

## Convenio MercadoLibre - Municipalidad de Providencia

Estimado emprendedor/a:

A través de esta nueva alianza con MercadoLibre podrás capacitarte en cuanto a la implementación y uso de las herramientas digitales del e-commerce.

### 1. INTRODUCCIÓN AL E-COMMERCE

El E-commerce es una transacción comercial realizada por empresas o personas en un mercado virtual a través de internet.

Se basa en el tráfico, que no es más que posibles compradores buscando un producto en distintos sitios por internet.

Una visita es un potencial comprador que entra a un sitio, el cual debe visitar un producto, para luego convertirse en un comprador.

#### ¿Cómo hago para atraer visitas a mi sitio?

Hay muchas maneras: pagar a plataformas de publicidad online, viralizar contenido en redes sociales, utilizar email marketing, marketing tradicional, etc.

Este es un tema muy complejo, que puede consumir muchos recursos tanto en tiempo como en dinero. Es por eso que Mercado Libre se vuelve una opción tan conveniente dado que la plataforma ya tiene muchísimo tráfico online.

#### ¿Cómo hago para convertir una visita en una compra?

Lo principal es generar confianza en que será una buena experiencia. Esto se logra con buenas fotografías, buena descripción del producto, buena interacción con el cliente y sus preguntas, buen precio, y todas las variables que un comprador necesita para cerrar la transacción, las cuales varían dependiendo lo que vendemos.

Entregar **una buena experiencia de compra** es clave para el éxito, por lo que aprenderemos cómo lograrlo.

### 2. ¿QUÉ ES MERCADO LIBRE?

El Marketplace de Mercado Libre es prácticamente un mall virtual, una plataforma donde muchos vendedores venden sus productos a millones de compradores. No es Mercado Libre quien vende, sino que son los vendedores que operan en su plataforma quienes le venden a los compradores que compran en ella. Es un punto de encuentro digital.

#### ¿Por qué preferir Mercado Libre?

1. Tecnología de vanguardia que es muy fácil de usar y puedes subirte de manera rápida y sencilla.
2. Gran Escalabilidad: Ofrecemos millones de productos en todo Chile, de millones de vendedores para millones de compradores.
3. Es un ecommerce democrático: Vendedores grandes y chicos compiten en un sólo lugar y tienen los mismos beneficios.

Mercado Libre cuenta con un ecosistema completo que potencia el emprendimiento:

Mercado Envíos, nuestra solución logística para hacer los envíos de manera fácil y eficiente.

Mercado Pago, nuestra solución financiera para cuidar las transacciones entre compradores y vendedores, además de ofrecer facilidades de pago en cuotas.

Mercado Libre Publicidad, para poder hacer campañas de publicidad de los productos en el sitio.

Además, somos el e-commerce más visitado de Latinoamérica y el séptimo más grande del mundo con más de 200 millones de usuarios.

Mercado Libre tiene 10 veces más visitas que el Mall más visitado en Chile.

Es decir con Mercado Libre tus posibilidades son infinitas!

### **3. ¿QUÉ VE UN COMPRADOR EN MERCADO LIBRE?**

Mercado Libre es un mall virtual, un espacio repleto de visitas con una intención latente de compra. Pero ¿qué es lo que ven una vez que entran?

Inmediatamente al entrar a Mercado Libre, el comprador verá una barra de búsquedas, donde puede escribir lo que está buscando.

Al pinchar en un producto, el comprador está pidiendo más información sobre éste, razón por la cual es fundamental contar con fotografías de buena calidad, en distintos ángulos, con una buena descripción de lo que es. Usar información valiosa aquí, genera confianza y da seguridad de que la compra será una experiencia memorable, que lo hará querer volver a comprar o recomendarte con sus conocidos.

Además, el potencial comprador puede ver la reputación del vendedor, productos complementarios, ver las condiciones de envío y las condiciones de pago.

### **4. ¿CÓMO REGISTRO UNA EMPRESA?**

Vender en Mercado Libre es tan fácil que cualquier empresa que venda productos que se pueden despachar puede hacerlo. Solo necesitas registrarla en la plataforma. Este proceso dura solo unos minutos.

Lo primero es ir a [www.mercadolibre.cl](http://www.mercadolibre.cl), donde encontrarás el botón “Crea tu cuenta”. Te encontrarás con un formulario de registro y pincharemos en el botón “Crear una cuenta de empresa”.

Llegarás a un formulario y deberás completar la información de tu empresa: Rut, Razón Social, un correo electrónico que será tu usuario y por último una contraseña.

Como puedes ver, la cuenta ya fue creada. Lo único que falta es rellenar algunos datos que servirán para poder facturarte los costos de la comisión de ventas. Para eso, pincha donde dice “Completaré los datos fiscales”, y rellenando esos datos estarás listo para operar.

Con esto hemos terminado el registro en Mercado Libre. ¡Vamos ahora a vender!

## **5. CARGA PRODUCTO**

Lo primero que haremos es ingresar a nuestra cuenta e ir al botón “Vender”. Ahí nos encontraremos con las 4 grandes categorías que tenemos. En este caso nos enfocaremos en la carga de Productos.

El primer paso: la creación de un título, el cual es muy importante. En 60 caracteres debe dejar claro qué es lo que se vende. Una buena estructura puede ser: Tipo de producto + Marca + Modelo + Atributo. Ejemplo: Miel de Mandarino Valentín 500 gramos Orgánica.

El siguiente paso nos pide revisar y definir la categoría donde estará alojado el producto.

Ahora debemos subir fotografías que describan el producto. Para esto, pincharemos “Agregar Fotos”, la cual es muy importante ya que genera la intención de compra, en conjunto con el título. Es fundamental que tenga fondo blanco, que mida idealmente 1200 x 1200 pixeles, y que la calidad sea muy buena para que el producto se luzca bien.

Luego de esto, seleccionamos la cantidad que tenemos disponible para vender. Ponemos la Marca del producto y le damos a “Confirmar” para agregar el precio de venta.

Seleccionamos ahora el tipo de Publicación que queremos que puede ser la Clásica, que permite comprar con 6 cuotas sin interés y que tiene alta exposición o la Premium, que da máxima exposición y permite 12 cuotas sin interés. Una vez seleccionado, revisamos cómo será el cobro, y cuánto recibiremos por venta.

Luego, el sistema nos confirma que enviaremos por Mercado Envíos, lo cual facilita mucho la parte logística, dado que obtendremos una etiqueta, y con eso estamos listos para despachar.

El siguiente paso es establecer la garantía. Esto dependerá de lo que vendemos, y si esta va por parte del vendedor del producto, o si corre por parte del fabricante. También está la

opción de vender sin garantía. Por último se rellena la ficha técnica del producto y pinchamos el botón “Publicar”.

Listo!, Ya podemos visitar nuestro producto, y revisar cómo quedó toda la información que ingresamos.

## **6. OPERACIÓN A PARTIR DE UNA VENTA**

Cuando generes una venta, verás reflejado en tu página de inicio una notificación señalando el artículo que vendiste. Para verla, presiona la notificación o la pestaña “Ventas” dentro de “Mi Cuenta”. Entrarás y verás 4 pasos de la venta del producto.

La primera es “Para Preparar”, donde el vendedor puede ver todos los detalles de la venta y la etiqueta de entrega, que debe ser impresa, pegada y entregada al proveedor de Mercado Envíos asignado. Además, en el mismo archivo hay un documento que debe ser firmado por el carrier como confirmación de haber recibido el producto.

Luego de haber impreso la etiqueta, el producto pasa al siguiente paso de venta, “Listas para Despachar”. En este paso, lo que debe hacer el vendedor es llevar el producto al carrier asignado.

Luego de ser entregado al proveedor, el sistema reconoce que ese producto fue recibido y pasa a estar “En tránsito”. Por último, cuando el producto es recibido por el comprador, la venta queda registrada como “Finalizada”. En caso de que la compra se cancele, también aparecerá como una venta finalizada, pero no concretada.

Si el producto no es despachado por Mercado Envíos, el vendedor deberá manejar su propia logística para entregar el paquete. En este caso, ya no se genera una etiqueta sino que el vendedor debe señalar cuando entregó el producto.

En la misma ventana del detalle de venta, se puede ver el detalle del pago del producto, más los cobros realizados por Mercado Libre y cualquier costo asociado al envío en caso que el envío sea pagado por el vendedor.

## **7. MERCADO ENVÍOS**

Mercado Envíos nace con el fin de que puedas de manera fácil y rápida, hacer despachos a tus clientes a un precio competitivo, con la posibilidad de llegar en 48 horas a sus hogares y a todo Chile continental con una tarifa plana, además de contar siempre con la trazabilidad tecnológica de Mercado Libre.

Mercado Envíos te permite dar seguimiento a tus envíos, sin tener que coordinar cada uno por separado: con la impresión de una etiqueta ya está todo coordinado. Además, recibes antes el pago y cuentas con nuestra protección en caso de imprevistos.

Es importante que sepas que Mercado Envíos quiere entregar experiencias memorables a sus clientes, razón por la cual entregarás envíos gratis a los productos nuevos que tengan un precio mayor o igual a \$19.990 y que se ajusten a las categorías que trabajan con Mercado Envíos. Si tu producto vale menos que \$19.990 será tu elección si quieres dar o no envío gratis a tus clientes.

En caso de que tu producto valga más de \$19.990 y des envío gratis, nosotros te bonificaremos parte del costo de ese envío, llegando incluso a darte un 50% de descuento en ese envío si es que tienes reputación en verde y un 40% si es amarilla. No te bonificaremos si tu reputación es naranja o roja.

El costo de tu envío depende de la categoría del producto, sus dimensiones y peso. Te daremos, al momento de publicar, el costo que tendrá enviar ese artículo, con el fin de que siempre sepas cuánto ganarás por esa venta.

No todas las categorías pueden enviarse a través de Mercado Envíos. De hecho, no se pueden enviar productos de más de 50 kilos y/o que midan más de 120 x 80 x 80 cms.

## **8. LA REPUTACIÓN**

La reputación es el indicador de calidad de un vendedor en Mercado Libre. Calculamos tu reputación en base a la experiencia que le brindas a tus compradores, y la representamos en una escala de colores, desde el verde oscuro, que son los mejores vendedores del sitio, hasta el rojo, que son los que no entregan experiencias destacables, lo cual tendrá distintas implicancias en el sitio.

La primera implicancia es que afecta la visibilidad de tus productos en el sitio. Un vendedor que no entrega buenas experiencias no tendrá un buen posicionamiento en el sitio, y en las búsquedas quedará más abajo que quienes sí entregan un servicio de excelencia. Por otro lado, la reputación determina también el porcentaje de bonificación que entrega Mercado Libre por los envíos a través de Mercado Envíos. Quienes tienen buena reputación pueden llegar a tener una bonificación de un 50%, y quienes están en colores naranja o rojo tienen 0% de bonificación.

Para tener reputación debes tener al menos 10 ventas, la cual se calcula en base a distintas variables, como por ejemplo, el porcentaje de ventas con entrega demorada a Mercado Envíos para su despacho. Recuerda que tienes 24 horas para entregar el producto. Otra variable son los reclamos, calculada como el porcentaje de tus ventas que fueron reclamadas por los compradores por razones que son atribuibles a ti como vendedor. Por último, consideraremos las cancelaciones de ventas. Esto quiere decir cuántas de tus ventas las cancelaste, siendo que el comprador efectivamente te compró el producto.

Para conocer más detalles sobre cómo subirte a nuestra plataforma, revisa nuestro video online <https://youtu.be/mourkEIJ2j8>