

Guía sobre digitalización en el comercio rural



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



KIT
DIGITAL

Objetivo de la guía

La transformación digital no es solo una tendencia, es una necesidad para que los pequeños comercios puedan competir en el mercado actual.

La digitalización puede mejorar la eficiencia operativa, ampliar la base de clientes y mejorar la experiencia de compra.

A continuación, te mostramos los pasos para que los pequeños comercios puedan integrar la digitalización de manera efectiva.

Paso 1: Crear una presencia online sólida

Una presencia online asegura que tu comercio sea visible para los clientes que buscan productos o servicios en tu zona. Hoy en día, si no estás en internet, muchos clientes ni siquiera sabrán que existes.

1. Crea un sitio web profesional

- ✓ Utiliza plataformas como Wix, WordPress o Shopify para diseñar una página fácil de usar.
- ✓ Incluye información básica: dirección, horarios, contacto y catálogo de productos.
- ✓ Añade una opción de pedidos en línea o de reservas, dependiendo de tu modelo de negocio.
- ✓ Optimiza el sitio para móviles, ya que la mayoría de los usuarios navegan desde sus teléfonos.

2. Regístrate en Google My Business

- ✓ Completa todos los datos: dirección, fotos, horario actualizado y una breve descripción.
- ✓ Anima a tus clientes a dejar reseñas para aumentar la confianza en tu comercio.

3. Establece presencia en redes sociales

- ✓ Identifica dónde están tus clientes (Facebook, Instagram, TikTok, etc.) y crea perfiles activos.
- ✓ Publica contenido regular como fotos de productos, ofertas, consejos o eventos.
- ✓ Interactúa con los comentarios y mensajes para generar una relación cercana con los clientes.

Paso 2: Incorporar herramientas de gestión digital

Automatizar y digitalizar tareas como el inventario, la facturación y la atención al cliente ahorra tiempo y reduce errores. Además, te permite tomar decisiones basadas en datos reales.

1. Implementa un sistema de punto de venta (POS)

- ✓ Utiliza herramientas como Square, SumUp o Loyverse para registrar ventas, gestionar inventarios y generar reportes financieros.
- ✓ Asegúrate de que el sistema sea fácil de usar para tu equipo y permita pagos digitales (tarjetas, QR, móviles)

2. Sincroniza tu inventario: si tienes una tienda física y vendes en línea, usa plataformas como Shopify o Prestashop para gestionar ambos canales de manera centralizada, y evita errores como vender productos que ya no tienes en stock.

3. Digitaliza la contabilidad: herramientas como Holded, Quipu o Contasimple pueden automatizar facturas, registrar gastos y ayudarte a cumplir con obligaciones fiscales. Esto facilita la colaboración con tu gestor o contador.

4. Crea un sistema de CRM (Customer Relationship Management): utiliza herramientas sencillas como HubSpot o Zoho CRM para recopilar información sobre tus clientes.

Paso 3: Mejorar la experiencia de compra del cliente

Los clientes valoran las experiencias rápidas, fáciles y personalizadas. La tecnología te permite satisfacer esas expectativas y fidelizarlos.

1. Ofrece métodos de pago modernos

- ✓ Integra opciones como Bizum, Apple Pay o Google Pay para facilitar el proceso de compra.
- ✓ Implementa terminales de pago sin contacto para mejorar la comodidad

2. Crea un programa de fidelización digital

- ✓ Usa aplicaciones como LoyalZoo o CandyBar para que los clientes acumulen puntos o descuentos por sus compras.
- ✓ Enfócate en recompensas que sean relevantes para tu público objetivo.

3. Personaliza la atención

- ✓ Envía encuestas después de la compra para conocer sus opiniones.
- ✓ Recopila datos sobre sus preferencias y hábitos de compra (respetando la normativa de privacidad) para adaptar tus servicios y ofertas.

Paso 4: Promocionar productos y ofertas en canales digitales

Promocionarte en línea te permite llegar a un público más amplio y destacar frente a la competencia. Las herramientas digitales te ayudan a comunicarte de manera directa y efectiva con tus clientes.

1. WhatsApp Business

- ✓ Configura un perfil de empresa con horarios, ubicación y catálogo de productos.
- ✓ Usa etiquetas para organizar tus conversaciones (nuevos clientes, pedidos en curso, etc.).
- ✓ Envía mensajes personalizados o listas de difusión con promociones y novedades.

2. Redes sociales

- ✓ Publica contenido visual atractivo que destaque tus productos o servicios.
- ✓ Usa herramientas como Canva para diseñar gráficos de alta calidad.
- ✓ Invierte en publicidad segmentada para llegar a clientes locales interesados.

3. Campañas de email marketing

- ✓ Usa herramientas como Mailchimp o Sendinblue para enviar newsletters con ofertas, eventos o noticias.
- ✓ Segmenta tus listas de contactos para que cada cliente reciba contenido relevante.

