¡Hola! Claro,
¿en qué productos
estás interesado?
Zapatos
$
$
$

WEBINAR

Potencia tu CRM de HubSpot para el Black Friday en WhatsApp

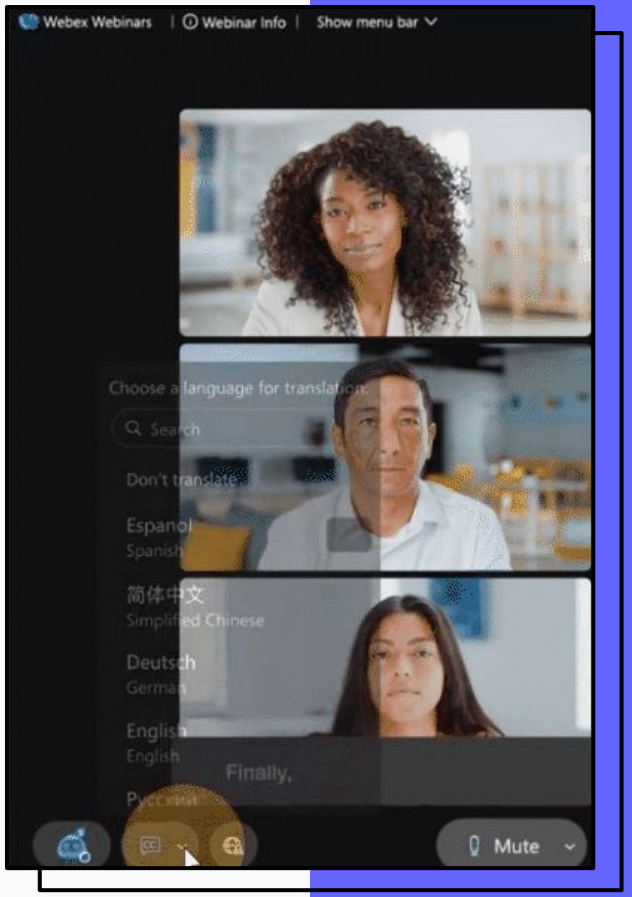
LETÍCIA AQUINO

CUSTOMER SUCCESS MANAGER

treble.ai

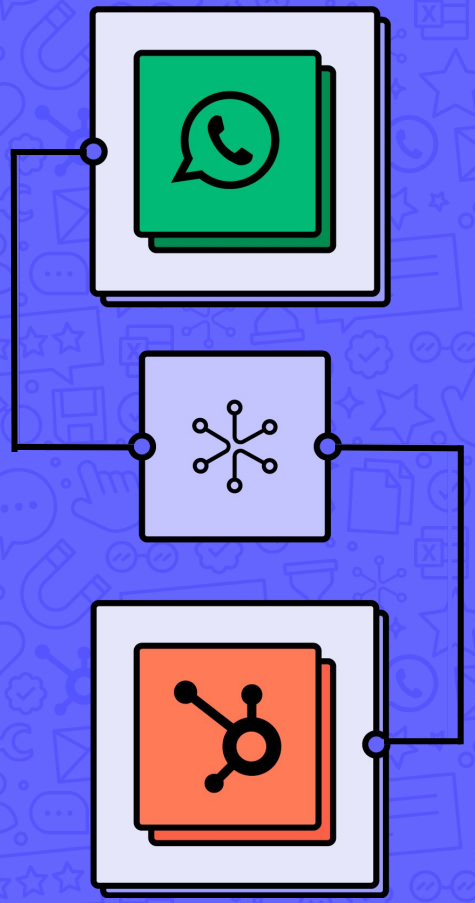
Boa tarde!
¡Buenas tardes! 👋

Activa los subtítulos / Ative a legenda



AGENDA

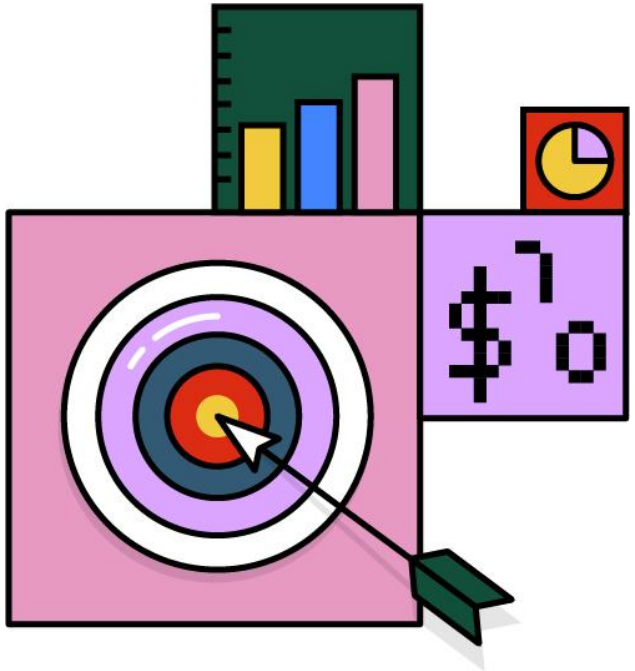
1. Black Friday
2. Cómo armar los incentivos
3. Segmentación de bases
4. Ejemplos de HSMs
5. Workflows
6. Informes



Oportunidades Black Friday

¿Por qué hacer una estratégia de Black Friday?

- Elevada intención de compra
- Explosión de ventas
- Captura de nuevos clientes
- Descubre canales innovadores
- Amplia tu base de comunicación
- Fortalece la lealtad de marca
- Reconexión con clientes ausentes
- Anticipa la estrategia navideña



Cómo armar los incentivos

Reflexiona acerca de estas preguntas:

1. **¿Cuáles resultados quieres mover?**
   - Cantidad total de ventas cerradas
   - Total de ingresos brutos
   - Total de ventas del producto X
   - Total de nuevos clientes (1a compra)

2. **¿Cuáles usuarios quieres impactar?**
   - Nuevos leads
   - Leads en determinada etapa del journey
   - Clientes actuales
   - Clientes ausentes

3. ¿Qué incentivo quiero/puedo ofrecer?

Tipos de incentivos

01	% DESCUENTO	**Pros:** bueno para base general, atractivo, fácil de entender y aplicar. **Contras:** puede dañar el margen si la cantidad de ventas no es alta.
02	PAQUETE	**Pros:** impulsa adopción del producto, fortalece la relación con la marca. Mejor para jugar con el margen e impulsar venta de productos no tan populares. **Contras:** identificar los productos que generan igual interés en el cliente
03	ENVÍO GRATUITO	**Pros:** bueno para clientes recurrentes o leads ya interesados. Menor impacto en el margen **Contras:** puede no ser muy atractivo para estimular la compra
04	2X1	**Pros:** muy atractivo, bueno para impulsar total de ventas, ingresos brutos y primera compra **Contras:** menor margen, compra por impulso que puede dañar el imagen de la marca

Segmentación de bases

¿Por qué segmentar nuestra base de contactos?

- Optimizar el alcance de tu campaña de marketing
- Aumentar la probabilidad de conversión
- Impulsar mejor la venta
- Impulsar la venta de productos y/o servicios direccionados a determinado público
- Mejorar la experiencia del cliente con mensajes altamente personalizados y contextualizados
- Estructurar tu operación de ventas y servicio al cliente de acuerdo al público determinado

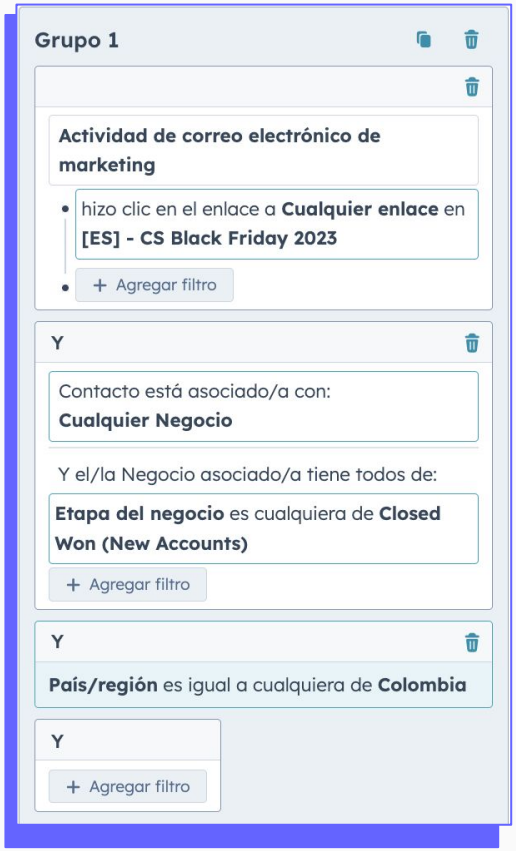
Tipos de segmentación

	Demográfica	Geográfica	Comportamental	Necesidades
Variables	edad, género, educación, estado civil	barrio, ciudad, provincia, país	interacción con tu negocio y contenido, historial de compra, acciones frecuentes, hábitos	dolores, problemas, necesidades, motivación
Ventajas	fácil de obtener y utilizar, adequado para primeras campañas	menor costo de entrega, identificar tendencias de regiones	alta personalización, aumento de interacción, conversión y fidelización	alta personalización, aumento de interacción, conversión y fidelización
Contras	riesgo de suposición incorrecta	limitación en la oferta de productos/servicios	requiere recursos para obtener info, limitación por políticas de privacidad	más difícil de recopilar la info del cliente

Segmentación en HubSpot

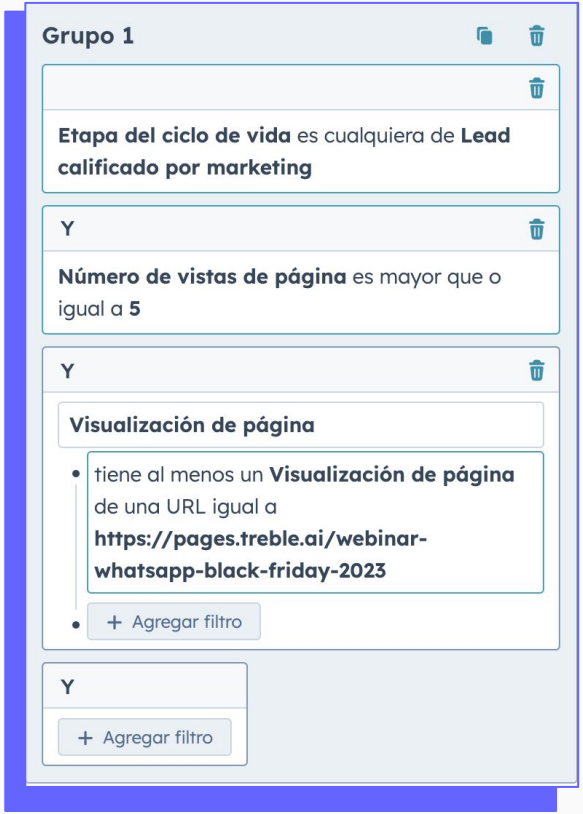
Combina filtros para obtener segmentaciones avanzadas

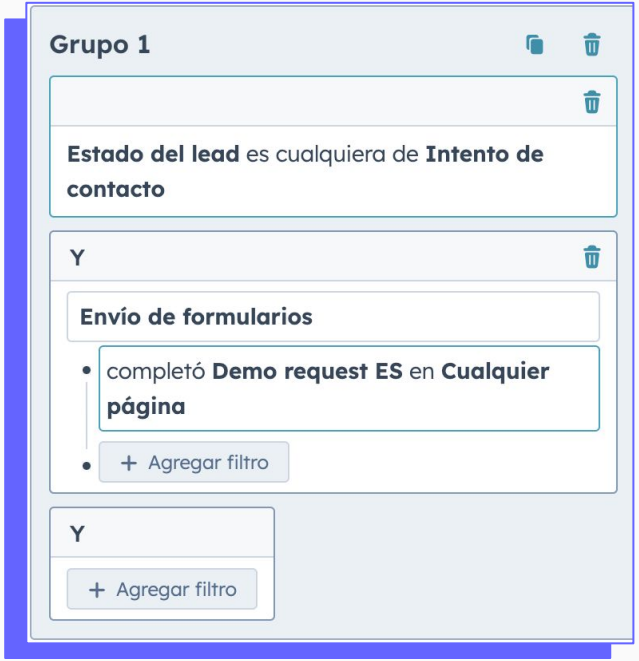
- Las listas y workflows permiten combinar filtros de contactos y todo lo que está asociado a ellos como sus interacciones con contenido de marketing, actividades con equipo de ventas, información de empresas y negocios
- Utiliza de estos filtros para crear segmentaciones de alto nivel, basadas en:
    - Total de páginas vistas o visualización de páginas específicas
    - Total de clics o clics en correos de marketing específicos
    - Interacciones con anuncios específicos
    - Total de negocios asociados para identificar clientes recurrentes
    - Valor de negocios cerrados
    - Productos comprados anteriormente



CLIENTES ACTUALES

LEADS CALIENTES





LEADS FRÍOS

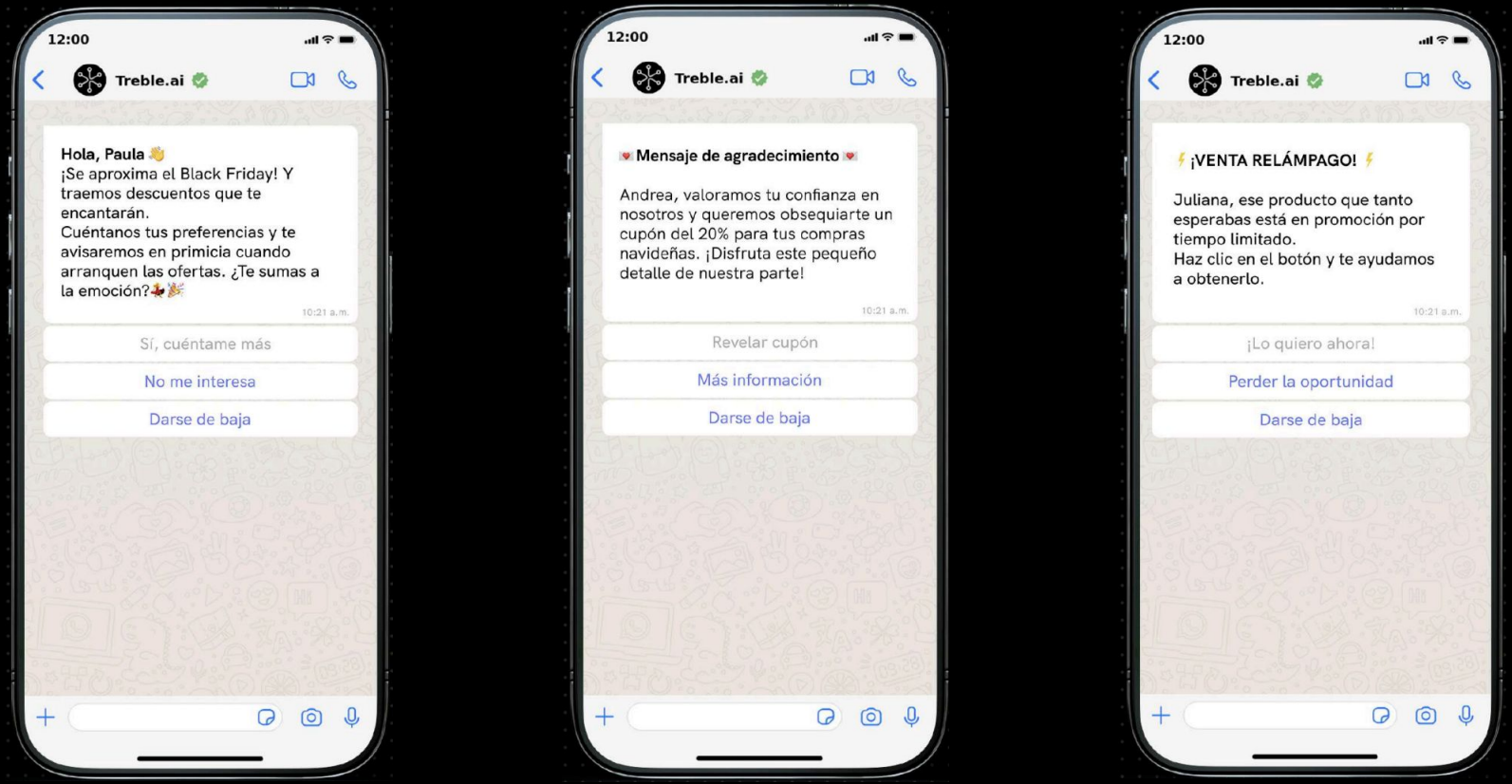
EJEMPLOS DE HSMs

¡Recomendación importante!

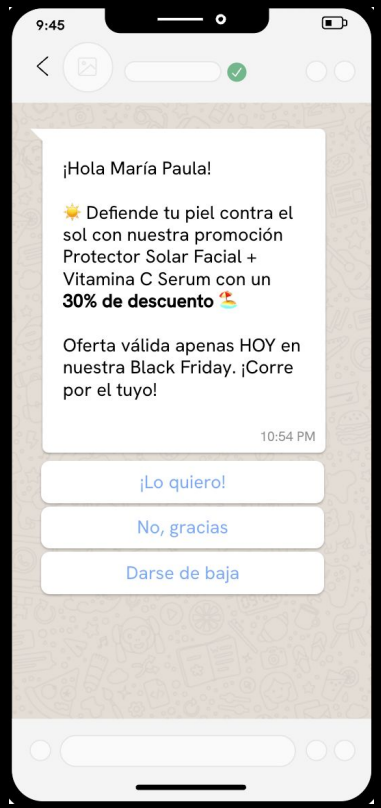
Personaliza tus mensajes con información de tu CRM para acercarte de tus contactos

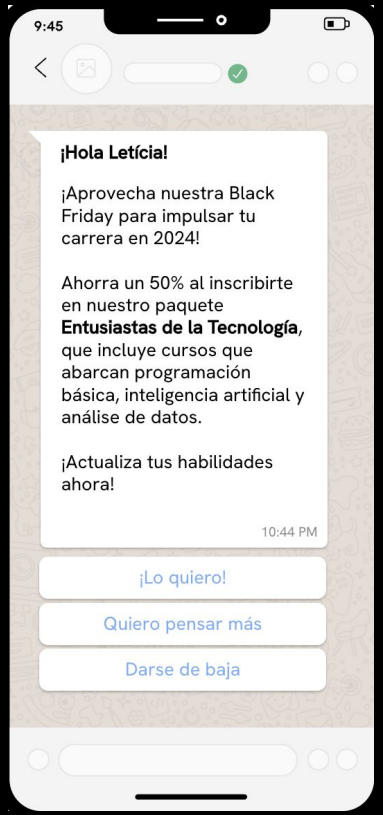
- Mapea las propiedades (o variables) que tu recopilas de tus contactos a partir de formulário, bots, llamadas con el equipo de ventas etc
- Utiliza esta información para personalizar tus mensajes de WhatsApp
    - Recuerda que debe ser **relevante y contextualizado** de acuerdo al mensaje y la segmentación
- Recuerda que el formato de la variable para tomar propiedades de HubSpot siempre va a ser: **{{hubspot_nombreinterno}}**

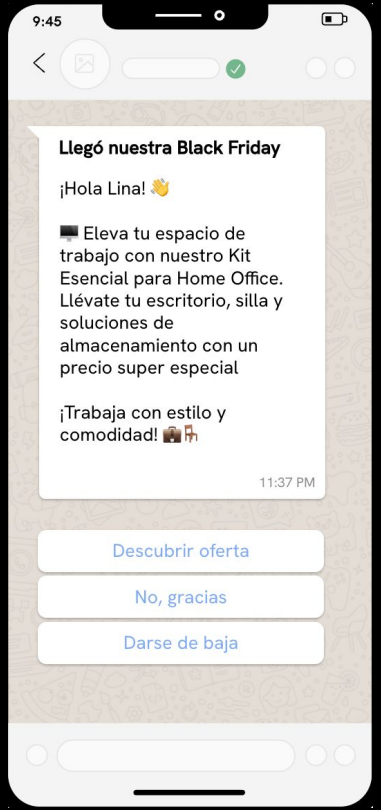
% DESCUENTO


12:00
Treble.ai
Hola, Paula 👋
¡Se aproxima el Black Friday! Y traemos descuentos que te encantarán.
Cuéntanos tus preferencias y te avisaremos en primicia cuando arranquen las ofertas. ¿Te sumas a la emoción?🔥🎉
10:21 a.m.
Sí, cuéntame más
No me interesa
Darse de baja
12:00
Treble.ai
💌 Mensaje de agradecimiento 💌
Andrea, valoramos tu confianza en nosotros y queremos obsequiarte un cupón del 20% para tus compras navideñas. ¡Disfruta este pequeño detalle de nuestra parte!
10:21 a.m.
Revelar cupón
Más información
Darse de baja
12:00
Treble.ai
⚡ ¡VENTA RELÁMPAGO! ⚡
Juliana, ese producto que tanto esperabas está en promoción por tiempo limitado.
Haz clic en el botón y te ayudamos a obtenerlo.
10:21 a.m.
¡Lo quiero ahora!
Perder la oportunidad
Darse de baja

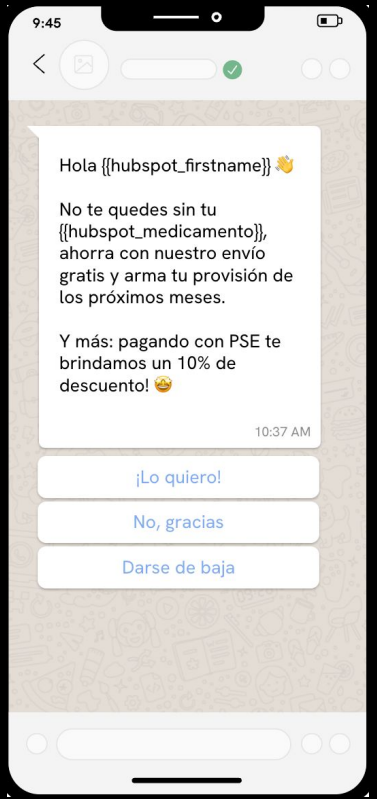
PAQUETE

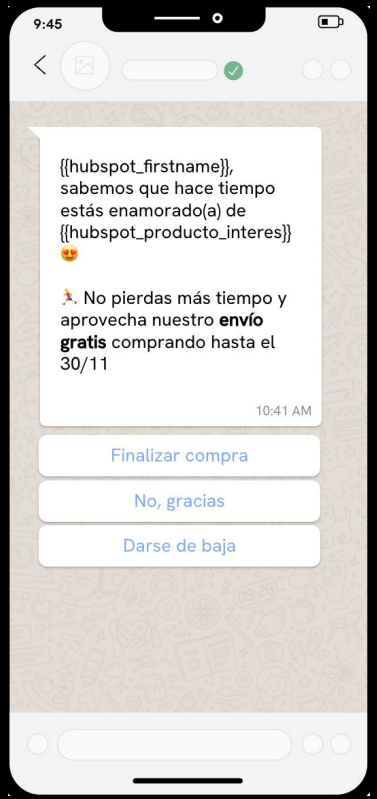

9:45
¡Hola María Paula!
☀️ Defiende tu piel contra el sol con nuestra promoción Protector Solar Facial + Vitamina C Serum con un **30% de descuento** ⛱️
Oferta válida apenas HOY en nuestra Black Friday. ¡Corre por el tuyo!
10:54 PM
¡Lo quiero!
No, gracias
Darse de baja


9:45
¡Hola Letícia!
¡Aprovecha nuestra Black Friday para impulsar tu carrera en 2024!
Ahorra un 50% al inscribirte en nuestro paquete **Entusiastas de la Tecnología**, que incluye cursos que abarcan programación básica, inteligencia artificial y análise de datos.
¡Actualiza tus habilidades ahora!
10:44 PM
¡Lo quiero!
Quiero pensar más
Darse de baja

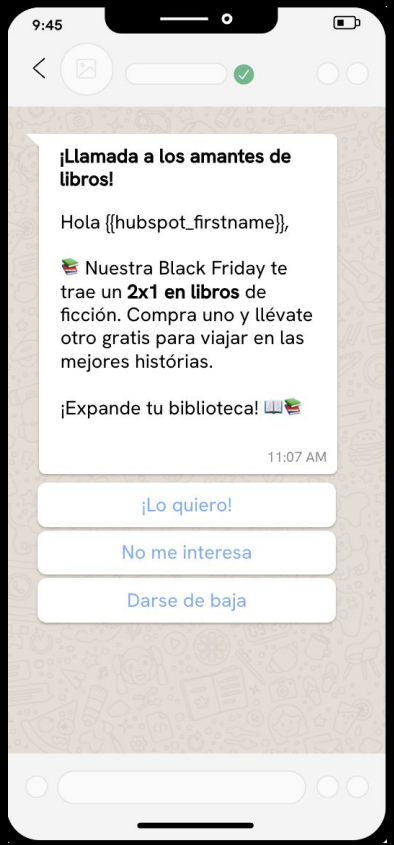

9:45
Llegó nuestra Black Friday
¡Hola Lina! 👋
🖥️ Eleva tu espacio de trabajo con nuestro Kit Esencial para Home Office. Llévate tu escritorio, silla y soluciones de almacenamiento con un precio super especial
¡Trabaja con estilo y comodidad! 💼🪑
11:37 PM
Descubrir oferta
No, gracias
Darse de baja

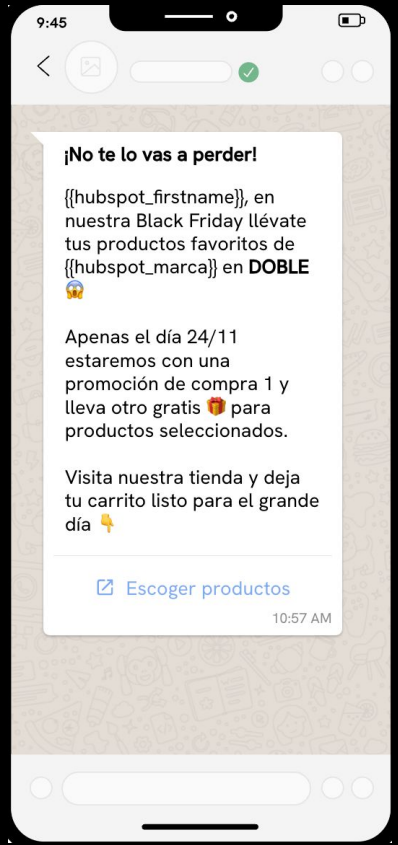
ENVÍO GRATUITO

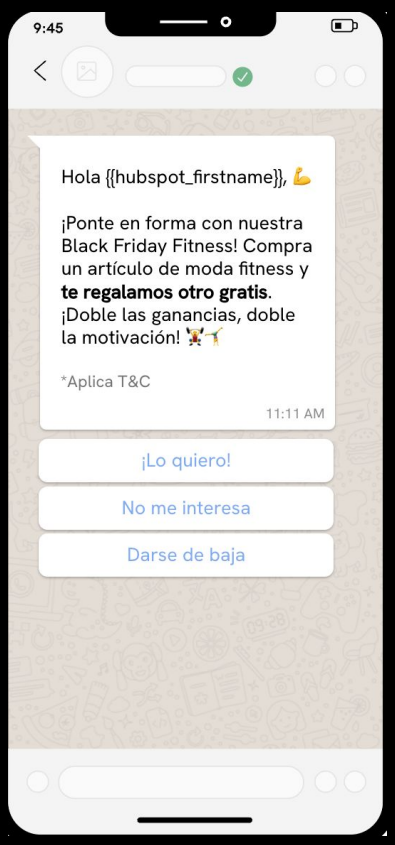




2X1


9:45
¡Llamada a los amantes de libros!
Hola {{hubspot_firstname}},
📚 Nuestra Black Friday te trae un 2x1 en libros de ficción. Compra uno y llévate otro gratis para viajar en las mejores histórias.
¡Expande tu biblioteca! 📖📚
11:07 AM
¡Lo quiero!
No me interesa
Darse de baja


9:45
¡No te lo vas a perder!
{{hubspot_firstname}}, en nuestra Black Friday llévate tus productos favoritos de {{hubspot_marca}} en DOBLE 😱
Apenas el día 24/11 estaremos con una promoción de compra 1 y lleva otro gratis 🎁 para productos seleccionados.
Visita nuestra tienda y deja tu carrito listo para el grande día 👇
Escoger productos
10:57 AM


9:45
Hola {{hubspot_firstname}}, 💪
¡Ponte en forma con nuestra Black Friday Fitness! Compra un artículo de moda fitness y te regalamos otro gratis. ¡Doble las ganancias, doble la motivación! 🏋️‍♀️🤸
*Aplica T&C
11:11 AM
¡Lo quiero!
No me interesa
Darse de baja

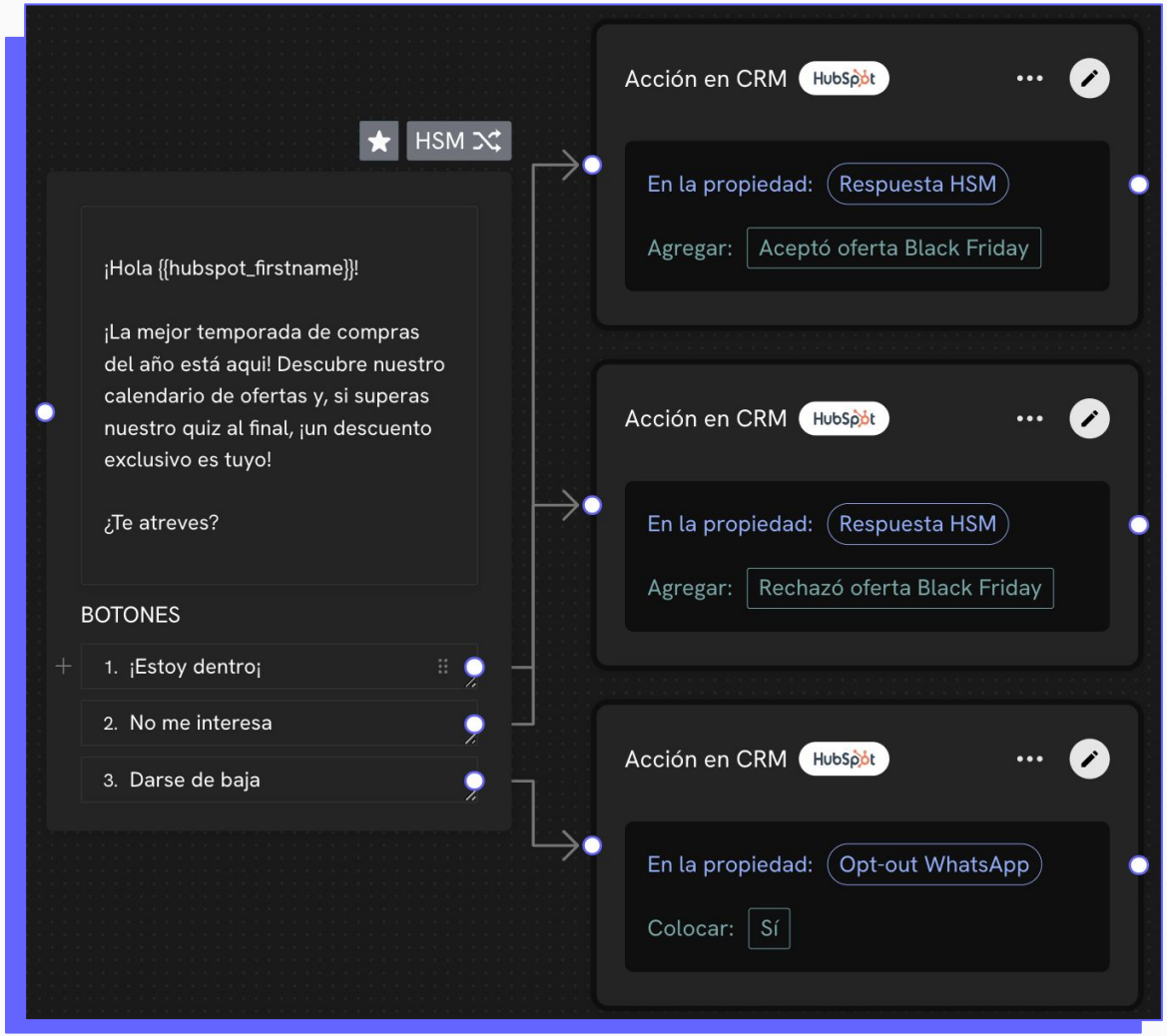
WORKFLOWS

Escolher ação
Estabelecer valor de propriedade
Estabelecer a propriedade de contato Lifecycle Stage em Marketing Qualified Leads
WhatsApp
Enviar conversação de WhatsApp
Enviar conversação de WhatsApp
Criar workflow

Automatiza tu Black Friday

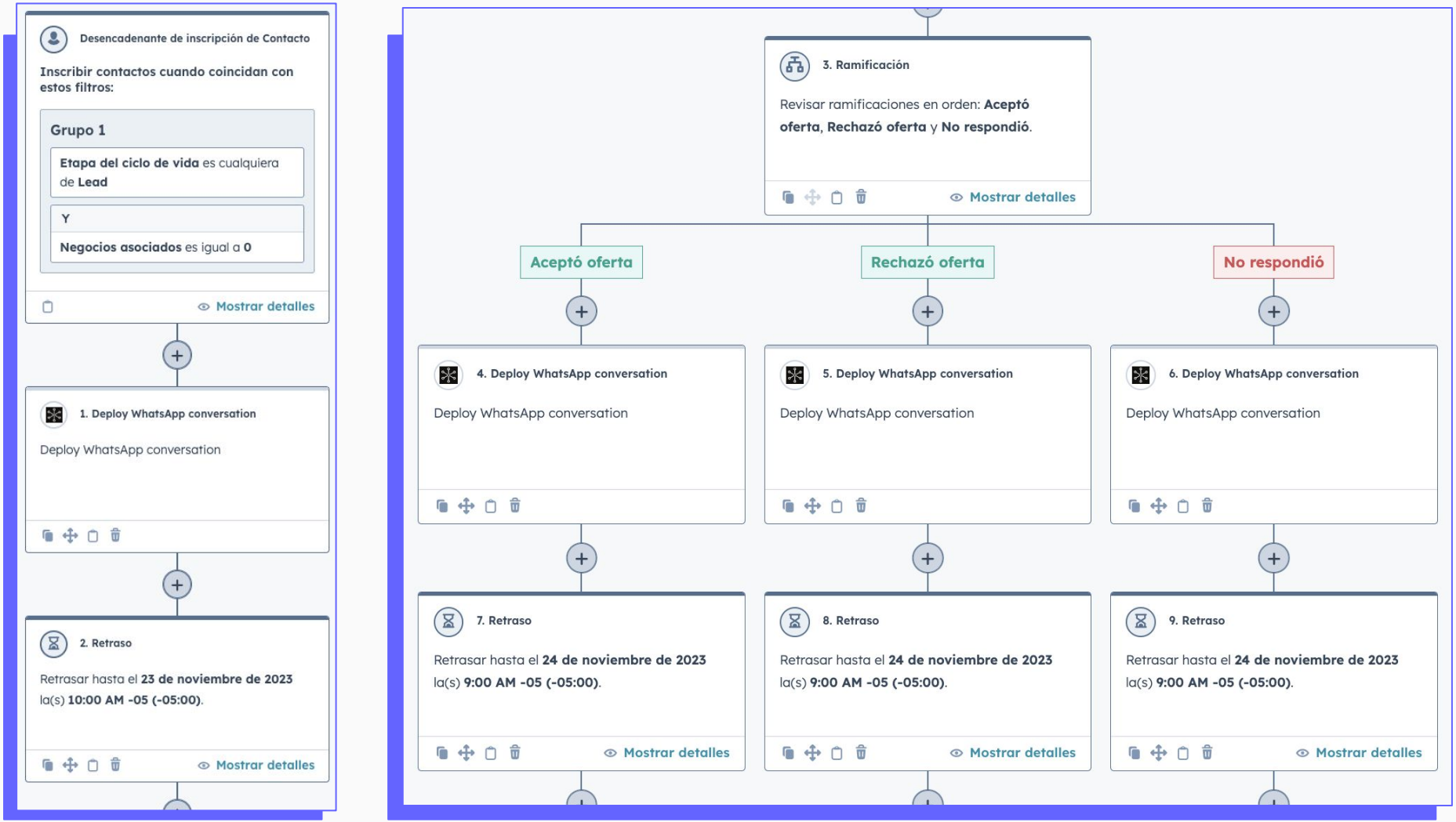
Crea un workflow dinámico

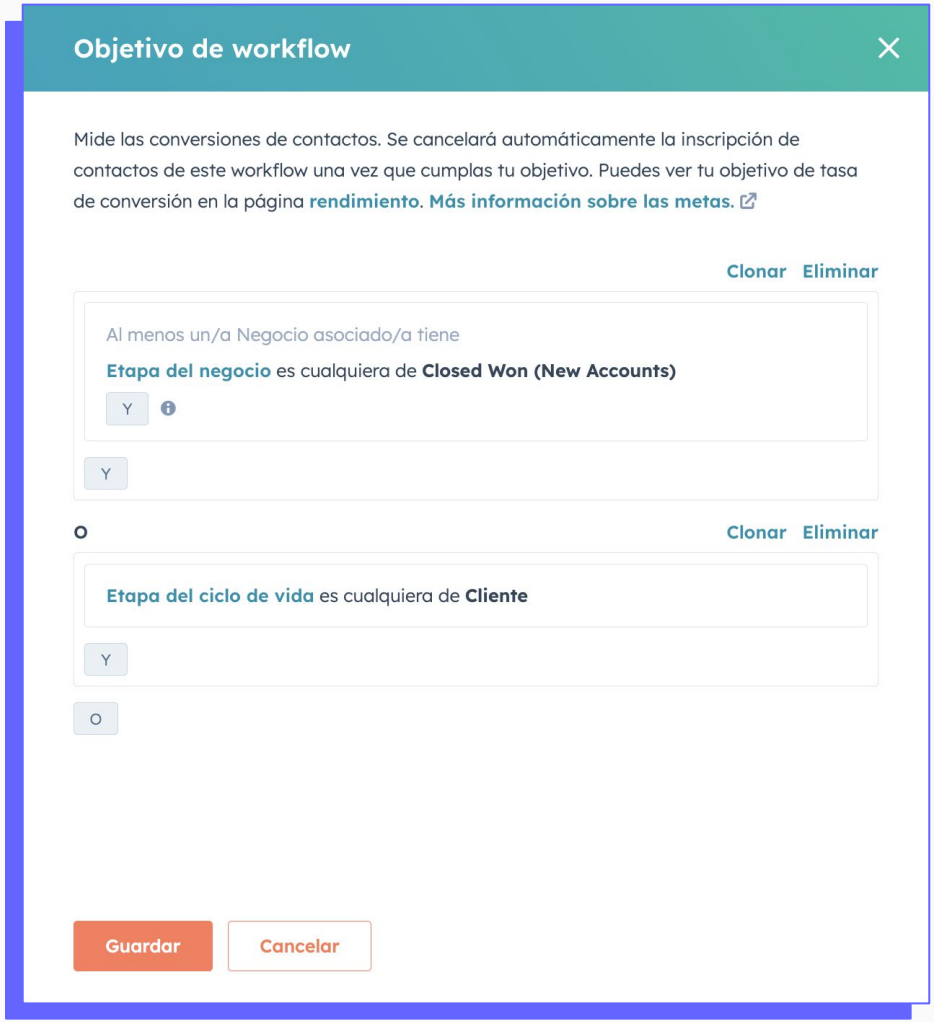
1. Crea todas las conversaciones de Black Friday
    a. Pre-Black Friday: genera interés y expectativa
    b. Día de la Black Friday: recuerda a los contactos y impulsa ventas
    c. Post Black Friday: escucha a tus clientes
2. Define acciones en CRM para hacer seguimiento del desarrollo de la conversación
3. Define el desencadenante del workflow de acuerdo a la segmentación
4. Ramifica tu workflow de acuerdo a la acción del contacto
5. Configura la meta del workflow
    a. Workflow > Meta > Establece objetivo > selecciona la propiedad correspondiente



Acciones en CRM:

1. Identificar respuesta positiva/negativa
2. Identificar la etapa de la conversación que el contacto llegó
3. Identificar interés en productos específicos
4. Calificación del contacto de acuerdo a la respuesta

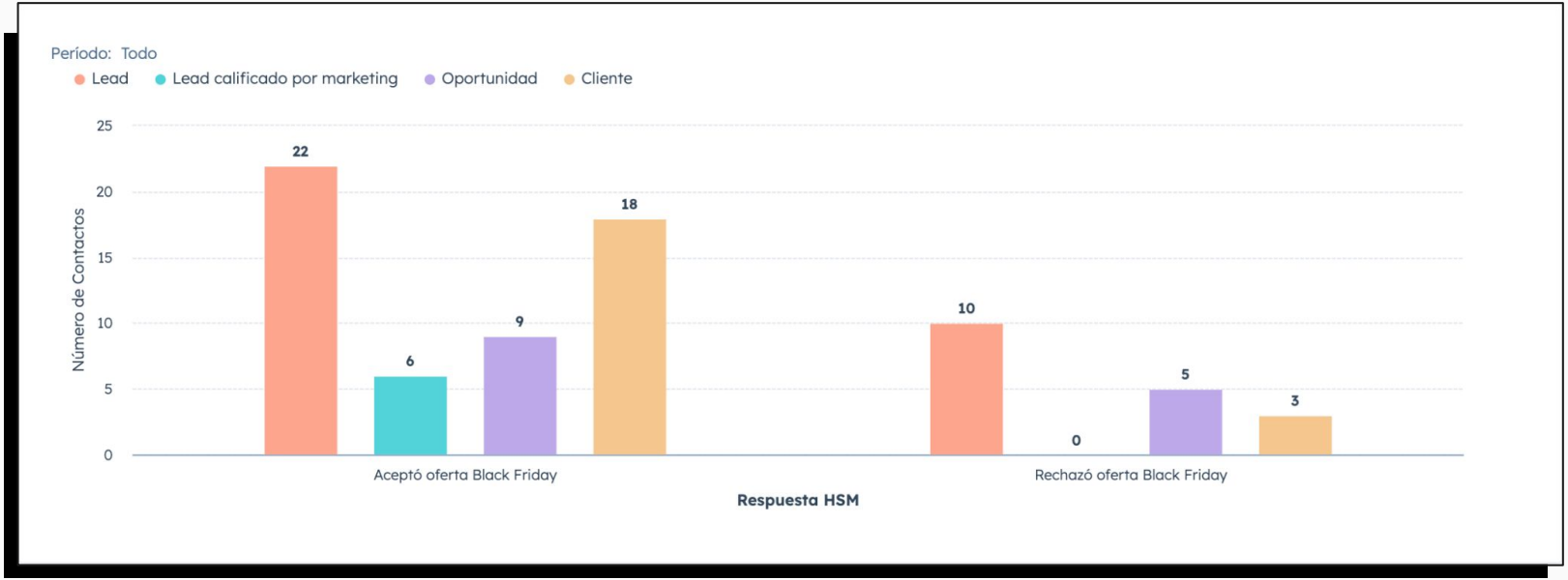

Desencadenante de inscripción de Contacto
Inscribir contactos cuando coincidan con estos filtros:
Grupo 1
Etapa del ciclo de vida es cualquiera de Lead
Y
Negocios asociados es igual a 0
Mostrar detalles
1. Deploy WhatsApp conversation
Deploy WhatsApp conversation
2. Retraso
Retrasar hasta el 23 de noviembre de 2023 la(s) 10:00 AM -05 (-05:00).
Mostrar detalles
3. Ramificación
Revisar ramificaciones en orden: Aceptó oferta, Rechazó oferta y No respondió.
Mostrar detalles
Aceptó oferta
Rechazó oferta
No respondió
4. Deploy WhatsApp conversation
Deploy WhatsApp conversation
5. Deploy WhatsApp conversation
Deploy WhatsApp conversation
6. Deploy WhatsApp conversation
Deploy WhatsApp conversation
7. Retraso
Retrasar hasta el 24 de noviembre de 2023 la(s) 9:00 AM -05 (-05:00).
Mostrar detalles
8. Retraso
Retrasar hasta el 24 de noviembre de 2023 la(s) 9:00 AM -05 (-05:00).
Mostrar detalles
9. Retraso
Retrasar hasta el 24 de noviembre de 2023 la(s) 9:00 AM -05 (-05:00).
Mostrar detalles



Meta del Workflow:

1. Calcular tasa de conversión del workflow
2. Cancelar la inscripción de los contactos que ya cumplieron el objetivo y así evitar que reciban mensajes que no están de acuerdo a la etapa que se encuentran
3. Disminuir la cantidad de ramificaciones

Analizando con reportes en HubSpot



En una campaña desplegada para 120 contactos:

- 73 respondieron > 60% de tasa de respuesta
- 55 aceptaron la oferta > 18 se convirtieron en **clientes**, generamos 9 **oportunidades** y 6 **MQLs**
- 18 rechazaron la oferta > 3 se convirtieron en **clientes**, generamos 5 **oportunidades** y 0 **MQLs**

Q&A 🪄

GRACIAS POR ASISTIR

trablo.ai

Rodrigo Losa

Head of Customer
Experience en Vinco

Hemos ido aumentando.