Publicado en el 09/12/2016

Cómo generar confianza en los clientes de una tienda online

Uno de los principales inconvenientes a la hora de comprar online es que no se sabe quién está detrás de dicho negocio

Uno de los principales inconvenientes a la hora de comprar online es que no se sabe quién está detrás de dicho negocio. Especialmente en el caso de los pequeños comercios. No tenemos la facilidad de hablar con los clientes que cruzan la puerta tal y como ocurre en una tienda de barrio. Por eso es fundamental generar confianza en los clientes de la tienda online para mejorar ventas.

No se habla ya de cuestiones técnicas, como tener un certificado para que la página utilice https y la comunicación sea cifrada, tener un alojamiento web de calidad y que cumpla todos los estándares de seguridad o, por supuesto, cumplir con la LOPD. El cliente no puede dudar de la profesionalidad de nuestro comercio online en ningún momento.

Generar confianza en la tienda online

Una tienda online de un pequeño comercio tiene que mostrarse en todo momento cercana.

Crea un blog y ofrece trucos y consejos para tus clientes. Muchos llegarán a tu tienda online a través de este blog.

Utiliza un asistente virtual para ayudar a los clientes durante el proceso de compra. Un chat que te pone en contacto con los clientes que visitan la página. De esta forma se puede resolver cualquier duda en el momento de la toma de decisión de compra.

Fomenta la opinión de tus clientes sobre los productos que han comprado. Si les animas a que dejen la opinión sobre la compra realizada, con descuentos y ofertas para próximas adquisiciones, además de darle al cliente que visita la web la primera vez una buena impresión, trabajas la fidelización.

Muestra tu información de contacto, de ubicación o fiscal, pero con un toque de realidad. Incluye fotos de tu tienda física si dispones de ella o si no de los responsables de la tienda online, no utilices fotos de archivo con modelos que den sensación de no tener a una persona real detrás del negocio.

Explica de forma clara la política de cambios de los productos, tiempos de envío y los gastos que tienen.

Crea comunidad alrededor de tu tienda

Si además de vender también realizamos otras actividades en la tienda, como talleres, cursos, etc. ofrece información a los clientes sobre las fechas de los que están por venir y fotos en un resumen de los ya realizados. Esto ayuda por un lado a la fidelización de clientes, pero también resulta un elemento de confianza para los que todavía no lo son.

Aquí el uso de las redes sociales es fundamental. Es muy importante difundir todas las actividades que se organizan, los trucos, los post que se han creado en el blog, etc. Todo ello nos ayuda a que un

cliente que no nos conoce tome la decisión de comprar en nuestra pequeña tienda online.

La noticia Cómo generar confianza en los clientes de una tienda online fue publicada originalmente en Pymes y Autonomos

Datos de contacto:

Nota de prensa publicada en:

Categorías: Emprendedores E-Commerce Recursos humanos

NotasdePrensa

https://www.notasdeprensa.es