



Bienvenidos a **EN VIVO**





Melissa Hammond

CSM LatAm | HubSpot



José Luis Ortiz

CSM LatAm | HubSpot



TEMA DE HOY

Marketing en el 2019: Live Chat



AGENDA

1. Cómo innovar el proceso de captura de leads
2. 7 tips para empezar a implementar Live Chat
3. Etapas del Ciclo Inbound y Live Chat
4. Tips para una estrategia de Live Chat



QUÉ APRENDERÁS HOY

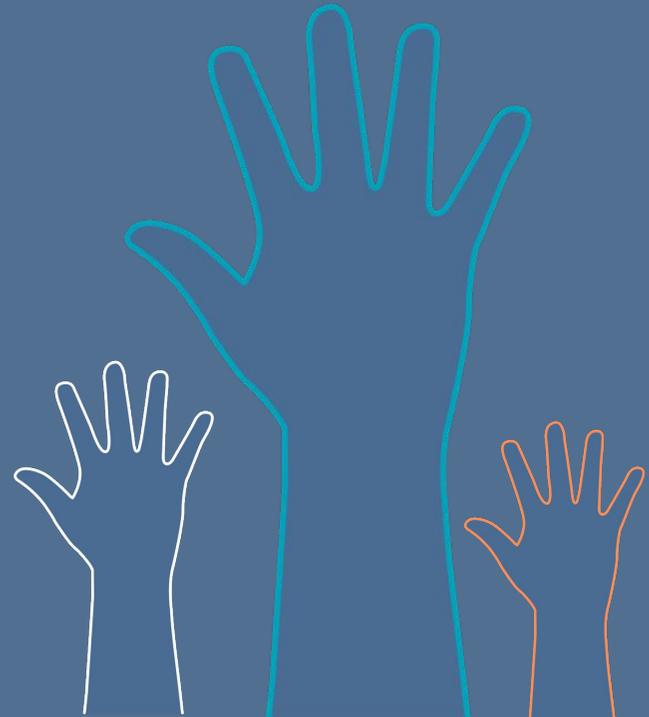
1. Cómo implementar Live Chat en tu sitio web
2. Mejores prácticas para Live Chat



Ingresa tus preguntas
en la herramienta de

Q&A

de Zoom.





#1

Cómo innovar el proceso de captura de leads



Los formularios han sido el medio principal para captura de leads



Pero su tasa de conversión ha
ido disminuyendo en los
últimos años



¿Los formularios están muertos?



¡No (todavía)!

Pero deben adaptarse a los
nuevos canales de interacción
de los usuarios



Reemplazar formularios con Live Chat



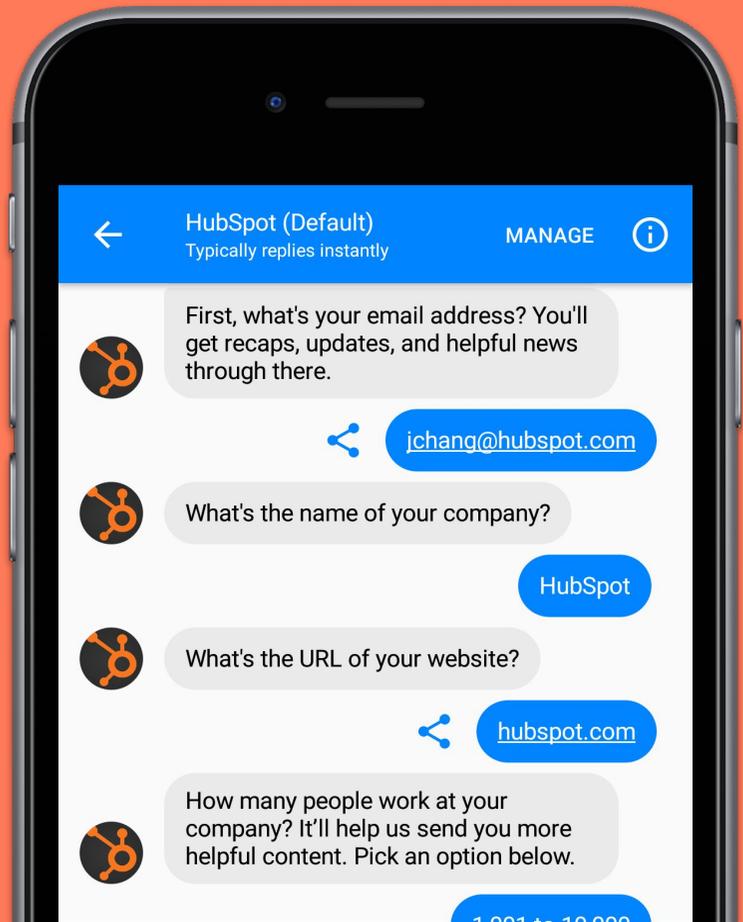


Recopilar información a través de Live Chat con un bot.





Manejar registro a eventos o
descarga de ofertas a través
de un bot.



Combinar formularios con Live Chat



Incrustar secciones de un
formulario en el Live Chat



<  ProjectMap
Typically replies in under 1h

A few more details will help get you to the right person:

1. Job title (3 of 3)

Designer ✓

2. Company size

1 - 10 10 - 50 50+

3. Use case

Client projects ✓

☰

☰

Thanks! Based on those details, you'll get a reply from Mike.

Reply to ProjectMap...  



De esta manera el proceso de
captura de información es mucho
más conversacional y natural



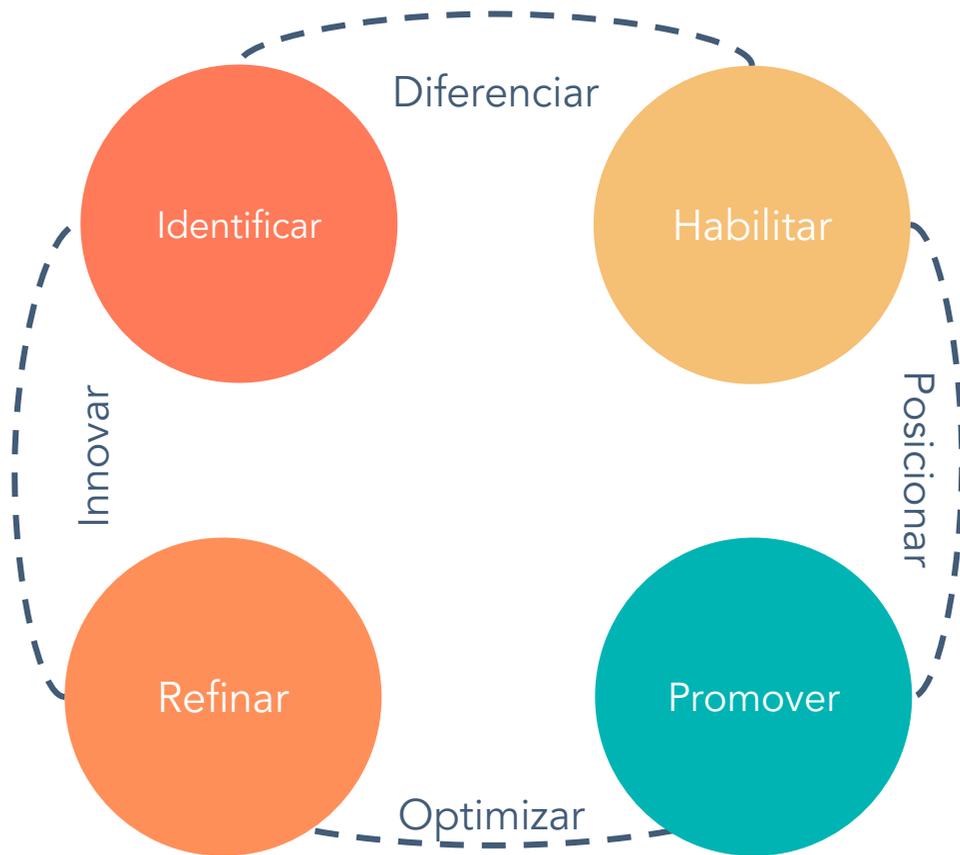


#2

7 tips para empezar a implementar Live Chat



Metodología Marketing Conversacional





7 tips para empezar a implementar Live Chat

1. Define el objetivo
2. Identifica dónde implementar Live Chat
3. Define la audiencia para cada chat
4. Cuida los detalles
5. Usa Fragmentos
6. Mantén una buena organización
7. Provee ayuda y valor a los usuarios



Tips para iniciar con Live Chat

01

Define el objetivo de implementar Live Chat en tu sitio web



Ejemplo:

- Aumentar conversiones



Tips para iniciar con Live Chat

02

Identifica en qué páginas
implementar Live Chat



Ejemplo:

- En la página de productos



Tips para iniciar con Live Chat

03

Define la audiencia para el Live Chat



Ejemplo:

- Leads interesados en Producto A



Tips para iniciar con Live Chat

04

Cuida los detalles



- Widget e imagen
- Saludo
- Horarios



Tips para iniciar con Live Chat

05

Implementa el uso de Fragmentos con tus agentes



- Respuestas comunes
- Optimizar el tiempo
- Estandarizar respuestas



Tips para iniciar con Live Chat

06

Mantén una buena organización



- Respuesta a todos los chats
- Seguimiento
- Asignación



Tips para iniciar con Live Chat

07

Enfócate en ayudar y proveer valor a los usuarios



- Entrenamiento a agentes
- Confianza en el canal
- Respetar las etapas del ciclo de vida



¿Cómo configurar un Live Chat en HubSpot?





#3

Etapas del Ciclo Inbound y Live Chat





A este punto te estarás preguntado...



Como puedo usar Live Chat en cada etapa del recorrido del comprador?



Proceso activo de investigación que atraviesa un cliente potencial antes de llevar a cabo una compra



Miremos cada una:

01 Descubrimiento

02 Consideración

03 Decisión



01 Descubrimiento

- Incrementar la tasa de conversión
- Disminuir el tiempo del lead en el embudo
- Mejorar la experiencia del usuario
- Mejorar el proceso de calificación de leads





- Ebay Bot: 30% Incremento de leads
- [Absolute Vodka](#): Aumentaron 5X leads con Live Chat.

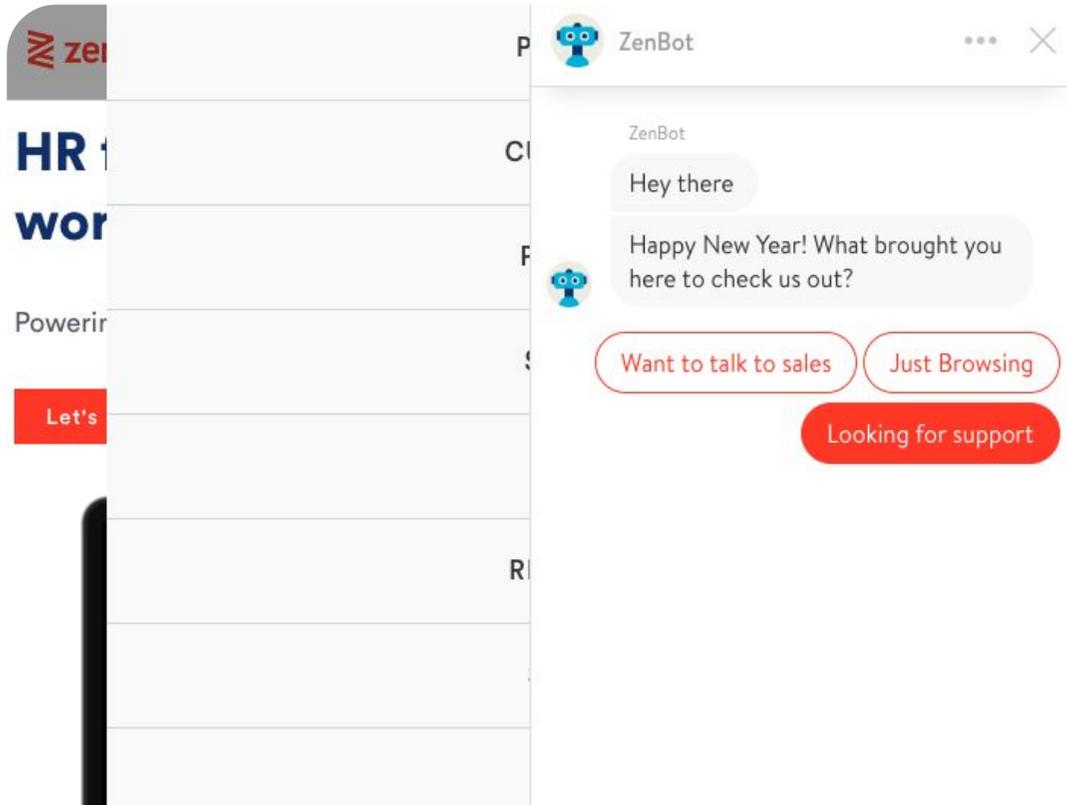


02 Consideración

- Incrementar confianza del usuario
- Calificar mejor los leads + INFO
- Educar y responder preguntas frecuentes



Ejemplo #Zenefit



The image shows a chat window for 'ZenBot'. The chat history includes:

- ZenBot: Hey there
- ZenBot: Happy New Year! What brought you here to check us out?

Below the messages are three buttons:

- Want to talk to sales
- Just Browsing
- Looking for support

The interface also shows a sidebar with the Zenefit logo and menu items like 'HR', 'Work', and 'Powerir'.



03 Decisión - Post Venta

- Incrementar reventa y cross-selling
- Mejorar onboarding
- Clientes más felices!





Ejemplo #Foxprint - Mailshabe





#4

Tips para una estrategia de Live Chat





¡Tips del equipo de marketing de HubSpot!



Tips para usar Live Chat

01

**Usa Live Chat como
herramienta de conversión.**



Tips para usar Live Chat

02

Usa Live Chat como canal de servicio al cliente.



Ejemplo:

- Soporte HubSpot



Tips para usar Live Chat

03

Asegúrate que puedas cumplir con la demanda



- Más mensajes que reps



Tips para usar Live Chat

04

**Para controlar la demanda,
usa segmentación en el chat.**



- Ciclo de vida
- Por productos



Tips para usar Live Chat

05

Usa chatbots para apoyar el crecimiento y eficiencia de este canal.



- Respuestas comunes
- Optimizar el tiempo
- Estandarizar respuestas



Tips para usar Live Chat

06

Asegúrate de que tus agentes estén bien entrenados.



- Respuesta a todos los chats
- Seguimiento
- Asignación



Tips para usar Live Chat

07

Aprovecha el chat para promocionar campañas de marketing.



- Promocionar eventos y webinars



Tips para usar Live Chat

08

Dale a tus visitantes más opciones.



- Estrategía Omnicanal



Tips para usar Live Chat

9

Experimenta y optimiza la estrategia de chat constantemente.



- Analiza
- Mejora
- Repite





Anuncio: EN VIVO en 2019
será cada dos semanas.

Próximo webinar:
Miércoles 30 de enero 2019



The background is a solid orange-red color. In the top-left corner, there is a large, semi-transparent light red circle containing a smaller, solid red circle. To its right, there are three concentric, semi-transparent light red circles. In the bottom-right corner, there is a large, semi-transparent light red arc. The text '¡Gracias!' is centered in the middle of the image in a white, bold, sans-serif font.

¡Gracias!