



## **Preguntas y Respuestas Talleres - Jueves 26/11/20**

### **12:00 - 13:00 Recomendaciones de buenas prácticas en el Comercio Electrónico - Yerka Yukich - Cámara de Comercio de Santiago**

#### **1. ¿El aumento en el comercio electrónico es un factor que podrá cesar con el paso de los años?**

Según las estimaciones, el comercio electrónico va a seguir en crecimiento con el paso del tiempo. No a una escala anual tan grande como la del presente año 2020, pero sí en un 25% o 35%.

#### **2. ¿Las ventas en tiendas físicas son innecesarias hoy en día?**

No necesariamente. Aún existen muchas personas que prefieren el trato y la dinámica en las ventas en físico, pero es importante destacar que esos comercios que persistan en este proceso, deben ofrecer nuevos espacios más amplios, y procesos de compra sanitizados y seguros para los clientes.

#### **3. ¿Qué beneficios ofrece el comercio electrónico a nuevos empresarios?**

Hay dos tipos de beneficios en este caso: el primero es que la competencia está a solo un clic de distancia, y el segundo es que es un canal de ventas extra que está en constante movimiento, ya que las personas tienen acceso las 24 horas del día y pueden realizar compras en el momento que deseen.

#### **4. ¿Cuál es la proyección del uso del dinero en efectivo para los próximos años después de que pase la pandemia?**

No hay una proyección exacta con respecto a cifras, pero es notable que en Europa ya está mucho más masificado el uso de pago por tarjetas bancarias o códigos QR. En el caso de Chile, aún se utiliza mucho el dinero en efectivo, principalmente en los comercios de barrio o ferias libres.

#### **5. ¿Cómo se puede mantener el factor de cercanía con los clientes si ya no se ofrecen ventas presenciales?**

Logrando un uso a cabalidad de los medios de difusión y redes sociales en las cuales esté inscrita la empresa. Es ideal contar con una planificación estratégica de comunicación hacia los usuarios, enfocada en enganchar con el público objetivo del vendedor.

#### **6. ¿Los pagos a través del teléfono móvil, sin contacto, son herramientas que se van a utilizar más a futuro?**

Sí. Es una herramienta que ya se está usando en Chile y en distintas partes del mundo, así como también los pagos a través de código QR.



### **7. ¿Qué beneficios ofrece el Comité de Comercio Electrónico a las Pymes?**

Aparte de ofrecer la oportunidad de participar de los eventos Cyber <https://www.cyber.cl/index.html>, se ofrecen diferentes capacitaciones gratuitas que ayudan a la optimización de los negocios digitales.

### **8. ¿Cómo una empresa puede obtener el Sello de Confianza? ¿Cuáles son los requisitos?**

Los Sellos de Confianza son exclusivos para los socios del Comité de Comercio Electrónico y la Cámara de Comercio de Santiago.

### **9. ¿El Código de Buenas Prácticas está disponible para todos los usuarios?**

Sí, y se puede descargar entrando al siguiente link:

[https://www.ccs.cl/wp-content/uploads/2020/01/codigo\\_buenas\\_practicas.pdf](https://www.ccs.cl/wp-content/uploads/2020/01/codigo_buenas_practicas.pdf)

### **10. ¿Cuáles son las consecuencias de no cumplir con el Código de Buenas Prácticas?**

De no cumplirse el código, se convoca a una reunión del Comité de Comercio Electrónico junto con la empresa que se ve involucrada en una situación de incumplimiento de lo establecido, para que tenga la oportunidad de explicar su situación, y se le da una advertencia y un plazo fijo para rectificar sus procesos.

De no hacer caso a la advertencia, se procede a expulsar a dicha empresa del comité.

### **11. Para vender según las prácticas de comercio electrónico, ¿es necesario que la empresa posea una página web propia?**

No, también se puede vender fácilmente a través de los marketplaces.

### **12. ¿Dónde deben estar indicadas las condiciones del proceso de compra en la página web de la empresa?**

Se puede tener en el footer de la página web, para que los usuarios tengan acceso visible a ellas.

### **13. ¿Se debe tener un canal de atención al cliente en la página web? ¿O se puede incluir un email o número de teléfono?**

No es necesario la creación de un canal de mensajería específico para la web de la empresa. Se puede proceder simplemente con colocar un email o número de teléfono vigente donde el usuario pueda contactarse en caso de presentar dudas, consultas y/o reclamos.



**14. ¿Se tiene alguna proyección del uso de Bitcoin?**

No hay una información precisa al respecto de su uso en Chile.

**15. ¿Cuáles son los rubros que se han visto más afectados debido al tema pandemia?**

Uno de ellos es el turismo, pero actualmente se están desarrollando nuevas prácticas para que se pueda reactivar de manera segura con protocolos de distanciamiento.

Otro muy relevante en este caso es el rubro del entretenimiento, como es el caso de los teatros, cines y conciertos.