

A large, glowing blue sphere composed of many small particles, resembling a digital or virtual representation of Earth. The sphere is centered in the frame and has a bright blue ring of light around its equator. The background is black.

Ventas en un mundo virtual

Alejandro Cabral

Chubb. Insured.

CHUBB

INTRODUCCIÓN

Fernando de la Garza

VP de Ventas para Agencias y Financieras

Chubb México



Alejandro Cabral



DATOS RÁPIDOS

- Licenciado en Ciencias de la Comunicación
- +12 años liderando equipos de ventas / +20 años trabajando en empresas del Fortune 500
- Coach y consultor comercial
- Orador público: Transformación Digital en ventas

1440

GUTENBERG INVENTA LA
PRENSA DE TIPOS MÓVILES

1534

FUNDACIÓN DE LA EDITORIAL MÁS
ANTIGUA DEL MUNDO, CAMBRIDGE
UNIVERSITY PRESS

1850

COMIENZA A DISMINUIR LA TASA DE
ANALFABETISMO EN EL MUNDO

1920

EL BAJO COSTO DEL PAPEL DE PULPA
DE CELULOSA DISPARA LA
MASIFICACIÓN DE LA INDUSTRIA DEL
LIBRO

¿Cómo cambió la tecnología a nuestros clientes?

Cambios explícitos de conducta:

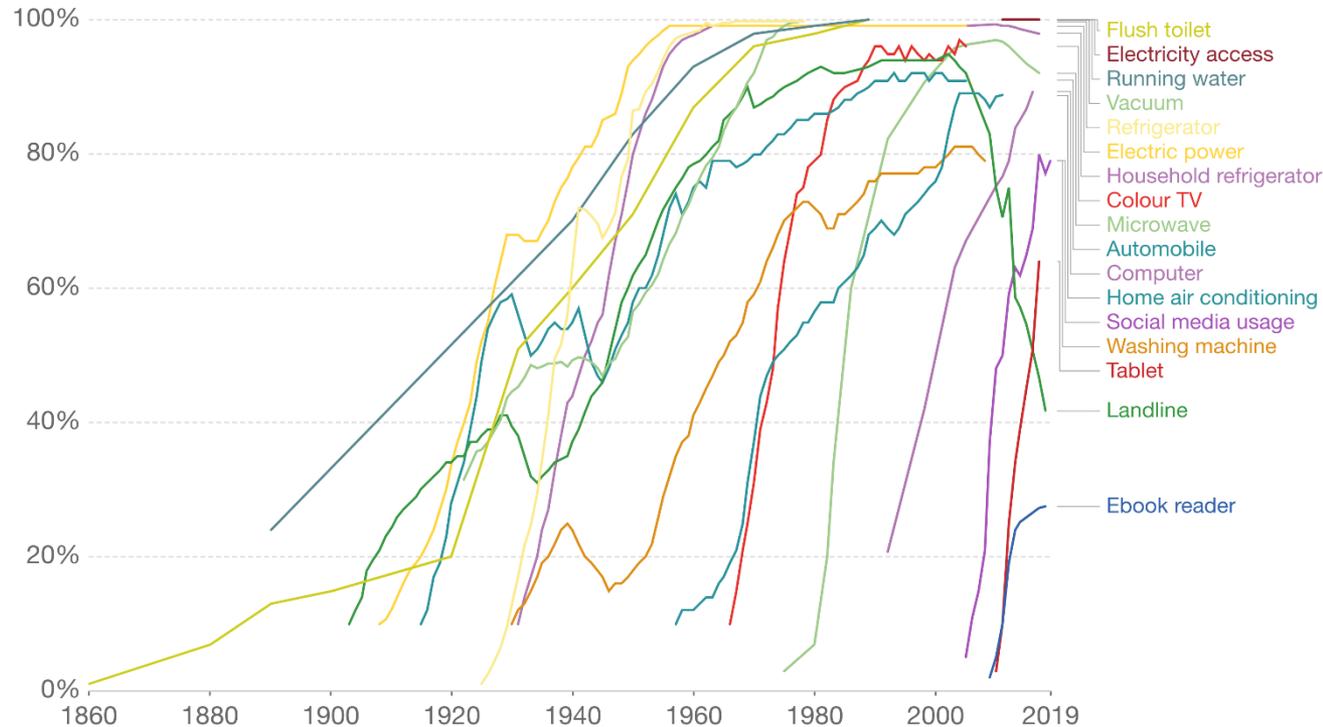
- La tecnología modifica nuestra manera de **percibir el mundo**
- Accedemos a **más información**
- Los servicios son **más importantes que nunca**

Cambios implícitos de conducta:

- El cliente es **más autónomo**
- Los clientes **valoran el relacionamiento**
- El cliente **no necesita tener la razón**

Technology adoption in US households, 1860 to 2019

Technology adoption rates, measured as the percentage of households in the United States using a particular technology.

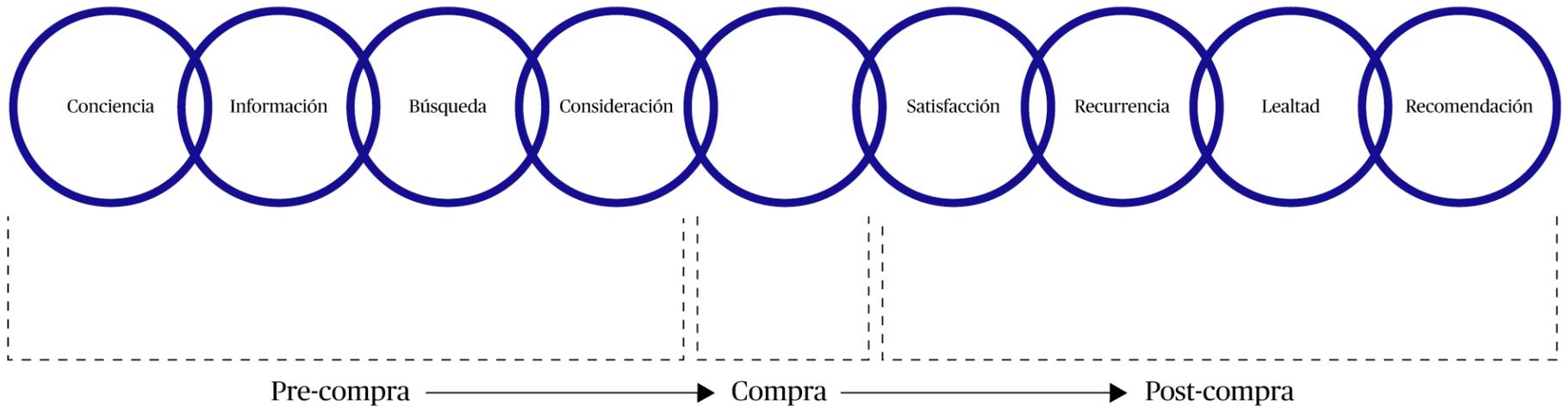


Source: Comin and Hobijn (2004) and others

Note: See the sources tab for definitions of household adoption, or adoption rates, by technology type.

OurWorldInData.org/technology-adoption/ • CC BY

El viaje de nuestro cliente (o customer journey)

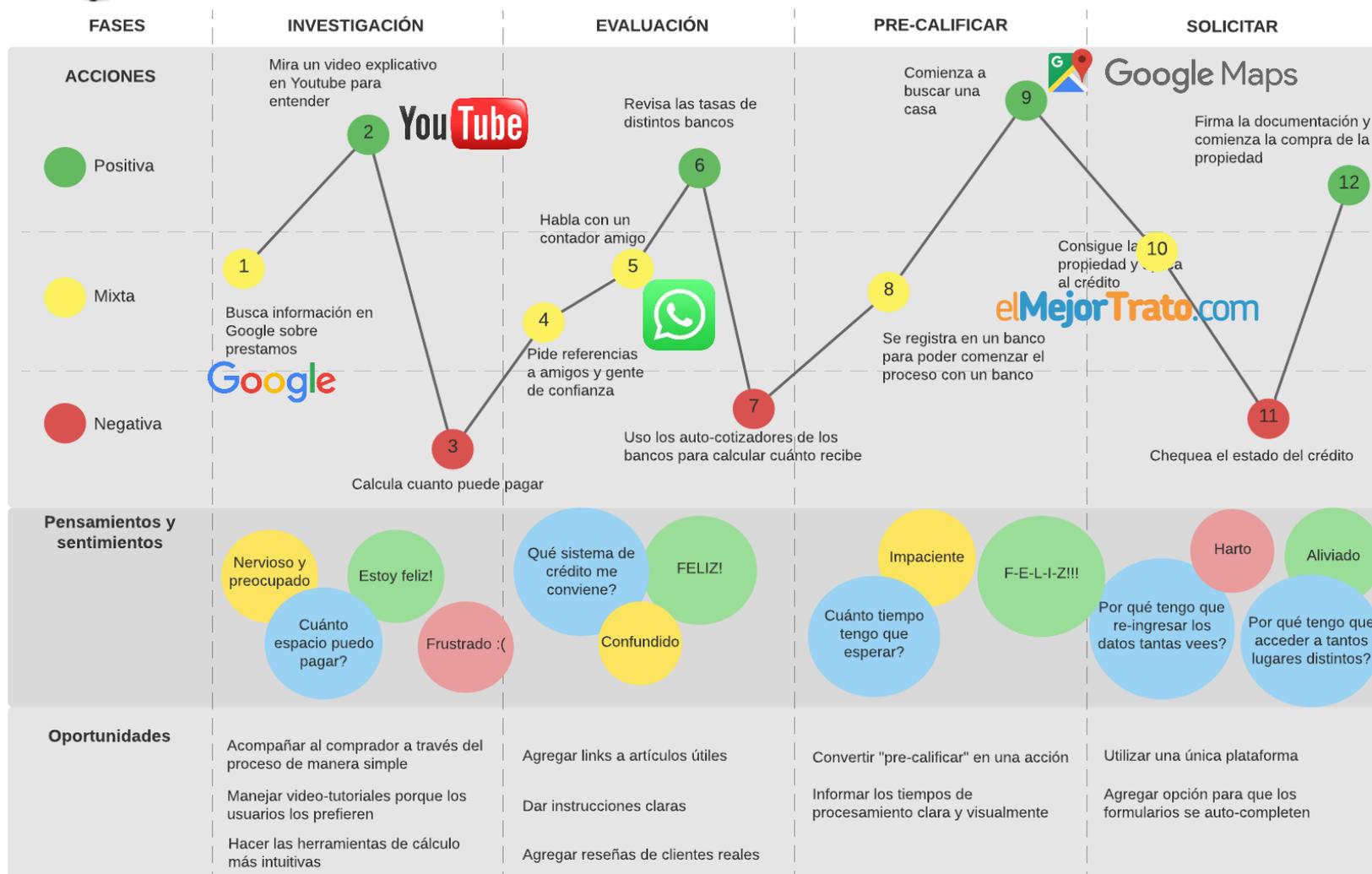


Ejemplo de un *viaje* actual



PIDIENDO UN PRESTAMO HIPOTECARIO

JUAN GOMEZ



2020

¿CÓMO?



**PRESENCIA
ONLINE**



**MARCA Y
ESTRATEGIA**



**CONTENIDO
Y OPINIÓN**

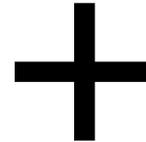
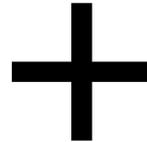


**CAPTANDO
CLIENTES**

A close-up photograph of a person's hands typing on a laptop keyboard. The scene is warmly lit, with a soft, out-of-focus background showing what appears to be a desk with papers and a glowing screen. The text 'PRESENCIA ONLINE' is overlaid on the left side of the image in a bold, black, serif font.

PRESENCIA ONLINE

PRESENCIA ONLINE



SITIO WEB

- Catálogo de servicios / productos
- Historia
- Contacto
- Con al menos 1 landing page y
- Chatbot

VERSIÓN MÓVIL O APP

- Optimizada para experiencia ágil
- Contenido optimizado para lectura en dispositivos móviles
- Video

PERFILES EN REDES SOCIALES

- ¿Dónde buscan información sus clientes?
- ¿Cómo prefieren que los contacte?
- ¿Dónde opera la competencia?

SITIO WEB – Diseño pensando en la experiencia del usuario

PERFILES DE REDES SOCIALES

Location: 2899 Scott Street, NY, New York | Phone: +111-64763895987

DATOS DE CONTACTO
VISIBLES EN PAG PRINCIPAL



Zakra LOGO / MARCA

[Home](#) [Services](#) [Team](#) [Blog](#) [About Us](#) [Contact](#)

MENÚS DE NAVEGACIÓN
SIMPLES

We believe in
creativity with
innovative ideas

We are here to help you in making your site beautiful and professional! 😊

LEARN MORE

LINK A LANDING PAGE

PREDOMINIO DE IMÁGENES
SOBRE TEXTO

POR QUÉ DISEÑAR PARA DISPOSITIVOS MÓVILES

Tasa de conversión en sitios móviles, comparada a sitios web standard

Cantidad de veces que una persona chequea su smartphone en un día

Porcentaje de compras que se efectúan desde un dispositivo móvil

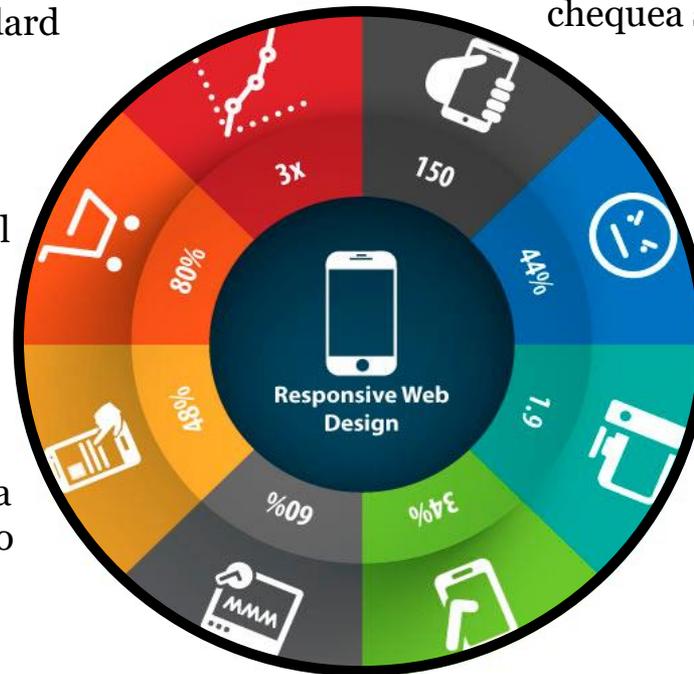
Usuarios que abandonan un sitio por una mala experiencia navegándolo

Porcentaje de compradores que buscan opiniones en línea antes de comprar un producto o servicio

Billones de búsquedas realizadas desde dispositivos móviles

La mayor parte del tráfico actual de internet se produce a través de dispositivos móviles

Porcentaje de usuarios de smartphones que solo navegan desde sus dispositivos



PRESENCIA EN REDES SOCIALES

JAN
2020

DIGITAL AROUND THE WORLD IN 2020

THE ESSENTIAL HEADLINE DATA YOU NEED TO UNDERSTAND MOBILE, INTERNET, AND SOCIAL MEDIA USE

TOTAL
POPULATION



7.75
BILLION

URBANISATION:
55%



UNIQUE MOBILE
PHONE USERS



5.19
BILLION

PENETRATION:
67%

we
are
social

INTERNET
USERS



4.54
BILLION

PENETRATION:
59%



ACTIVE SOCIAL
MEDIA USERS



3.80
BILLION

PENETRATION:
49%

8

SOURCES: POPULATION: UNITED NATIONS; LOCAL GOVERNMENT BODIES; MOBILE: GSMA INTELLIGENCE; INTERNET: ITU; GLOBALWEBINDEX; GSMA INTELLIGENCE; LOCAL TELECOMS REGULATORY AUTHORITIES AND GOVERNMENT BODIES; APJII; KEPIOS ANALYSIS; SOCIAL MEDIA: PLATFORMS' SELF-SERVICE ADVERTISING TOOLS; COMPANY ANNOUNCEMENTS AND EARNINGS REPORTS; CAFEBAZAAR; KEPIOS ANALYSIS. ALL LATEST AVAILABLE DATA IN JANUARY 2020. **COMPARABILITY ADVISORY:** SOURCE AND BASE CHANGES.

we
are
social

 Hootsuite®

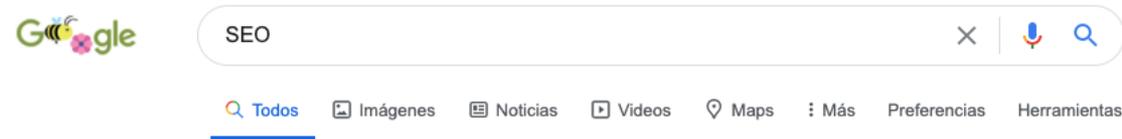
MARCA Y ESTRATEGIA



¿QUÉ ES SEO?



SITIO WEB – Optimizado para ser encontrado



Anuncio · ads.google.com/ ▾
Google Ads - Sitio Oficial | AdWords Es Ahora Google Ads
Llega a tus clientes. Anuncia en Google. Elige Tu Presupuesto. Aparece En Línea. Sin Presupuestos Mínimos. Mostrar Anuncios Locales. Anuncia En Móviles. Informes Personalizados. Haz Que Te Encuentren. Estilos: Anuncios de Texto, Banners en Display.

[Cómo Funciona Google Ads](#)
Haz Anuncios, Elige Palabras Clave Ve...

[Comienza Ahora](#)
Atrae Visitas Al Sitio Web Paga Solo C...

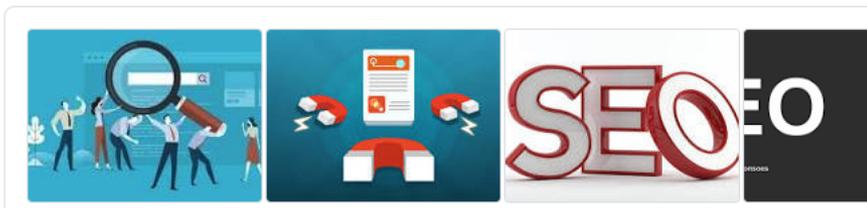
Anuncio · www.coursera.org/ ▾
Become an SEO Expert Today | Master SEO Tools & Strategies
Optimize Website Content for the Best Possible Search Engine Ranking. Learn the Theory...

Anuncio · www.udemy.com/ ▾
SEO Online Course | Start Learning Today | udemy.com
Learn SEO Online At Your Own Pace. Start Today and Become an Expert in Days. Join...

Anuncio · www.emilioacosta.com/posicionamiento/resultados ▾
Posicionamiento Web SEO y SEM | Planes 100% a Medida en...
Tácticas escalables enfocadas en Resultados Comerciales para tu Empresa. Adquisición...

SEO (Search Engine Optimization)

- ¿Qué sabemos de nuestros clientes o Buyer Personas?
- ¿Qué palabras usan sus clientes para encontrarlos en búsquedas de Google?



BUYER PERSONAS - ¿Quiénes son? ¿Qué buscan?



Juan Carlos

Director Financiero

45 años
Amplia trayectoria laboral
Sólo trabajó en Corporaciones

Motivaciones

- Estabilidad Financiera
- Seguridad
- Carrera

Frustraciones

- Perder tiempo
- Mala atención
- Desprolijidad



Leticia

Fundadora / CEO

27 años
Emprendedora serial
Poca experiencia en grandes empresas

Motivaciones

- Reconocimiento
- Éxito personal
- Independencia financiera

Frustraciones

- Procesos tradicionales
- Experiencias aburridas
- Perder tiempo



Fernando

Ejecutivo Comercial

33 años
Empleado eterno
Cambia de trabajo cada 2 años

Motivaciones

- Empleo seguro
- Ganar dinero
- Inversiones rápidas

Frustraciones

- Perder dinero
- Perder su empleo

El poder de los Embajadores de la Marca: los empleados



Los empleados de una Marca en LinkedIn pueden tener **hasta 10X** más seguidores que la propia Marca

El **20%** de las interacciones de clientes con el contenido de una marca, se da gracias a que el **2%** de sus empleados comparten su contenido

Hasta un **60%** de la reputación de una Marca en una red social puede depender de las opiniones y el contenido que sus empleados comparten.

Comienza en LinkedIn

Chubb
Insurance · 390,651 followers

✓ Following ...

Jose A & 31 other connections work here
[See all 25,477 employees on LinkedIn](#) →

[Visit website](#) [View in Sales Navigator](#)

Home
About
Life
Jobs
People
Insights **PREMIUM**
Ads

People highlights

- 2,416 employees working in Business Development
Valeria Luz, Jennifer, Matias Daniel, Lucas & 2,412 others
- 260 employees work in Argentina
Valeria, Santiago, Milagros Daniela, Luz & 256 others

Company photos
+15 more photos

Affiliated pages

- Chubb Careers**
Insurance
4,997 followers [+ Follow](#)
- Chubb Insights for Brokers**
Insurance
1,483 followers [+ Follow](#)
- Chubb Life**
Insurance
1,441 followers [+ Follow](#)

[See all affiliated pages](#)

Ad ...

RECOMENDACIONES RÁPIDAS

SEO

Simulador de anuncios en Google (para SEO): <https://www.contadordepalabras.com/seo.html>

BUYER PERSONAS

Generar y descargar buyer personas (perfiles de clientes tipo): <https://www.hubspot.es/make-my-persona>

GOOGLE Mi Negocio

Directorio de Empresas en Google, permite agregar su empresa a Google Maps: https://www.google.com/intl/es-419_ar/business/

Chatbots

Utilizar chatbots para captar clientes más rápidamente en su sitio web: <https://youtu.be/eOggUJ6C3Kc>

Redes Sociales

Tendencias 2020 en uso y gestión de redes sociales (por Hootsuite): <https://hootsuite.com/es/pages/social-trends-2020>

Embajadores de su Marca (Employee Advocacy)

Cómo generar una Página de Empresa en LinkedIn (por Hootsuite): <https://blog.hootsuite.com/es/linkedin-para-empresas-marketing/>

Chubb. Insured.