

**EMPRENDE**  
TUS IDEAS



**CRECER**  
MI EMPRENDIMIENTO

*Fiore*  
#SINLÍMITES



En esta guía para emprendedoras Fiore podrás encontrar:

**algunas recomendaciones que te ayudarán a que puedas dar el siguiente paso y tu emprendimiento comience a crecer.**

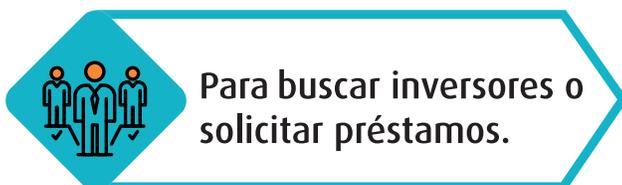
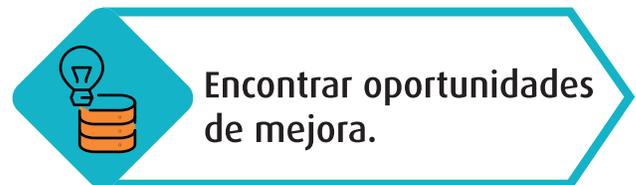
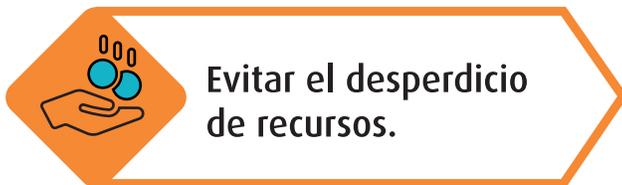


## 1.1 Crea un plan de negocios



El plan de negocio es un documento que te permitirá analizar la situación actual de tu emprendimiento. Con esta herramienta podrás identificar las fortalezas y necesidades de tu emprendimiento, pero, sobre todo, para presentarse en caso de requerir inversionistas o financiamiento.

**Las principales razones por las que todo emprendimiento debe disponer de un buen plan de negocio son:**





Los expertos proponen 7 pasos para hacer un plan de negocios, aunque éstos pueden ajustarse según la complejidad de tu emprendimiento.

1

### **Descripción del negocio**

Es la información básica de tu emprendimiento y debe incluir su visión corporativa, quién es, qué ofrece, qué necesidades de mercado satisface y por qué es viable.

2

### **Nichos de mercado deseados**

Es una de las partes más importantes y debe tomar en cuenta el tamaño actual y las tendencias del mercado. Una vez que tengas tu nicho definido descríbelo mediante la geografía, estilo de vida, género, edad, ocupación y demás características necesarias para retratar a tus consumidores.

3

### **Posicionamiento del negocio**

Esto constituye la identidad de tu negocio, es la forma en que deseas que los clientes y la competencia perciban tu producto o servicio. Esto lo puedes identificar respondiendo las siguientes preguntas: ¿Qué hace que tu producto o servicio sea único?, ¿qué necesidades del cliente cubre?, ¿cómo deseas que la gente perciba los productos o servicios? y ¿cómo se posiciona la competencia?

4

### **Competencia**

Esta indica si los productos y servicios son adecuados para el entorno competitivo. Si la incluyes, demostrarás que entiendes la industria y estás preparada para hacer frente a los obstáculos que pueda encontrar tu negocio.



Describe brevemente a la competencia, puedes incluir comentarios sobre cómo la competencia satisface o no las necesidades de los clientes. Explica por qué piensas que tu negocio puede obtener una participación en el mercado.

## 5

### **Costo de producción y desarrollo**

En esta parte el presupuesto entra en acción. Deberá incluir los gastos de producción en el caso de productos; si desarrollas un nuevo producto, incluye los gastos del desarrollo de un prototipo.

En cuanto a servicios, debe llevar los gastos de consultoría, capacitación, preparación de material, etc. Asegúrate de incluir la mano de obra.

Cuando planifiques los costos da un plan de contingencia que mencione qué ocurriría si hubiera problemas como retrasos, dificultades para cumplir con los estándares de la empresa, errores, etc.

## 6

### **Ventas y marketing**

Describe tanto la estrategia como las tácticas que emplearás para lograr que los clientes compren tus productos o servicios. Las ventas y la comercialización son los eslabones débiles de muchos planes de negocios, de modo que es importante que les dediques todo el tiempo que sea necesario.

Una sección sobre ventas y comercialización sólida puede servirte como guía para fortalecer tus ventas. También les asegura a tus posibles inversores que tienes un plan viable y los recursos necesarios para promover y vender tus productos o servicios.

# 7

## Fortalezas gerenciales

Este apartado del plan de negocios se refiere a la dirección de la empresa, la cual debe mostrar claramente que el equipo que formaste o formarás, es un equipo ganador. Es esencial que cada integrante tenga el talento y la experiencia pertinentes al negocio.

Recuerda que, aunque al principio creas que elaborar este plan es una pérdida de tiempo, hacerlo te permitirá direccionar correctamente tu emprendimiento.



## 1.2 Estrategias Digitales

**Toda emprendedora necesita un escaparate y actualmente no hay mejor escaparate que el mundo digital.**

Hacer marketing en el mundo digital también ha demostrado que ofrece mayores ventas, que resulta en un crecimiento en ingresos de hasta 2.8 veces. Por ello, es esencial que cuentes con una buena estrategia digital, así el crecimiento de tu emprendimiento será posible.



Aquí te damos algunas recomendaciones para que puedas generar **estrategias digitales exitosas.**

### ■ **Actualiza tu estrategia de marketing digital**

Muchos negocios repiten lo mismo año tras año en sus estrategias digitales, también hay otros que cuando alcanzan sus objetivos de crecimiento, no revisan cómo mejorar.

Recuerda que el mundo digital está en constante evolución y lo que funcionó el año pasado puede no producir los mismos resultados ahora o en el futuro.

### ■ **Implementa campañas multicanal**

Para maximizar los resultados, se debe implementar una estrategia de marketing digital multicanal, así podrás enganchar a tu cliente en cualquier canal en que se encuentre.

Los estudios muestran que los consumidores pasan por al menos seis canales antes de tomar la decisión final de comprar un producto o servicio.





## ■ **Genera contenidos de valor**

Tus contenidos deben ser la gasolina de tu estrategia. Con tantos competidores por ahí, no basta solo con producir contenidos, sino que debes centrarte en crear contenido épico que tus audiencias quieran leer, ver y luego gustarles, así como compartirlo a toda su red de contactos hasta convertirlos en virales.

Identifica los temas de interés de tus consumidores para hablarles al respecto, así podrás atraer su atención.

Prueba con diferentes formatos, como video, reel, interactivos, etc.

Muestra a tu producto de formas creativas.

Puedes tocar temas que complementen su experiencia con tu servicio o producto.

No hables de tu producto todo el tiempo, puedes incluir frases inspiradoras, datos curiosos o historia de la marca, compartir un consejo, hacer un "detrás de cámaras"

Muestra tu lugar de trabajo; no olvides agradecer a tus seguidores/compradores, si tienes otras RRSS no olvides mencionarlas.



## ■ Enfócate en motores de búsqueda

Integra dos estrategias para generar diferentes tipos de tráfico a tu página web: orgánica y de pago.

**SEO (orgánica):** el objetivo es que aparezca en los primeros lugares de la página de resultados y tenga más visitas orgánicas desde allí, con palabras clave que sean comunes en los usuarios.

**SEM (de pago):** radica en anuncios de los productos o servicios de una marca, mismos que aparecen en la parte superior de los motores de búsqueda. Esto último se cobra con base en los clics que recibió el anuncio y otros estándares, para esto puedes recurrir a la asesoría de expertos.

## ■ Email marketing

El email marketing requiere orientación hacia un segmento en específico, porque es probable que no le sea interesante un tipo de correo único a toda la base de datos. Divide de acuerdo con su edad, sexo, intereses y ubicación, entre otros.





## ■ **Página web**

Tu página web es básica en tu estrategia digital, así que debes asegurarte de contemplar acciones que puedan renovarla y tenerla actualizada, así tus clientes tendrán razones para entrar y quedarse en ella.

Estos puntos te pueden ayudar:

**1** Debe estar actualizada.

**2** Debe ser responsiva, es decir, que se adapte a cualquier dispositivo digital.

**3** Debe ser fácil de navegar.

**4** Debe ser fácil de leer para todos.

**5** Su diseño debe ser claro y limpio.

**6** Debe tener compatibilidad con todos los navegadores.

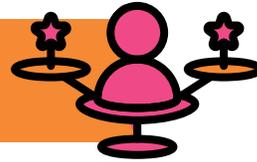
**7** Debe estar integrada con tus redes sociales.

**8** Un blog con temas relacionados a tu producto te ayuda a que se queden más tiempo.

**9** Debes tener un botón visible para que el cliente haga contacto contigo.

**10** Puedes tener una tienda online.

## 1.3 Servicio al cliente



Hoy en día, tus clientes no sólo buscan un producto, al tener tanta información y control sobre el proceso de compra, buscan tener una experiencia más completa con los productos o servicios que consumen.

El servicio al cliente es todo el soporte que le brindas a tu consumidor antes, durante y después de la compra, y que los ayuda a tener una mejor experiencia de compra y uso de tu producto o servicio.

### Un buen servicio al cliente te ayudará a...

- Interactuar con los clientes pensando en crear una buena relación.
- Pronosticar y anticipar las necesidades de los clientes para sorprenderlos positivamente con la mejor solución.
- Simplificar y hacer más accesibles los canales de contacto, aumentando la confianza y la lealtad de los consumidores.
- Conocer mejor al público objetivo de tu negocio y comprender su comportamiento para desarrollar la mejor estrategia de acuerdo al recorrido del cliente.
- Personalizar la relación y el enfoque adaptándolos a cada cliente y situación. Crear una ventaja competitiva y diferenciarse de la competencia.



Para dar un buen servicio al cliente puedes concentrarte en estos puntos:

1

### **Conoce lo que vendes**

Asegúrate de que tu equipo sepa cómo funcionan los productos o servicios que se venden. Haz que tengan a la mano toda la información técnica de los productos o servicios, se consciente de las preguntas más frecuentes que hacen los clientes y prepara a tus vendedores o agentes de atención al cliente para responderlas.

2

### **Hay que ser amigable**

El buen servicio al cliente comienza con una sonrisa. No es difícil dar un saludo cordial, sonreír y ser amigable. Ser amigable aun hablando por teléfono o en redes sociales, hará que tu cliente se sienta feliz de consumir tu producto o servicio.

3

### **Aprende a decir gracias**

La gratitud es memorable y puede recordar a tus clientes por qué te contrataron o compraron, el agradecimiento después de cada transacción es una de las maneras más fáciles de iniciar un hábito de buen servicio al cliente.

4

### **Entrena a tu personal**

Todos tus empleados deben estar capacitados con respecto a la forma en que deben hablar, interactuar y resolver problemas a los clientes. Capacita a tu personal constantemente, enséñales herramientas que no solamente les ayuden a vender mejor, sino también a relacionarse mejor con los clientes.

5

### **Escucha**

La mayoría de los clientes contactan a un equipo de soporte cuando desean comunicarte algo o tiene un problema. Por ello, lo primero y más importante que deben hacer es escucharlos.

Enseña a tu equipo a observar las señales de un cliente disgustado, un cliente con dudas o un cliente feliz y, sobre todo, a no interrumpir cuando un cliente está explicando una situación.

6

### **Solicita la opinión de tus clientes**

Tus clientes no están obligados a dar su opinión, pero tú si estás obligada a pedirla. Apóyate en la tecnología para hacer encuestas a tus clientes, enviar formularios de valoración o simplemente recoger comentarios. Todo lo que tus clientes dicen sobre tu empresa es importante. Utiliza estos comentarios para mejorar el servicio, identificar áreas de mejora y realizar cambios específicos.

7

### **Muestra respeto**

El servicio al cliente a menudo puede involucrar emociones, por lo que es importante asegurar que las personas que manejan esta área sean corteses y respetuosas. Otra forma valiosa de brindar un excelente servicio al cliente es siendo receptivo. Es importante responder rápidamente a las consultas, incluso si solo es para decir que has recibido su mensaje.

8

### **Actualiza tu sitio web y redes sociales**

Asegúrate que la información que hay en tu sitio web y redes sociales sobre tus productos o servicios, y método de contacto, este actualizada.

9

### **Usa la tecnología para ayudar a tus clientes**

Apóyate en herramientas como chats en vivo para mejorar la experiencia de tus compradores o resolver los problemas de un cliente enojado. El soporte al cliente puede realizarse con precisión si combinas la tecnología con un enfoque humanista.



## 1.4 Alianzas estratégicas



Una alianza estratégica es un acuerdo entre dos o más partes, para alcanzar en conjunto los objetivos de sus emprendimientos. Esta alianza puede ser con negocios que se relacionen y complementen tu emprendimiento.

Estás son 3 maneras para que realices alianzas estratégicas saludables y sostenibles en el tiempo.

### #1 Ofrece un producto o servicio del otro como valor agregado

Cada socio puede ofrecer condiciones especiales sobre los productos o servicios del otro, o bien crear un pack de los productos o servicios. Con ello se amplía la percepción de valor de los clientes actuales y se permite la entrada de clientes potenciales que por separado hubiera sido difícil de obtener.

### #2 Realiza un evento conjunto

Desde una sesión de trabajo, seminarios, talleres, conferencias, actividades de entretenimiento, que permitan a nuestros clientes conocer y disfrutar de nuestros productos o servicios en entornos diferentes. Un buen ejemplo de esto son los bazares.





### #3 Realiza colaboraciones

Publicitar tu producto o servicio en algún blog, página o perfil de un micro influencer que les hable directamente a tus clientes, puede ayudarte mucho a incrementar tus clientes.

---

No olvides que para elegir correctamente con quién hacer alianza debes verificar que su identidad de marca sea compatible con la de tu emprendimiento.

---



#### 1.5 Inversionistas

Hablar sobre inversionistas puede dar miedo, pero en muchas ocasiones es una manera de hacer crecer un negocio, sobre todo si no contamos con recursos propios o financiamiento.

Para esto debes considerar las razones principales por las que pueden invertir en tu emprendimiento.



**Obtener un retorno de inversión favorable.**

**1**



**Crece el negocio en el que invierten y así mejorar sus ganancias.**

**2**



**Financiar un proyecto innovador que genere un alto impacto en el mercado.**

**3**

Una vez que sepas **por qué deben invertir** en tu emprendimiento, puedes buscar a tu **inversionista ideal** de las siguientes maneras.



En cuanto tengas **identificados a tus posibles inversionistas**, debes tener muy en cuenta lo siguiente.



### **Elige al socio adecuado**

Verifica que su forma de trabajar sea compatible con la tuya. Debes asegurarte de que su colaboración los beneficie a ambos y que sea una relación laboral saludable.



### **Mejor por escrito**

El acuerdo debe estar por escrito, ya que así todos tendrán claro que les toca. Lo que debe llevar es: identificación de cada una de las partes, objetivo/s, recursos que se aportan (materiales e inmateriales), ámbito de ejecución, aspectos relacionados con la competencia, exclusividad, forma de pago, indemnizaciones ley aplicable y resolución de conflictos, confidencialidad, fecha de inicio, plazos de la inversión y las acciones que le corresponden a cada inversionista.

No olvides que, con el consenso de las partes, se pueden añadir tantos aspectos y cláusulas como sean necesarias para definir y formalizar la alianza. Recuerda que el documento debe ser claro y conciso.



### **Cuida la relación**

Las relaciones entre socios no están exentas de conflictos y malentendidos. Hablamos de personas con historias propias, modos de pensar y actuar diferentes. Procura que la relación sea armoniosa y duradera, no olvides resolver los conflictos de la mejor manera posible para ambos.



### **Claridad, ante todo**

Tu inversionista debe tener clara toda la información relacionada con tu emprendimiento. Tu plan de negocios será vital en este punto, para poder convencer a tus posibles inversionistas que invertir en tu negocio es viable y les redituará las ganancias esperadas.

