



MASTERCLASS

**CÓMO DESARROLLAR UNA
BUENA ESTRATEGIA DE
VENTA DIRECTA**

Por Juan Campins



JUAN CAMPINS CRESPI

Nacido en Palma de Mallorca, España, es Licenciado en Economía, MBA por el Instituto de Empresa y Digital Tourism Executive program también en el Instituto de Empresa.

Sus inicios profesionales fueron en banca y en empresas consultoras internacionales como Ernst & Young y Deloitte para terminar recalando hace quince años en Grupo Piñero, empresa líder del sector turístico español, donde del 2010 al 2019 ocupó el puesto de Ecommerce & Direct Sales Director de la cadena hotelera Bahía Príncipe Hotels & Resorts, liderando la transformación digital de la comercialización de la misma. Desde el 2019 hasta 2021 está lideró el área de servicios y cliente digital del Grupo Piñero

Apasionado por su trabajo, familia, el golf y los retos constantes a los que se enfrentan las compañías en este entorno digital tan dinámico, que aportan valor y negocio presente y futuro a la empresa.

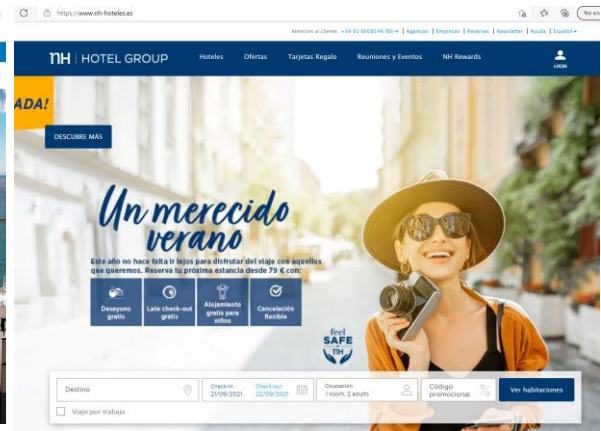
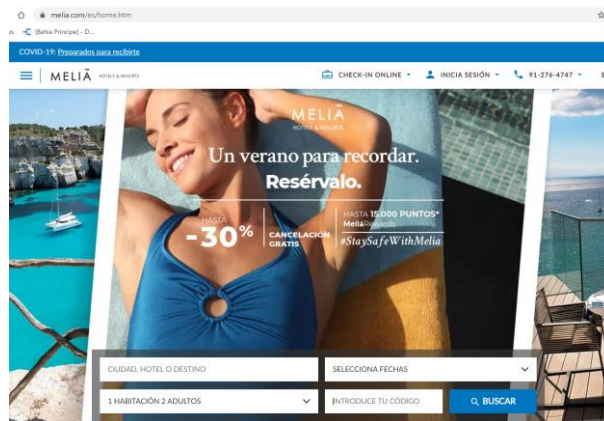


Juan Campins

Definición

Una “Online Store” / Web Propias es aquel portal web creada por proveedores únicos que desean vender su propio inventario de productos exclusivamente a su público objetivo.

Por tanto este portal es el responsable del abastecimiento o fabricación, almacenamiento y distribución de sus productos y recibe la totalidad del precio de compra.



Juan Campins

Definición

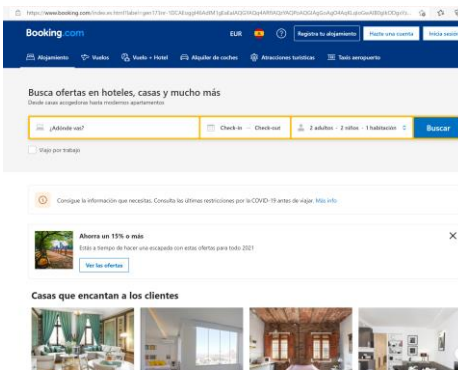
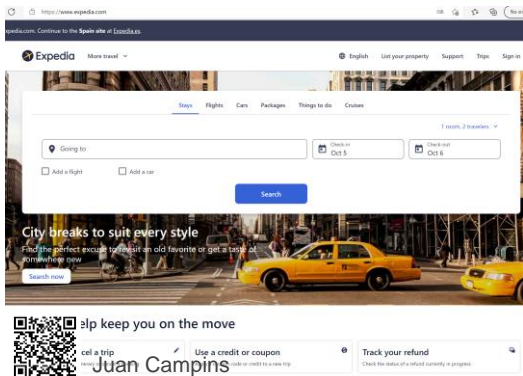
Un Marketplace es una plataforma digital en la cual el operador facilita la venta de productos y servicios entre sus clientes y múltiples vendedores. Hay tres actores principales: Operador, vendedores y clientes:

Operador → Estos proveen de plataformas de venta, gestionan la experiencia de usuario, reciben los pedidos y procesan el pago. Normalmente el operador recibe una comisión sobre el importe total de venta.

Vendedores → Son los responsables de suministrar o producir el inventario, almacenarlo y realizar la orden de pedido. Los vendedores deben responder a las dudas de los clientes y hacer frente a la devoluciones.

Cientes → Son estos los que realizan la orden de compra, y son el punto final de una transacción digital

En el sector turístico los conocemos como OTAs (Online Travel Agency), y son marketplaces de nicho, ya que sólo venden producto turístico y puros, porque no venden producto propio.



¿Porqué apostar por la Web propia?

Reducción de los Costes de Distribución

Impacto Positivo EBITDA

Mejora del Circulante

Poder negociación Con la Intermediación

Crossale Upsale

Conocer al cliente
Fidelizarlo
Aumentar LTV



Juan Campins

Pilares de la venta directa

Revenue/Pricing



Contenido



Marketing Online



Social Media Reputación online



Booking Engine



Facilidades de Pago



Call Center



Movil



Reconocimiento de Marca



CRM Loyalty



Análisis y Explotación del dato



Automatización y personalización



Juan Campins

Costes de Distribución

	Marketplaces	Web Propia (5%)	Web propia (10%)
Comisiones	18%	----	----
Inversión marketing	2%	8%	6%
Gastos Personal	1%	5%	3%
Gastos Financieros	---	2%	2%
Inversión Tecnológica	---	4%	2%
Total	21%	19%	13%



Juan Campins

¿Qué hacemos?

Mix Canales → No hay un mix de canales óptimo, depende de cada organización y su realidad. Si se decide incrementar el peso del canal de venta directa, se tendrán que tomar las decisiones de negocio y comerciales para conseguirlo.

Orgánico → Apostar por el canal de venta directa tiene que ser un objetivo común a toda la organización, por lo que cada uno de los departamentos y colaboradores deberán creer y apostar por este canal.

Inversión → Vender directamente no se trata únicamente en tener una web, se tendrán que realizar inversiones previas tecnológicas y de talento. Además de dedicar partidas a la inversión en marketing online.

Tiempo → El cambio no se producirá de un año para otro, por lo que debemos marcarnos un espacio temporal con objetivos intermedios.

Internalizar o externalizar → Debemos elegir si apostamos por un modelo de gestión interna o si externalizamos total o parcialmente la iniciativa a un partner externo.



Juan Campins



Gracias por asistir