

Capítulo 3

ADQUISICIÓN DE CLIENTES

Técnicas para atraer clientes al sitio web



Desde una perspectiva de marketing, existen tres elementos clave en el proceso de comercio electrónico: **Adquisición, Conversión y Retención de clientes.**

En este capítulo abordaremos el tema de la **Adquisición** que se refiere a **atraer visitantes al sitio web a partir de la promoción de una marca.**

Adquisición de clientes

- Atraer visitantes al sitio web o promover una marca, llegando a estos a través de **motores de búsqueda o de publicidad** en otros sitios e incluso con otras herramientas online.

Probable
visitante
al sitio





PARA RECORDAR

La **Adquisición de clientes** es el primer paso en el proceso de e-commerce para **promover la marca y generar visitas al sitio web**.

Para atraer visitantes hacia el sitio, las empresas deben **integrar una mezcla eficiente de distintas técnicas de comunicación**, ya sea basadas en Internet o por medios tradicionales.

Las **distintas técnicas de comunicación** ofrecen oportunidades muy diversas en cuanto a interactividad con los clientes y prospectos, individualización vs. masificación de los mensajes, atracción continua vs. campañas puntuales y específicas, entre otras.

Principales técnicas de comunicación basadas en Internet (online)

- Motores de búsqueda (SEO¹)
- Search, Display y Redes de contenido (SEM²)
- Redes sociales (anuncios, perfil y fan page)
- E-mail
- Asociaciones
- Patrocinios
- Publicidad interactiva
- Medios digitales

Sitio web

Principales técnicas de comunicación tradicionales (offline)

- Medios masivos (TV, radio)
 - Patrocinios
 - Correo directo
 - Comercialización “merchandising”
 - Comunicación boca a boca
 - Revistas
 - Eventos
 - Publicidad móvil
 - Códigos QR³
- Ejemplo:



Foco del capítulo

- Si bien este documento se enfoca en describir las técnicas online, es importante que las organizaciones **integren y combinen herramientas tradicionales y nuevas** de acuerdo con las ventajas de cada una, buscando minimizar el costo de adquisición de los clientes.

1. SEO: Search Engine Optimization, (Optimización de Motores de Búsqueda).

2. SEM: Search Engine Marketing, (Marketing en Buscadores Web).

3. Códigos QR: Quick Response Code, (Código de Respuesta Rápida) es un sistema que permite almacenar información a partir de una matriz de puntos o un código de barras. Se puede leer o captar dicha información con la cámara de un teléfono móvil pero antes se necesita instalar una aplicación específica y tener conexión a Internet.