

#PONTE EN  
#MARCHA

ABIERTO

# GUÍA 1

MANTÉN ACTIVO TU NEGOCIO



**MICM**  
MINISTERIO DE INDUSTRIA  
COMERCIO Y MIPYMES  
REPÚBLICA DOMINICANA



- #PonteEnMarcha te ayuda paso a paso a reactivar tu negocio y descubrir nuevas
- formas de llegar a tus clientes y clientas. Ponemos a tu disposición 6 guías con
- consejos prácticos y herramientas fáciles de implementar:

## GUÍA 1: Mantén activo tu negocio

GUÍA 2: Maneja eficientemente pedidos y entregas

GUÍA 3: Organiza tus finanzas en tiempos complejos

GUÍA 4: Limpieza y seguridad de tu negocio para ti y tus clientes/as

GUÍA 5: ¿Cómo aprovechar las distintas formas de pago?

GUÍA 6: Genera productos y promociones atractivos para tus clientes/as



Estas guías forman parte de la plataforma “El valor de lo nuestro”. En ella se compilan las medidas y acciones implementadas por el Gobierno para mitigar el impacto de la crisis en el sector mipymes y emprendedores del país.

Este es el momento de que como dominicanos y dominicanas demostremos nuestra capacidad de adaptarnos a las situaciones difíciles y salir bien parados. Somos expertos/as en hacer la jugada correcta en el momento oportuno; hagámosla, todas y todos juntos.

[www.elvalordelonuestro.do](http://www.elvalordelonuestro.do)



Este ícono significa que tienes a disposición herramientas de soporte que te permitirán poner en práctica la guía. Puedes encontrarlas como anexos a este documento.



# GUÍA 1:

## MANTÉN ACTIVO TU NEGOCIO

Esta guía rápida te ofrece consejos para implementar herramientas sobre cómo recibir pedidos y mantener la comunicación con tus clientes y clientas, usando tu teléfono o la plataforma de mensajería WhatsApp, la cual es fácil de usar y te permite enviar mensajes escritos, de voz, videos y fotos.

1



### PRESENTA TU NEGOCIO:

- Utiliza el logo o una foto de tu negocio en tu foto de perfil del WhatsApp.
- En el perfil de usuario/a, añade el nombre de tu negocio; y en la información tu nombre y dirección. **Ver Anexo 1**
- En un lugar visible de tu negocio, pega un rótulo que contenga tu nombre y número de WhatsApp para que tus clientes/as puedan tomar una foto o guardar tu número. Si no tienes WhatsApp, pon tu número de teléfono, ya sea este fijo o celular. **Ver Anexo 2**



2



### CREA TU RED DE CLIENTES/AS DE WHATSAPP: IDENTIFICA QUIÉNES SON Y SOLICÍTALES SUS NÚMEROS DE CELULAR Y DIRECCIONES EXACTAS:

- Guarda los números y direcciones exactas en tu celular. Etiquétalos con un nombre en común para recordar quiénes son al momento de enviar promociones (por ejemplo: María Rodríguez Cliente o María Rodríguez Vecina).
- Envíales una foto con la información de tu WhatsApp. Te proponemos usar nuestra plantilla. **Ver Anexo 2**
- Actualiza tu base de clientes/as y hazla crecer consiguiendo nuevos contactos. **Ver Anexo 3**
- Para mayor seguridad, respalda tus contactos. Aquí te enseñamos cómo. **Ver Anexo 4**

También puedes enviarles un mensaje de texto con tus datos o hacer una llamada.



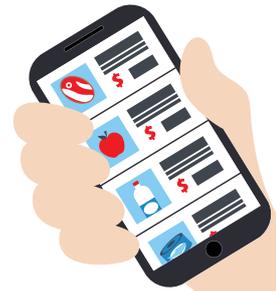
3



**CREA UN CATÁLOGO DE LOS PRODUCTOS QUE MÁS SE VENDEN Y ENVÍALO A TUS CLIENTES/AS POR WHATSAPP:**

Es importante actualizar el catálogo al menos cada mes, tomando en cuenta cambios de precios o los productos disponibles.

**Ver Anexo 5**



4



**CREA PROMOCIONES DE PRODUCTOS QUE SEAN ATRACTIVAS PARA CLIENTES/AS, Y ENVÍALAS POR WHATSAPP:**

Puedes ofertar productos de temporada a un precio más bajo y en paquetes.

**Ver Anexo 6**

Arma cajas con los productos más comprados por tus clientes/as y envíalas por WhatsApp.

*Mira la Guía 6: Genera productos y promociones atractivas para tus clientes/as.*



5



**OFRECE A TUS CLIENTES/AS LA OPCIÓN DE HACER LOS PEDIDOS POR MENSAJE:**

Organiza tu horario de atención. Aprovecha el tiempo de menor concurrencia para recibir los pedidos, preparar órdenes y llamar a tus proveedores/as.

**Ver Anexo 7**

Trabaja en familia y divide los roles (por ejemplo, una persona puede recibir los pedidos online y la otra armarlos).

En el caso de que trabajes sola/o, organiza tu horario para preparar los pedidos y así evitar que se acumulen y no sean atendidos adecuadamente.



6



**TEN LISTO EL PEDIDO PARA QUE TUS CLIENTES/AS LO RETIREN EN TU NEGOCIO SIN FILAS NI ESPERA:**

Envía un mensaje a tus clientes/as indicando que su pedido está listo y recuérdales que se han seguido los protocolos sanitarios para armar el pedido; esto les generará una mayor confianza. Asimismo, recuerda agradecerles por haber realizado el pedido en tu negocio.



Puedes ofrecer varias opciones de pago. *Mira la Guía 5.: Cómo aprovechar las distintas formas de pago.*

Desinfecta las bolsas donde están los productos. *Mira la Guía 4. Limpieza y seguridad de tu negocio para ti y tus clientes/as.*

## FUENTES

MSP. (03 de 04 de 2020). Ministerio de Salud Pública . Obtenido de Coronavirus COVID 19: <https://www.salud.gob.ec/coronavirus-s-covid-19/>

OMS. (2020). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19): <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#:~:text=sintomas>

REDIGIT. (2020). La mejores aplicaciones de mensajería 2019 2020. Obtenido de <https://blog.redigit.es/las-mejores-aplicaciones-de-mensajeria/>

WhatsApp. (2020). WhatsApp. Obtenido de <https://www.whatsapp.com/features/>



## HERRAMIENTAS DE SOPORTE

**ANEXO 1: Descripción de cómo actualizar el perfil de WhatsApp:**

<https://bit.ly/ConfigurarWhatsApp>

**ANEXO 2: Plantilla con información del negocio.**

Una vez completes la plantilla con tu información, procede a guardarla como un PDF.

Para guardar en PDF solo debes seguir estos pasos:

- 1) Archivo
- 2) Guardar como
- 3) En tipo de archivo, buscar la opción de PDF, en vez de Documento de Word
- 4) Elegir un nombre de documento fácil de identificar
- 5) Guardar

**Anexo 3: Formato para respaldo de número de contactos.**

**Anexo 4: Video explicativo para respaldar contactos:**  
[bit.ly/respaldocontactos](https://bit.ly/respaldocontactos)

**Anexo 5: Plantilla de catálogo con precios y cantidades.**

**Anexo 6: Formatos para armar promociones y cajas.**

**Anexo 7: Formato de control de pedidos**

# #PONTE EN #MARCHA



Encuentra más información en  
[www.elvalordelonuestro.do](http://www.elvalordelonuestro.do)

