· Antes de publicar tus productos, te damos algunos consejos	17
· ¿Cómo subir mi tienda en Amazon?	18
· Después de publicar tus productos	18

<b>Canasta Rosa</b>	<b>19</b>
· Antes de publicar tus productos, te damos algunos consejos	<b>19</b>
· ¿Cómo subir mi tienda en Canasta Rosa?	<b>20</b>
· Después de publicar tus productos	<b>20</b>
<b>Linio</b>	<b>21</b>
· Antes de publicar tus productos, te damos algunos consejos	<b>21</b>
· ¿Cómo subir mi tienda en Linio?	<b>22</b>
· Después de publicar tus productos	<b>22</b>
<b>Marketplace de Facebook</b>	<b>23</b>
· Antes de publicar tus productos, te damos algunos consejos	<b>23</b>
· ¿Cómo publicar mis productos en el Marketplace de Facebook?	<b>24</b>
· Después de publicar tus productos	<b>24</b>
<b>¿Cómo hacer que las personas puedan encontrar tu tienda y comprar?</b>	<b>25</b>
· Ideas extras para tu negocio	<b>25</b>
· Cupones o bonos	<b>25</b>
· Ofrece descuentos o promociones	<b>26</b>
· Solicita recolecciones para tus paquetes	<b>26</b>
<b>Fuentes</b>	<b>27</b>

Con el fin de complementar la iniciativa 100% gratuita y digital de **aiuda.org**, en la AMVO hemos realizado este eBook como guía a los pequeños negocios, vendedores independientes y emprendedores, que quieran iniciarse en el mundo del comercio electrónico.



# INTRODUCCIÓN

Seguro has escuchado cuando tus hijos o sobrinos, están felices porque recibieron sus compras que adquirieron por Internet, ya sea de alguna marca nacional, o de un producto que no se vende en México. Esta es una de las grandes ventajas que el mundo digital nos regala hoy por hoy: el poder romper las fronteras de lo físico, y llegar a miles de usuarios que están buscando un producto o un servicio que cumpla con sus necesidades y expectativas, sin importar en dónde estén.

Por la actual situación derivada del **COVID-19** y las debidas medidas que hemos tenido que tomar, como el quedarnos en casa, muchas personas han empezado a colocar sus negocios de manera online para continuar laborando.

Según el Estudio de Venta Online PYMES de la Asociación Mexicana de Venta Online, 3 de 10 PYMES mexicanas venden a través de este canal, lo que representa una gran oportunidad para extender su cartera de clientes y llegar a nuevos lugares.

Sin duda alguna, vender online es una gran idea sin importar el tipo de empresa, tamaño o rubro que ésta tenga: de alimentos y bebidas, belleza y salud, o algún ilustrador que quiere comercializar su trabajo... para todos hay un espacio en el e commerce.

¿Quieres empezar a vender a través de este canal, pero no sabes cómo empezar? ¡No te preocupes!

¡Aquí te contaremos todo lo que tienes que saber!

## Empecemos por lo primero, ¿qué es el e commerce?

El e commerce o comercio electrónico es un método para vender y comprar bienes, productos o servicios, utilizando al Internet como el medio para realizar estas actividades. No importa en qué espacio físico te encuentres, siempre y cuando tengas una manera de conectarte a la red de Internet, puede ser en una tablet, tu smartphone o una computadora.

Existen miles de tiendas online en Internet con millones de productos y servicios para ofrecer. Algunas marcas, sobre todo las de grandes empresas, **tienen su propia tienda de e commerce**. Otras, sobre todo las empresas más pequeñas, **venden por medio de las redes sociales (Facebook o Instagram)**; y otras más, con el fin de dar un servicio más profesional, **han optado por utilizar marketplaces**, ¿qué son estos? Son sitios web que funcionan como punto de reunión para vendedores y compradores para realizar transacciones comerciales de manera simplificada. Estos sitios pueden ser una excelente opción para el momento en que aún no cuentas con la infraestructura, logística y plataforma suficientemente robustas para hacer comercio electrónico por tu propia cuenta.

## ¿Qué marketplaces existen y cómo hacer tu tienda con ellos?

Te vamos a decir porqué y cómo sumarte en algunos marketplaces, que ya son conocidos por miles de usuarios, tanto en México como a nivel mundial.





# MERCADO LIBRE MÉXICO

Es el marketplace más importante de Latinoamérica, y uno de los sitios más visitados en México, en el que se conectan desde PYMES hasta importantes marcas que han decidido subir su tienda aquí. Cuentan con más de 20 años de experiencia en ventas por Internet, además de tener sus propios centros logísticos para realizar los envíos de miles de productos que sus vendedores tienen.

Mercado Libre permite los pagos con tarjeta de crédito, débito, PayPal, pagos en tiendas de conveniencia, o su propio método de pago, Mercado Pago.

Toma en cuenta que la plataforma cobra una comisión por las ventas que tengas. Éstas varían según el estado del producto y el tipo de suscripción que tengas.

## 1. Antes de publicar tus productos, te damos algunos consejos.

1



Prepara una sesión de fotos para tus artículos, que sea llamativa, que represente a tu marca y sobre todo, que destaque las cualidades de éstos.

2



Toma fotos de todos los ángulos posibles para que se vean las dimensiones de tus artículos.

3







Prepara textos descriptivos dando un breve resumen de para qué sirven, peso, medidas, materiales.

## 2. ¿Cómo publicar mis productos en Mercado Libre?

Puedes conocer el paso a paso de cómo subir tus productos [aquí](#).



## 3. Después de publicar tus productos:

<h1>1</h1>  <p>Mantente al pendiente de las preguntas que posibles clientes hagan acerca de tus productos. Contéstales en el menor tiempo que puedas. <b>Esto brinda confianza.</b></p>	<h1>2</h1>  <p>Actualiza tu catálogo constantemente. <b>A los clientes les gusta ver una tienda con nuevos productos.</b></p>
<h1>3</h1>  <p><b>¡Sé siempre cordial y amable con tus clientes!</b></p>	<h1>4</h1>  <p>Mercado Libre otorga niveles según el volumen de ventas que hayas tenido, buenas referencias, entre otros indicadores. Un nivel más alto en esta plataforma, también <b>genera confianza y seguridad en tus posibles clientes</b></p>

Recuerda que si tienes alguna duda, puedes comunicarte vía mail o redes sociales con el call center de Mercado Libre.

# SHOPIFY

Es un motor de comercio electrónico para que puedas vender en línea sin necesidad de tener conocimientos técnicos. Shopify cuenta con más de un millón de tiendas de todo el mundo en su sistema. Esta plataforma permite vender de manera tanto nacional como internacional. Es un gran canal para aquellos que van iniciando en las ventas por internet, sobre todo porque cuenta con una prueba gratuita de 14 días.

Esta plataforma permite colocar tu propio método de pago para que puedas cobrar con tarjeta de crédito, débito o Paypal, así como pagos en tienda de conveniencia.

Toma en cuenta que esta plataforma cobra una comisión por las ventas que tengas.

## 1. Antes de publicar tus productos, te damos algunos consejos:

1



Prepara una sesión de fotos para tus artículos, que sea llamativa, que represente a tu marca y sobre todo, que destaque las cualidades de éstos.

2



Toma fotos de todos los ángulos posibles para que se vean las dimensiones de tus artículos.

3



Prepara textos descriptivos dando un breve resumen de para qué sirven, peso, medidas, materiales.

## 2. ¿Cómo subir mi tienda en Shopify?

Puedes conocer el paso a paso de cómo subir tus productos [aquí](#).



## 3. Después de publicar tus productos:

**1**



Da seguimiento a cada envío. Así, los clientes se darán cuenta de la atención que les das y tendrán una gran experiencia de compra, con lo que seguramente **regresarán a tu tienda en ocasiones futuras.**

**2**



Actualiza tu inventario y productos. A los clientes les gustan las tiendas **con productos novedosos.**

**3**



Realiza una encuesta de satisfacción del servicio para **conocer en qué puedes mejorar y qué estás haciendo bien.**

## DIDI FOOD

Probablemente has escuchado hablar sobre Didi, pero a lo mejor no de Didi Food. Didi Food es una plataforma a nivel mundial que, como muchas otras, conecta tiendas de comida y restaurantes con consumidores. La plataforma es una aplicación que los usuarios descargan y así, pueden realizar sus pedidos en los diferentes restaurantes cercanos a su zona.

Didi Food cuenta con pequeños negocios para ayudarles a impulsar sus ventas y acercarlos a nuevos compradores. Es una gran ventaja competitiva que seas parte de esta comunidad.

Didi Food permite cobrar con tarjeta de crédito, débito o tus clientes pueden pagar también con efectivo.

Toma en cuenta que esta plataforma cobra una comisión por los pedidos que tus clientes hagan.

### 1. Antes de publicar tus productos, te daremos algunos consejos:



1. Intenta tener fotos de todos los platillos que ofreces para que a tus clientes, les "dé antojo" de pedir en tu restaurante. Si por el momento no te es posible, haz una descripción que sea atractiva.



2. Los paquetes de comida son un gran "gancho" para captar más clientes. Por ejemplo, una entrada + un plato fuerte + agua o postre. Así, tu cliente conocerá más de tu menú en una sola compra.



3. Las promociones de 2x1 también funcionan. Más personas probarán tu comida.

## 2. ¿Cómo subir mi tienda en Didi Food?

Puedes conocer el paso a paso de cómo subir tu restaurante [aquí](#).



## 3. Después de publicar tu restaurante:



**1**  Da seguimiento a cada envío. Así, los clientes se darán cuenta de la atención que les das y tendrán una gran experiencia de compra, con lo que seguramente **regresarán a tu restaurante en ocasiones futuras.**

**2**  Revisa las reseñas. Esto ayuda a mejorar tanto la calidad de los alimentos y sabor, como el empaque. Algunos clientes optan por comprar en un lugar que tenga empaques ecológicos o amigables con el ambiente.

**3**  Mantén las medidas de sanidad y salubridad. Cuida la preparación de tus alimentos, sobre todo en estos momentos de contingencia.

## CORNERSHOP

Cornershop es una plataforma para ayudar a vender a los supermercados o tiendas de conveniencia, que poco a poco ha ido añadiendo diferentes tipos de tiendas para ofrecerle a todos los interesados, un espacio para promover sus negocios.

Tus clientes reciben en alrededor de 60 minutos sus compras en tu tienda, lo que es fabuloso para aquellos que necesitan rapidez en sus compras. Por ahora, debido a la contingencia, esto puede tardar un poco más, pero no te tienes que preocupar.

Un “shopper” es quien hace las compras y se las lleva a tus clientes para que ellos no tengan que salir. Tú recibes tu pago cada semana, y se te cobra una comisión fija por pedido.

Con Cornershop, tus clientes pueden pagar con tarjeta de crédito o débito.

### 1. Antes de publicar tus productos, te daremos algunos consejos:

1



Toma fotos atractivas de tus productos. Prepara una sesión de fotos para tus artículos, que sea llamativa, que represente a tu marca y sobre todo, que destaque las cualidades de éstos.

2



Para subirte a esta plataforma, necesitas tener una tienda física en la que los shoppers puedan ir a recoger los productos.

3



También necesitas tener una cuenta bancaria a nombre de la razón social o representante legal de la empresa.

## 2. ¿Cómo subir mi tienda en Cornershop?

Puedes conocer el paso a paso de cómo subir tu restaurante [aquí](#).



## 3. Después de publicar tus productos:

<p><b>1</b></p>  <p>Da seguimiento a cada envío. Así, los clientes se darán cuenta de la atención que les das y tendrán una gran experiencia de compra, con lo que seguramente <b>regresarán a tu restaurante en ocasiones futuras.</b></p>	<p><b>3</b></p>  <p>Mantén las medidas de sanidad y salubridad. Cuida la preparación de tus alimentos, sobre todo en estos momentos de contingencia.</p>
<p><b>2</b></p>  <p>Revisa las reseñas. Esto ayuda a mejorar tanto la calidad de los alimentos y sabor, como el embalaje. Algunos clientes optan por comprar en un lugar que tenga empaques ecológicos o amigables con el ambiente.</p>	



# AMAZON MÉXICO

Amazon es uno de los marketplaces más grandes del mundo. Tiene presencia en varios países, cuenta con sus propios productos para venta y también da la oportunidad a pequeños emprendedores y marcas grandes de comercializar sus productos en su plataforma.

La gran ventaja aquí, es que si vas empezando en el mundo del e commerce, sólo te tienes que preocupar por compartir tus productos en las redes sociales de tu marca, ya que Amazon cuenta con toda la infraestructura tecnológica y logística para ayudarte a crecer y vender, además de darle confianza a tus posibles clientes por el renombre que tiene esta plataforma.

## 1. Antes de publicar tus productos, te daremos algunos consejos:

1



Para poder tener tu tienda en Amazon, necesitas ser persona física o moral.

2



Tener una cuenta con clave interbancaria para que te puedan depositar tus ventas.

3



Las rentas en Amazon México tienen un valor mensual de \$600.00 M.N.

Si eres artesano, o tú haces tus propios productos, entra a Amazon Handmade [aquí](#).



## 2. ¿Cómo subir mi tienda en Amazon?

Puedes conocer el paso a paso de cómo subir tu tienda [aquí](#).



## 3. Después de publicar tus productos:

<p><b>1</b></p>  <p>Mantente al pendiente de las reseñas. Las reseñas son importantes para que otros clientes se animen a comprar contigo, además de que es así, Amazon muestra tu contenido en las primeras opciones de compra.</p>	<p><b>2</b></p>  <p>Da seguimiento a cada envío. Así, los clientes se darán cuenta de la atención que les das y tendrán una gran experiencia de compra, con lo que seguramente regresarán a tu tienda en ocasiones futuras.</p>
<p><b>3</b></p>  <p>Actualiza tu inventario y productos. A los clientes les gustan las tiendas con productos novedosos.</p>	

## CANASTA ROSA

Es una plataforma que conecta emprendedores con productos únicos y originales con más de 13 mil consumidores. Es una gran opción para que empieces en el mundo del comercio electrónico. Cuentan con diez categorías para clasificar tus productos.

Canasta Rosa paga a sus vendedores, por medio de transferencia bancaria, cada semana. Contempla esto en tus operaciones.

### 1. Antes de publicar tus productos, te daremos algunos consejos:



Canasta Rosa paga a sus vendedores por medio de transferencia bancaria cada semana, por lo que, si quieres tener tu tienda en esta plataforma, contempla esto en tus opciones.

## 2. ¿Cómo subir mi tienda en Canasta Rosa?

Puedes conocer el paso a paso de cómo subir tu tienda [aquí](#).



## 3. Después de publicar tus productos:

1



Da seguimiento a cada envío. Así, los clientes se darán cuenta de la atención que les das y tendrán una gran experiencia de compra, con lo que seguramente **regresarán a tu restaurante en ocasiones futuras.**

2



Actualiza tu inventario y productos. A los clientes les gustan las tiendas con productos novedosos.



## LINIO

Linio es una de las marcas de e-commerce más conocidas en Latinoamérica, que también da la opción de que usuarios como tú, puedan vender sus productos nuevos en su marketplace.

Cuenta con siete años de experiencia en el mercado, tienen 20 millones de clientes al mes y un catálogo de más de 2 millones de productos.

Esta plataforma cobra un fee mensual de \$300.00 M.N.

### 1. Antes de publicar tus productos, te daremos algunos consejos:

1



Toma fotos atractivas de tus productos. Prepara una sesión de fotos para tus artículos, que sea llamativa, que represente a tu marca y sobre todo, que destaque las cualidades de éstos.

2



Para subirte a esta plataforma, necesitas tener una tienda física en la que los shoppers puedan ir a recoger los productos.

3



También necesitas tener una cuenta bancaria a nombre de la razón social o representante legal de la empresa.

## 2. ¿Cómo subir mi tienda en Linio?

Puedes conocer el paso a paso de cómo subir tu tienda [aquí](#).



## 3. Después de publicar tus productos:

1



Da seguimiento a cada envío. Así, los clientes se darán cuenta de la atención que les das y tendrán una gran experiencia de compra, con lo que seguramente **regresarán a tu tienda en ocasiones futuras.**

2



Actualiza tu inventario y productos. A los clientes les gustan las tiendas con productos novedosos.

# MARKETPLACE DE FACEBOOK

Sabemos que Facebook es la red social más grande, gracias a los millones de usuarios que están activos de manera mensual, ya sea para comunicarse con sus amigos y familiares o conectarse con las marcas que más les gustan de una manera más personal.

Muchas marcas exitosas han empezado a vender por este canal, y por tanto, Facebook implementó su propio Marketplace para promover la compra/venta entre los mismos usuarios de la red, sin necesidad de tener una página de empresa. Por el momento, vender en este marketplace es gratuito. La exposición que puedas tener, depende de la calificación que tengas como vendedor.

## 1. Antes de publicar tus productos, te daremos algunos consejos:



Recuerda que en este caso, tú mismo eres una marca. Sé cordial y responde las preguntas que tu posible cliente pueda tener. Recuerda que en Facebook no hay un método de pago directo y esto nos provoca tener dudas a todos.



La mayoría de personas que te empiecen a localizar en el marketplace serán muy cercanos a tu zona. Esto se debe a que Facebook hace una geolocalización.



También puedes elegir el realizar envíos. Activa esta opción antes de seleccionar publicar.



Si realizas un envío, recuerda darle la guía de seguimiento del pedido a tu cliente. Con esto, podrá ver en dónde va su paquete y tendrá la seguridad de que enviaste su pedido.

## 2. ¿Cómo subir mi tienda en el Marketplace de Facebook?

Puedes conocer el paso a paso de cómo subir tu tienda [aquí](#).



## 3. Después de publicar tus productos:

Siempre que entregues algún producto, hazlo en zonas públicas. Durante la contingencia, evita salir y opta por la opción de envío. Así, todos estamos más seguros.



## ¿CÓMO HACER QUE LAS PERSONAS ENCUENTREN TU TIENDA Y COMPREN?

Te damos algunos tips rápidos y sencillos para que comuniques que a ti también te pueden encontrar online.

### Redes sociales.

¡Abre tu canal de Facebook, Instagram o incluso Twitter! Las redes sociales son aliadas para promover tu negocio de una manera rápida y sencilla. Pídele a tus amigos que sigan y compartan tus contenidos para llegar a más personas.

### WhatsApp.

Atiende a tus clientes por medio de esta aplicación. Los clientes más jóvenes, no se sienten muy cómodos hablando por teléfono, prefieren escribir, por lo que tener este canal habilitado, te puede ayudar a hacer crecer tu negocio. Además, tienes la oportunidad de enviar promociones o descuentos de manera masiva sin muchas complicaciones.

## IDEAS EXTRAS PARA TU NEGOCIO

### Cupones o bonos

Muchas PYMES, sobre todo los restaurantes, zapaterías o salones de belleza, han empezado a promover cupones o bonos para compras que los consumidores quieran realizar pasada la contingencia, cuando hayan abierto sus negocios.

### ¿Cómo funcionan?

Ya sea pagando con tarjeta de crédito, débito o por transferencia bancaria, el consumidor paga un monto que puede ir desde los \$200, \$500 hasta la cantidad que el negocio haya impuesto.

El negocio lleva un registro, ya sea de manera física o digital (recomendamos digital), para anotar a los consumidores y los montos adquiridos por estos. En el caso de algunos comercios que pueden realizar envíos a domicilio, descuentan los montos de cada consumo de estos cupones.

### **¿Por qué implementarlos en mi negocio?**

Porque así podrás capitalizarte mientras la cuarentena continúa, y también te permitirá seguir operando o cubrir los sueldos de tus empleados y los gastos (luz, gas, agua, insumos) generados al día de hoy.

### **Descuentos o promociones**

Ya sea con los cupones de los que hablamos en el punto anterior, o con otro tipo de promociones y descuentos como 2 x 1, un porcentaje menor en la cuenta final, productos gratis... incentiva a tus clientes a comprar en tu negocio.

Las recompensas siempre atraen a nuevos clientes y ayudan a fidelizar a los ya cautivos. Solo recuerda que estas promociones o descuentos, deben de ser colocados según la capacidad de tu negocio.

### **Solicita recolecciones para tus paquetes**

Si la paquetería te queda muy lejos, recuerda que puedes solicitar recolecciones, en caso de que seas vender independiente de cualquier plataforma. Así, evitas salir y puedes aprovechar para mandar varias cosas “en una sola vuelta”. Solo recuerda mantener una distancia mínima de un metro con quien haga la recolección y lavarte por 30 segundos las manos.

Estamos seguros que con estas guías, consejos y tu entusiasmo, juntos saldremos adelante de esta situación y tendremos una gran cantidad de ventas en línea. ¡Es momento de que tu negocio suba de nivel!

## FUENTES

1. [www.shopify.com.mx/blog](http://www.shopify.com.mx/blog)
2. [www.emprender.com.mx](http://www.emprender.com.mx)
3. [www.id4you.com/design/amvo/landing-indice-ecommerce/landing03.html](http://www.id4you.com/design/amvo/landing-indice-ecommerce/landing03.html)
4. [www.vendedores.mercadolibre.com.mx/blog/notas/como-tener-tu-tienda-en-linea-con-un-solo-clic/](http://www.vendedores.mercadolibre.com.mx/blog/notas/como-tener-tu-tienda-en-linea-con-un-solo-clic/)
5. [www.lanacion.com.ar/lifestyle/compras-futuras-salva-tu-bar-restaurant-favorito-nid23](http://www.lanacion.com.ar/lifestyle/compras-futuras-salva-tu-bar-restaurant-favorito-nid23)
6. [www.teban.co](http://www.teban.co)
7. Estudio de Venta Online 2020
8. Estudio de PYMES 2019



IMPULSAMOS EL COMERCIO ELECTRÓNICO  
Y LA ECONOMÍA DIGITAL

[www.amvo.org.mx](http://www.amvo.org.mx)