



MASTERCLASS

CRO BÁSICO

PARA PYMES



hola!

Soy María Sánchez

Especialista CRO & UX en

Webpositer
we ♥ seo

@MariaShortHair
maria@webpositer.com

1

LO QUE DEBES SABER SOBRE CRO

“

Hablar de CRO es hablar de **Eficiencia**

(mayor resultado con menores recursos)

CRO

CONVERSION RATE OPTIMIZATION

¿QUÉ ES UNA CONVERSIÓN?



¿QUÉ ES UNA CONVERSIÓN?

En Mk Online, llamamos *conversión* a la *consecución de un objetivo* previamente establecido.

¿QUÉ ES CONVERSION RATE?



¿QUÉ ES CONVERSION RATE?

El ratio de conversión es un **indicador** que mide la **relación** entre el número de visitas únicas de una aplicación web y el número de consecuciones registradas para un objetivo previamente establecido **en un periodo de tiempo determinado**.

CÁLCULO DEL RATIO DE CONVERSIÓN

Nº DE CONSECUIONES (*Objetivos*)

Nº DE USUARIOS QUE VISITAN LA WEB

OPTIMIZACIÓN DEL RATIO DE CONVERSIÓN

$$\frac{\Delta \text{ N° DE CONSECUIONES (Objetivo)}}{\text{N° DE USUARIOS QUE VISITAN LA WEB}}$$

Generalmente siempre se apuesta por aumentar el número de usuarios.

OPTIMIZACIÓN DEL RATIO DE CONVERSIÓN

	Enero	Febrero	Marzo
Nº Objetivos	100	100	150
Visitas	10.000	15.000	10.000
Ratio Conversión	1%	0,6%	1,5%

“

Hablar de CRO es hablar de **Eficiencia**

Optimizando el **número de consecuciones** de objetivo podemos aumentar los resultados sin necesidad de invertir para conseguir más visitas.

1.1

DATOS ACTUALES SOBRE CRO

Extraídos del estudio Ecommerce de Flat 101
(Pre-Covid)

Media

1,07%

Mínimo

0,01%




Mediana

0,79%

Máximo

7,25%

“PORCENTAJE
MEDIO DE
CONVERSIÓN EN
ECOMMERCES
ESPAÑOLAS”

	% conversión media	% conversión media	% conversión media	% conversión media
				
	% conversión media	Desktop	Móvil	Tablet
Alimentación	1,11%	2,27%	0,65%	1,52%
Deporte	0,96%	2,14%	0,39%	0,72%
Educación	1,23%	1,77%	0,51%	0,79%
Equipos informáticos y electrónica	0,21%	0,42%	0,14%	0,24%
Ferretería y jardinería	4,37%	7,45%	3,43%	4,62%
Hogar y decoración	0,35%	0,62%	0,24%	0,36%
Moda	1,08%	3,45%	0,69%	1,25%
Ocio y tiempo libre	1,15%	1,84%	0,95%	1,15%
Otros	0,52%	0,71%	0,49%	0,41%
Proveedor de servicios	2,90%	4,51%	0,35%	0,96%
Regalos y fiestas	1,19%	2,67%	0,92%	1,17%
Salud y belleza	1,34%	2,20%	0,82%	1,73%
Seguros	0,12%	0,20%	0,08%	0,18%
Viajes	1,03%	1,47%	0,73%	1,29%

2

RECOMENDACIONES CRO

NAVEGACIÓN USABLE

Apuesta por una navegación intuitiva y sencilla que no desoriente al usuario.



INTERACCIÓN POR VOZ

Permite al usuario interactuar por voz con tu sistema.

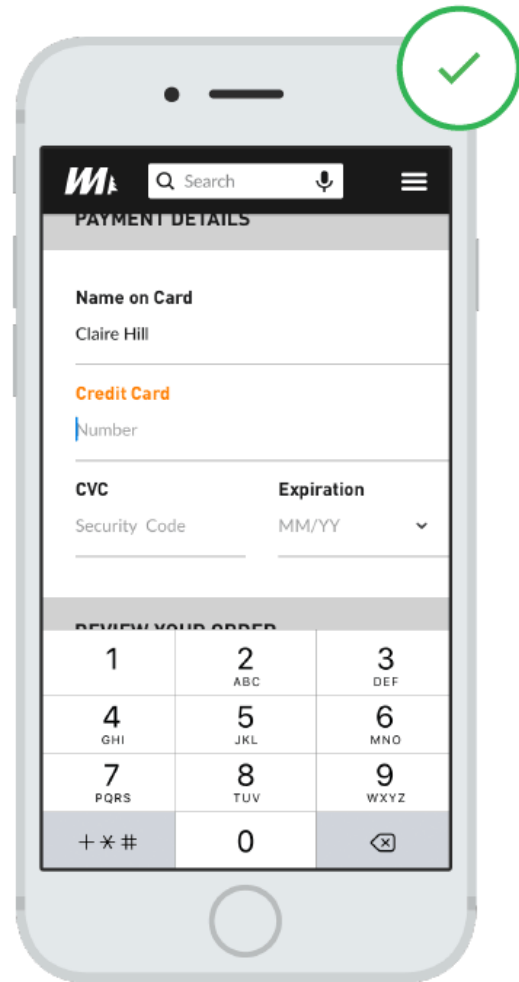
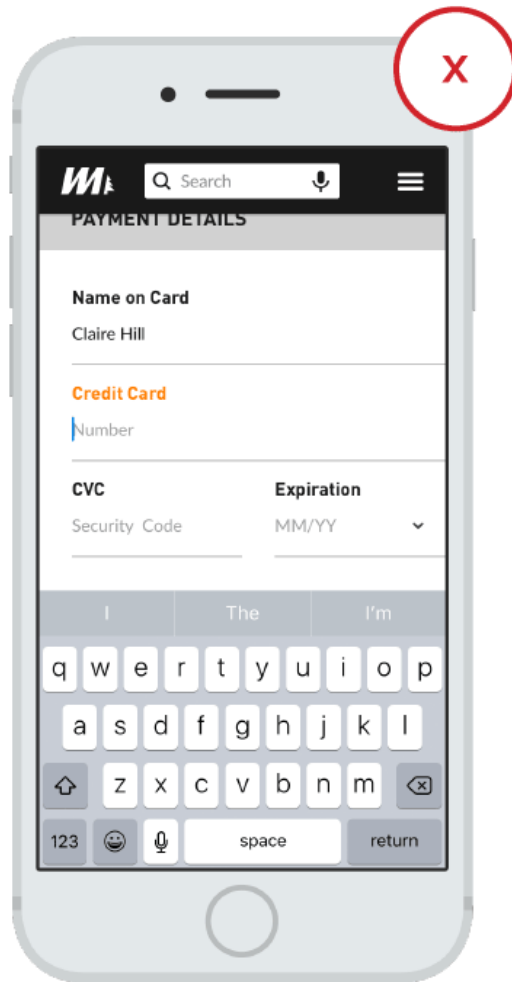
The image shows a mobile application interface for Iberostar Hotels & Resorts. At the top, there is a navigation bar with the Iberostar logo, a menu icon, and links for 'Acceder' and 'Contáctanos'. Below the navigation bar is a promotional banner with the text '¿Sueñas con desconectar?' and 'NIÑOS GRATIS CANCELACIÓN GRATUITA'. A 'Reserva ya' button is visible on the banner. The main search area has two tabs: 'HOTEL' and 'VUELO + HOTEL'. The 'HOTEL' tab is active. The search form contains the following fields:

- ¿A DÓNDE TE GUSTARÍA IR? (Where would you like to go?) with a voice search icon highlighted by a red box and the placeholder text 'Escribe un destino o un hotel'.
- ¿CUÁNDO TE GUSTARÍA IR? (When would you like to go?) with a calendar icon and the placeholder text 'DD/MM/AAAA - DD/MM/AAAA'.
- ¿CUÁNTAS PERSONAS VAN A IR? (How many people are going?) with a group icon and the placeholder text '1 habitación - 2 Adultos'.

At the bottom of the search form, there is a dropdown menu for '¿Tienes código promocional?' and a dark blue button labeled 'Inicia tu búsqueda'.

TECLADOS ADAPTADOS

Nuestro sistema debe desplegar el teclado correcto en función de la información que se solicite al usuario.



LEAD MAGNET

Capta a tus usuarios con un **recurso gratuito de valor** para que te dejen su email.



¡GRATIS! LA GUÍA CON LAS MEJORES RUTAS "BIKERS" DE ESPAÑA

Descubre rincones recónditos y paisajes increíbles

¿A qué email te la enviamos?

¡QUIERO MI GUÍA "BIKER"!

He leído y acepto la [política de privacidad](#) *

Acepto recibir información comercial/informativa en esta suscripción *

GENERA CONFIANZA

Permite que el usuario se sienta seguro de que tu marca es fiable.



EXPLOTA EL SOCIAL PROOF

Si alguien habla bien de tu negocio. ¡HAZLO SABER!

OPINIONES SOBRE EL HOTEL IBEROSTAR SELECTION ANTHELIA

9,1/10

859 valoraciones



3474 opiniones



14 Premios

Opiniones de nuestros clientes

Puntuación media 9.6 ★★★★★

18-06-2019



Rápido, sencillo y la página intuitiva. Volveré a comprar. Gracias

Juan José de Facinas

18-06-2019



grandes profesionales. todo muy bien.llego rapido y perfecto.encantado con la compra

amigo de bertamirans

18-06-2019



Cumplen con mis expectativas. Buen servicio, entregas rápidas y en los plazos establecidos. Tienen de todo lo que puedas necesitar para t...
Orlando de Madrid

* Estas opiniones son reales y basadas en la encuesta de satisfacción al cliente que enviamos después de enviar un pedido.

[Ver más opiniones](#)

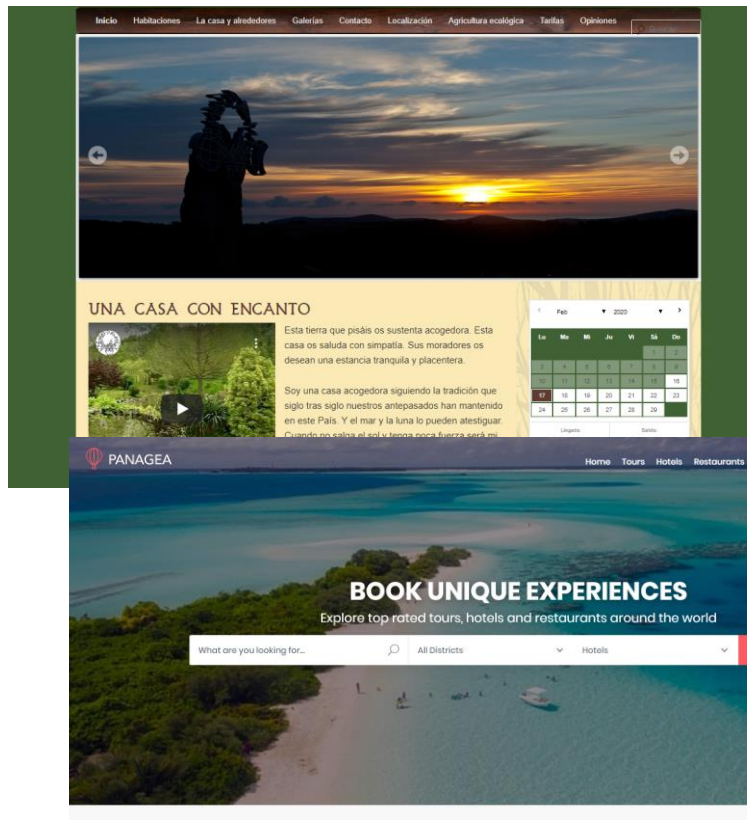
Comparte tus aventuras con nosotros

#deporvillagepeople



CUIDA MUCHO TU IMAGEN

Los usuarios somos capaces de establecer un primera impresión sobre una web en 50 ms.



PRINCIPIO DE URGENCIA

Acentuemos un poco la escasez para acelerar la decisión de compra del usuario.



1. Realiza tu pedido a través de nuestra web

¡ENHORABUENA!

Usa el cupón "H5" antes de pagar para obtener tu descuento.



Este cupón caduca en 24h



3. ¡Te enviamos tu Ponte Amarillo!

ocios

Contacto



Hay 2 personas mirando este hotel ahora mismo



10 personas han mirado este hotel hoy



5 personas han reservado hoy



Sólo por tiempo limitado!



¡A punto de agotarse!

Spa de noche con copa de ca
personas



Más de 30 comprados

APUESTA POR EL VÍDEO

Utiliza el medio vídeo para argumentar la estrategia de tu negocio, las ventajas de tu servicio/producto, etc...



OMNICANALIDAD 100%

Explora todos los canales para llegar a tu público.

The screenshot shows the YouTube channel page for 'Suarco Muebles de Cocina'. At the top, a yellow banner features the text '4 RAZONES PARA QUE NOS DEJES CREAR la cocina de tus sueños' and a man in a white shirt. Below the banner are four numbered icons: 1. 'DISEÑAMOS Tu cocina', 2. 'TE ENVIAMOS TU PRESUPUESTO PERSONALIZADO', 3. 'SOMOS FABRICANTES: CALIDAD Y RAPIDEZ 2 AÑOS GARANTIA', and 4. 'MÁS DE 25 AÑOS DE EXPERIENCIA'. The channel name 'Suarco Muebles de Cocina' and '100.000 suscriptores' are displayed. Navigation tabs include 'INICIO', 'VÍDEOS', 'LISTAS DE REPRODUCCIÓN', 'COMUNIDAD', 'CANALES', and 'MÁS INFORMACIÓN'. The 'VÍDEOS POPULARES' section shows five video thumbnails with their titles and view counts. The first video, 'Cocina MODERNA blanca Pequeñísima y...', is highlighted with a red border and has 2,7 M de visualizaciones. The second video, 'Una cocina PEQUEÑA moderna aprovechada a...', has 2,6 M de visualizaciones. The third video, 'Cocina blanca pequeña !! ZONA DE COLUMNAS...', has 1,4 M de visualizaciones. The fourth video, 'Te MUESTRO ! 😊 Cocina Pequeña blanca moderna...', has 542.892 visualizaciones. The fifth video, 'Cocina pequeña formas imposibles', has 533.100 visualizaciones.

4 RAZONES PARA QUE NOS DEJES CREAR la cocina de tus sueños

1. DISEÑAMOS Tu cocina
2. TE ENVIAMOS TU PRESUPUESTO PERSONALIZADO
3. SOMOS FABRICANTES: CALIDAD Y RAPIDEZ 2 AÑOS GARANTIA
4. MÁS DE 25 AÑOS DE EXPERIENCIA

Suarco Muebles de Cocina
100.000 suscriptores

INICIO VÍDEOS LISTAS DE REPRODUCCIÓN COMUNIDAD CANALES MÁS INFORMACIÓN

Videos populares ▶ REPRODUCIR TODO

Video Title	Views
Cocina MODERNA blanca Pequeñísima y...	2,7 M de visualizaciones
Una cocina PEQUEÑA moderna aprovechada a...	2,6 M de visualizaciones
Cocina blanca pequeña !! ZONA DE COLUMNAS...	1,4 M de visualizaciones
Te MUESTRO ! 😊 Cocina Pequeña blanca moderna...	542.892 visualizaciones
Cocina pequeña formas imposibles	533.100 visualizaciones

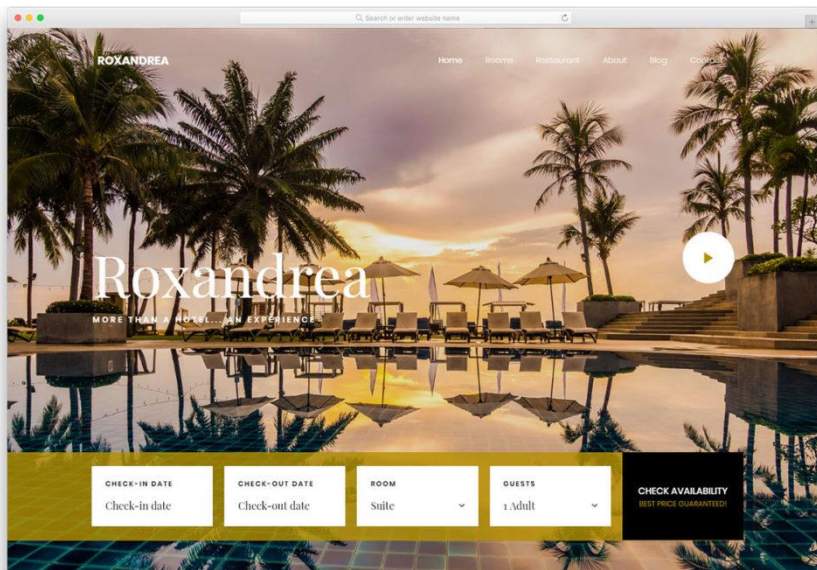
PERMITE GUARDAR INFORMACIÓN

Facilita la tarea a los usuarios que vuelvan de nuevo a tu página, guardando sus preferencias o sus búsquedas.

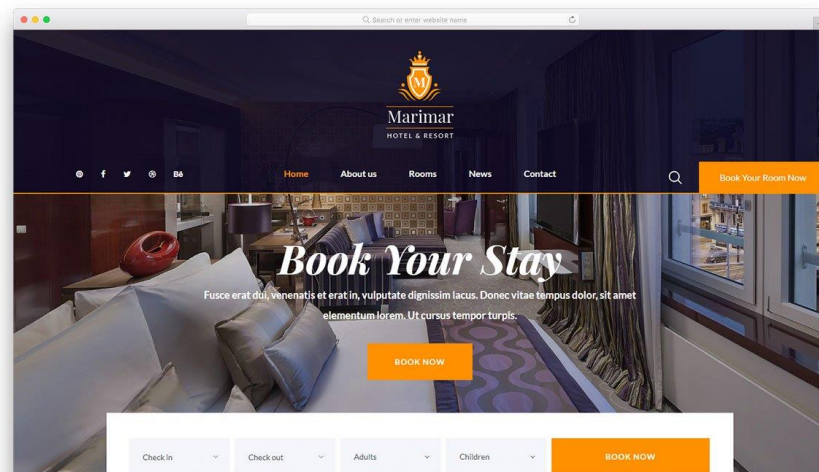


The image shows a screenshot of a website interface. At the top, there are two dropdown menus: 'Español' with a globe icon and '€ - Euro'. Below these, there is a button labeled 'Guardar esta búsqueda'. In the center, there is a modal window with the title 'Envía estos precios a tu email'. Inside the modal, there is a text input field labeled 'Tu email', a checkbox labeled 'Política de Privacidad', and a dark button labeled 'Enviar'.

PERSONALIZA LOS CONTENIDOS DE TU WEB

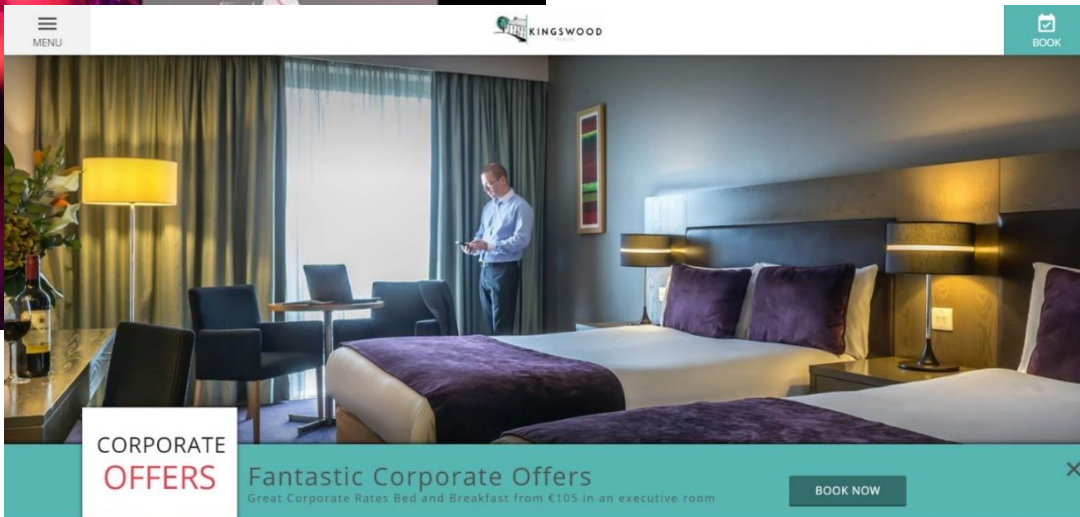
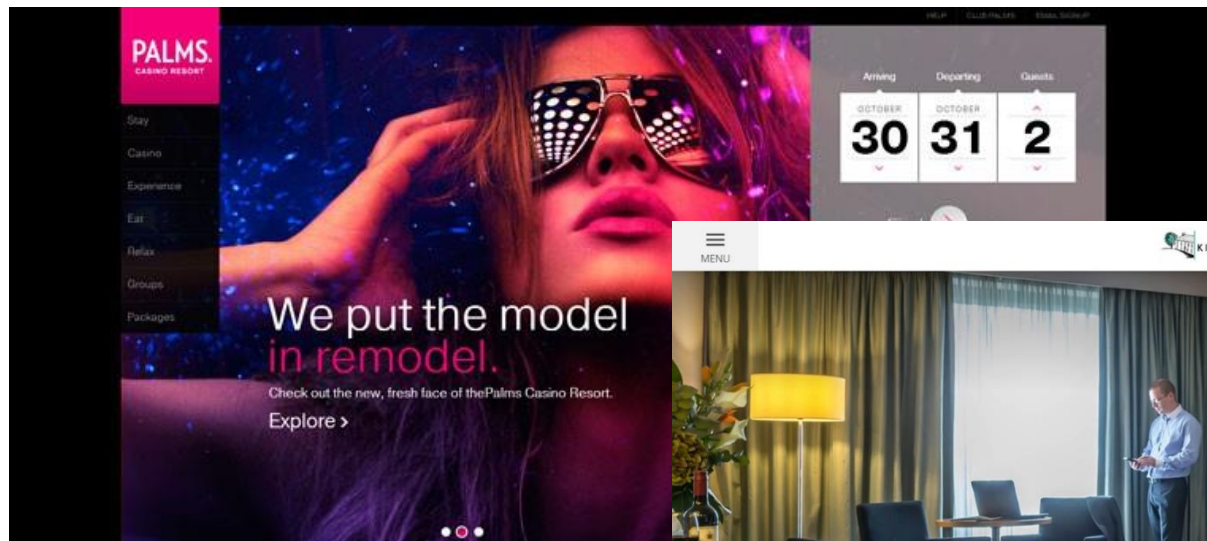


PRIMERA VISITA



USUARIO RECURRENTE

PERSONALIZA LOS CONTENIDOS DE TU WEB



OFRECE FLEXIBILIDAD

Los datos reflejan que las páginas que **no “obligan” al usuario a registrarse**, registran mayor número de inicios de contratación.

ELIGE CÓMO TE GUSTARÍA FINALIZAR TU COMPRA

FINALIZA TU COMPRA COMO MEMBER PARA CONSEGUIR EL ENVÍO GRATUITO

Utiliza tus credenciales de Nike Member para acceder a Nike.com y a nuestras aplicaciones NRC, NTC, SNKRS y Nike App.

 Mantener la sesión abierta

[¿Has olvidado la contraseña?](#)

COMPRA COMO MIEMBRO

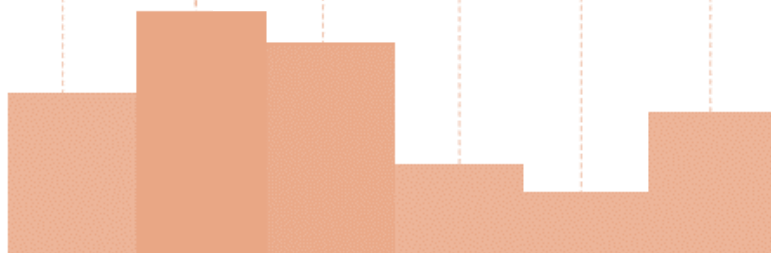
FINALIZAR LA COMPRA COMO INVITADO

Puedes crear un perfil de Nike Member en cualquier momento durante el proceso de compra.

COMPRA COMO INVITADO

PROCESOS VARIOS PASOS

1,00% 1,36% 1,18% 0,53% 0,31% 0,86%



1 paso 2 pasos 3 pasos 4 pasos 5 pasos 6 pasos

Already have an account? [Click here to login](#)

1 Shipping Address

Email Address * ?

First Name * Last Name *

Street Address *

Zip/Postal Code * City *

Country * State/Province *
United States ▼ Please select a regio ▼

Phone Number * ? Company

Create account
 My billing and shipping address are the same

Billing Address

First Name * Last Name *

Street Address *

Zip/Postal Code * City *

Country * State/Province *
United States ▼ Please select a regio ▼

Phone Number * ? Company

2 Shipping Methods

\$10.00 Fixed Flat Rate

\$10.00 Table Rate Best Way

Delivery Time 📅

House Security Code

Comments

3 Payment Methods

Credit Card Direct Post (Authorize.net)

Cash On Delivery

Bank Transfer Payment



Purchase Order

Check / Money order

Apply Discount Code ▼

Order Summary

2 Items in Cart ⌵

PRODUCT NAME	QTY	SUBTOTAL
 Fusion Backpack	1	\$59.00
 Argus All-Weather Tank	1	\$22.00

View Details ⌵

Cart Subtotal	\$81.00
Shipping Best Way - Table Rate	\$10.00
Order Total	\$91.00

Register for newsletter
 Gift Wrap \$10.00
 Gift Message

[Place Order](#)

Guaranteed SAFE Checkout

VISA MasterCard American Express Discover PayPal

This is a demonstration of trust badge. Please contact your SSL or Security provider to have trust badges embed properly

MOSTRAR ESTIMACIÓN DE PRECIO ANTES DEL CHECKOUT

Si tu producto lleva algún coste asociado, informa de ello y **da una estimación** del incremento de precio desde el primer momento.

The screenshot shows a shipping options modal for zip code 60607. The modal is titled "Shipping Options for 60607" and includes a "Change Delivery Zip Code" link. It displays a table with two columns: "Estimated Arrival" and "Estimated Cost". The table lists "MAR 8" as the arrival date and "\$5.99" as the cost for "Priority Ground Shipping". A note indicates that shipping is free for orders over \$45. A disclaimer at the bottom states that arrival dates and shipping costs are estimates and should be confirmed during checkout.

Free Shipping on \$45 order

Expect it
March 8

[See Shipping Options](#)

Shipping Options for 60607
[Change Delivery Zip Code](#)

Estimated Arrival	Estimated Cost
MAR 8	\$5.99
Priority Ground Shipping	(Or FREE with \$45 Order)

Arrival dates and shipping costs shown above are estimates. See exact dates and costs and select your preferred shipping option during checkout.

RESALTAR VALORES

Resalta tus valores para crear una **imagen de marca** poderosa.

COMPROMETIDOS CON EL FUTURO

SOSTENIBILIDAD

Trabajamos cada día para construir un modelo de turismo responsable que pone su foco en las personas y el medio ambiente.

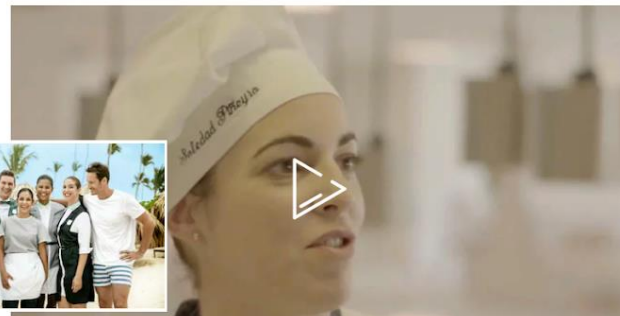
[¿Quieres saber más?](#)

PASIÓN POR LA EXCELENCIA

CALIDAD

Cuidamos los detalles, nos adelantamos e intentamos superar tus expectativas.

Lo que nos define



laagam

[tienda](#) [como funcionan las gotas](#) [transparencia](#)

1. BAJO DEMANDA:
una marca sin stock

2. APROBADO POR VEGANOS :
ningún animal dañado

3. CARBONO-NEUTRO:
compensando nuestro CO2

3. MODA CIRCULAR:
reventa tu armario

NO CONVERSIÓN

No te olvides de prestar atención a los usuarios que no convierten.

Ahora que ya nos conoces un poco...
¿Te Ayudamos a Potenciar tu Proyecto Online?

Sí, vamos al llo



De momento paso, ya volveré otro día

Aquí nos quedamos esperando que vuelvas otro día

Ojalá que sea pronto :)



Salgo ahora de la web de
@Webpositer sin contratar
nada pero con una sonrisa en la
cara :) ¡Volveré!

2.1

NO TE OLVIDES DE LA POST CONVERSIÓN

CUIDA TODOS LOS TOUCH POINTS

Recuerda contactar con tus usuarios tras su compra y pedirles opinión sobre tu producto/servicio.

Ofrece algo a cambio para incentivar la interacción.

del 13.10.2019 a las 11:17 h
Me gusta mucho vuestra página y productos.
Pero vuestro transporte es pésimo.
Ya es la segunda vez que aparece como entregado y no se sabe absolutamente nada del pedido.
Si esto sigue así dejaré de haceros pedidos. El pedido se me retrasa mas de 48 para jugar a los detectives para ver donde está.

Lo siento mucho



Buenos días. Hemos abierto reclamación a mensajería porque se lo han entregado al portero del edificio sin haberlo autorizado el cliente previamente. Disculpa las molestias.
Su equipo de

del 27.09.2019 a las 08:38 h
El servicio de entrega a domicilio es lamentable. Teniendo que haber llegado el paquete el viernes, llego el martes de la semana siguiente. Por favor, gestionen su proveedor para la entrega de paquetes, o esto hará que en el futuro no utilicemos más



Buenos días, hemos abierto reclamación a la empresa de mensajería en referencia a tu entrega. Normalmente no hay grandes problemas con las entregas, aunque siempre depende de las zonas, y en definitiva de la buena gestión de cada agencia. Hemos visto que es tu pedido número 10, ¿habías tenido algún problema con las entregas anteriores?
Gracias y disculpa las molestias.
Su equipo de

PIDE OPINIÓN

No esperes a que el usuario acabe su relación contigo para pedirle opinión.

Contacta con él **durante su experiencia** y ayúdale a mejorarla.



The image shows two overlapping screenshots from a mobile application. The background screenshot is a survey titled "Puntúe su grado de satisfacción" (Rate your satisfaction level). It features a logo with palm trees and the letter 'H' inside a blue circle. Below the title is a progress bar and a score of '3'. There are four emoji options: a sad face (red), a neutral face (pink), a neutral face (yellow), and a happy face (green). A slider is positioned over the neutral yellow face. Below the emojis is a text input field with the placeholder "Déjenos un comentario" (Leave us a comment).

The foreground screenshot is a thank-you message titled "Gracias por enviarnos su opinión" (Thank you for sending us your opinion). It features the same logo. The message reads: "Estimado sr. Jack Tripper" (Dear Mr. Jack Tripper). Below this, it says: "Si es necesario, un miembro de nuestro personal se pondrá en contacto con usted a la mayor brevedad." (If necessary, a member of our staff will contact you as soon as possible).

PIDE OPINIÓN

También puedes contactar con tus usuarios tras su compra y pedirles opinión.

Ofrece algo a cambio para incentivar la interacción.

¡TU OPINIÓN SE
MERECE UN
PREMIO!

Opinando podrás ganar
50, 100 y 200€
para gastar en nuestra web,
¡SOLO POR OPINAR!

Opiniones

Comenta tus productos
y **gana 50, 100 y 200€**



Opinar tiene premio. Opina y entrarás en el sorteo de todos los meses. [Ver ganadores](#)



Realme 5 4/128GB Crystal Purple Libre

Valorar



¡MUCHAS GRACIAS!