
VENTAS VIA WEB

Manual de capacitación en el marco del proyecto Transferencia
para la inserción digital de la agricultura campesina y
microempresa agrícola de la provincia del Biobío

Diciembre 2024

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
ANTECEDENTES	4
¿Qué necesito para este manual?	4
Pasos para escanear un código QR	4
Hablemos de la tecnología	5
Conceptos básicos de la venta online	6
Tipos de mercado libre.....	7
Tipos de marketplace	9
Recursos que apoyan el comercio online y otros canales de venta	11
¿Qué necesito para levantar mi comercio online?	14
Formalización.....	15
¿Por qué es importante formalizarte?	16
Algunos documentos que pueden ayudarte en la formalización	17
Preguntas frecuentes	18
Instalación y constitución de tienda online con MercadoLibre	19
Comercio electrónico: ¿Qué es?.....	20
¿Cómo puedo comprar y vender por internet?.....	20
¿Cómo accedo a Mercado Libre desde mi dispositivo?	20
MercadoLibre	21
¿Cómo busco un producto?	21
¿Cómo le puedo hacer preguntas a un vendedor?.....	23
¿Si me decido a comprar?.....	23
¿Cómo puedo vender un producto?.....	24
Mi Menú.....	27
Reputación.....	28
¿Dónde encuentro la reputación de un vendedor?	28
Para más información sobre mercado libre, consulta estos siguientes QR	29

Introducción

En los últimos años, hemos sido testigos de una evolución significativa en el ámbito del comercio y la venta de productos. Las nuevas tecnologías han desempeñado un papel fundamental al permitir la expansión de los mercados no solo a nivel regional o nacional, sino también a escala internacional.

Ante la creciente importancia de las ventas online en la actualidad, surge la necesidad de este manual como una herramienta de apoyo para emprendedores y emprendedoras en etapa temprana de ventas. Su propósito es proporcionar una comprensión detallada y facilitar la navegación en este nuevo mundo, abordando conceptos, metodologías, consejos y más. Con este recurso, aspiramos brindarte, como emprendedor o emprendedora, una guía práctica que te oriente en tus primeros pasos hacia el emocionante mundo de la venta online.

El manual se concibe con el objetivo específico de ofrecer una guía integral y práctica a las personas de 50 años o más que emprenden en la región de Arica y Parinacota y que desean explorar las oportunidades de las ventas online. Con un enfoque claro y accesible, esperamos proporcionar la orientación necesaria para que puedan incursionar exitosamente en este nuevo paradigma comercial.

Antecedentes

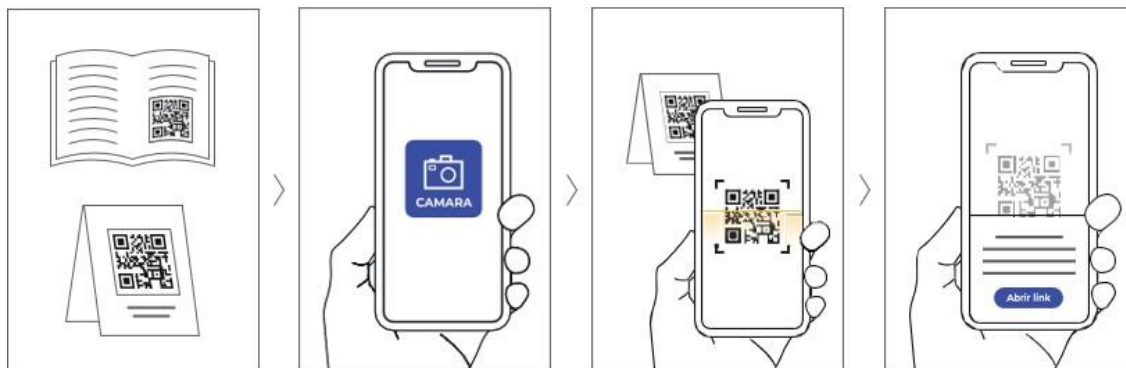
¿Qué necesito para este manual?

Para acceder a todo el contenido de esta guía, necesitarás disponer de conexión móvil o Wi-Fi, dado que algunas secciones contienen cápsulas o guías a las que tendrás que acceder.

Además, será importante que tengas conocimientos sobre el uso de códigos QR, ya que te permitirán acceder a contenido específico en ciertos puntos. Para aprender a leer un código QR, puedes hacerlo en las instrucciones a continuación o través del siguiente enlace: <https://60masdigital.uc.cl/2024/04/08/para-que-sirva-un-codigo-qr/>

Pasos para escanear un código QR

Antes que nada, asegúrate de que tu aplicación de cámara tenga un lector de códigos QR incorporado. En caso contrario, te recomendamos instalar una aplicación para poder escanearlos. Puedes hacerlo a través de la Play Store si utilizas un dispositivo Android, o bien mediante la App Store si usas un iPhone.



1.

Lo primero es contar con un QR para escanear. En este manual podrás encontrarlos más adelante.

2.

Abre tu camara o tu aplicacion para escanear el código QR.

3.

Apunta al QR y espera a que la cámara enfoque automáticamente o toca la pantalla para enfocar manualmente.

4.

¡Listo! Una vez que la cámara detecte el código QR, sigue las instrucciones que aparezcan en la pantalla, como abrir un enlace web.

Hablemos de la tecnología

La tecnología en el comercio, como lo veremos en este documento, en específico a las plataformas de venta online, son herramientas, sistemas o aplicaciones digitales que se utilizan para facilitar transacciones de compra y venta, permite romper con barreras tradicionales de comunicación, interacción con clientes o gestión del negocio en general; en esta sección te comentamos algunos beneficios de las plataformas de venta online.



Alcance global

Las plataformas de venta online me permiten llegar a clientes en otras regiones del país y en otros países, sin importar las distancias.



Reducción de costos

Al vender en línea, no necesito invertir en un local físico, lo que implica un ahorro significativo en gastos de arriendo y mantenimiento.



Facilidad en la presentación de productos

Puedes mostrar tus productos, como flores o comida, mediante fotos en la plataforma, evitando la necesidad de mantenerlos físicamente disponibles en todo momento. Esto reduce los costos en recursos utilizados para la presentación de los productos y evita desperdiciar materiales en caso de no ser vendidos.



Conectar con emprendedores del rubro

Algunas personas tienen miedo de que otras copien sus ideas cuando usan estas plataformas. Pero en realidad, en Instagram y Facebook puedes unirte a grupos con otros emprendedores del mismo rubro, tanto de tu ciudad como de otras partes del mundo. Es una manera genial de conectarse y aprender de otros.



Rapidez

Cuando usas estas páginas web para vender tus productos, las ventas se hacen automáticamente sin que tengas que estar ahí en persona. Esto hace que todo sea más rápido y no tengas que seguir un horario estricto, como si estuvieras trabajando en una tienda física.



Tiempo y dedicación,

Aunque vender en línea no significa estar físicamente en un lugar, sí requiere tiempo y esfuerzo para publicar tus productos en las plataformas y responder las preguntas de tus clientes. Además, es clave ser perseverante, ya que lograr cosas como tener 1000 seguidores lleva tiempo y constancia, pero ¡vale la pena!

Conceptos básicos de la venta online

Dentro del ámbito de la venta online, nos encontramos con una diversidad de conceptos novedosos que no suelen estar presentes en el comercio presencial. Muchos de estos términos provienen del inglés. Con el fin de facilitar tu comprensión y aplicación cotidiana, presentamos a continuación las definiciones de algunos de estos conceptos clave:

- **E-commerce:** También conocido como comercio electrónico o tienda online, es cuando compras o vendes cosas a través de internet. Por ejemplo, cuando compras algo en una página web y lo pagas con tu tarjeta de crédito, eso es e-commerce. Es como ir de compras en una tienda física, pero todo sucede en línea, desde la selección de productos hasta el pago (Cámara de Comercio de Santiago, 2020).
- **Costo de Despacho:** Es el precio que se cobra a un comprador por llevar su compra a una dirección específica. Este costo dependerá de la distancia entre la oficina/bodega y el punto final (Cámara de Comercio de Santiago, 2020).
- **Marketplace:** Sitio de comercio electrónico donde interactúan múltiples vendedores y múltiples compradores de productos y servicios. Se realiza en la plataforma de un tercero, el eCommerce no es propio. Es lo más parecido a un mall virtual (Cámara de Comercio de Santiago, 2020).
- **Medios de Pago:** Son las maneras en que puedes pagar por cosas. Por ejemplo, puedes pagar con tarjeta de crédito, con transferencia bancaria o con sistemas de pago en línea como WebPay.
- **RRSS:** Es el acrónimo para referirse a Redes Sociales como Facebook, Instagram, Whatsapp, LinkedIn, Tik Tok, Snapchat, etc.

Tipos de mercado online

Para describir este punto, hemos determinado un sistema de clasificación por estrellas, el cual nos permitirá entregarte una valoración en torno a distintos criterios que detallamos más adelante. La asignación de estrellas a cada ecommerce o plataforma de venta se dividió en 3 niveles (bajo; 1 estrella, medio; 2 estrellas y alto; 3 estrellas), se basó en una evaluación de aspectos clave, categorizados de la siguiente manera:



Nivel de Seguridad

Para determinar el nivel de seguridad de una plataforma, consideramos los siguientes aspectos:



Fuente imagen: [Fotostock](#)

Autenticación o verificación del perfil de clientes:

Verificación de identidad mediante procesos de autenticación robustos, como verificación en dos pasos o validación por correo electrónico.



Integración de plataformas de pago seguras:

Utilización de servicios de pago reconocidos y confiables, como Webpay, PayPal o [Stripe](#), que garantizan la protección de la información financiera del cliente.



Fuente imagen: [Mercado Libre](#)

Servicio de despacho incluido en la plataforma:

Empresas que manejan el despacho internamente, como Falabella y Mercado Libre, ofrecen mayor seguridad al controlar todo el proceso logístico.



Nivel de Dificultad

Este aspecto evalúa cuán fácil o difícil es para ti como emprendedor o emprendedora utilizar la plataforma. Se consideraron los siguientes elementos:

Creación de perfil vendedor:

La plataforma debe ofrecer un proceso sencillo e intuitivo para la creación y configuración de un perfil de vendedor.



Fuente Imagen: Freepik



Fuente Imagen: SeniorLab UC

Publicación de productos:

Facilidad para cargar y gestionar productos, con opciones para agregar descripciones detalladas, imágenes de alta calidad y categorías precisas.

Interacción con clientes:

Herramientas para comunicarse efectivamente con los clientes, como sistemas de mensajería interna y gestión de comentarios y opiniones.



Fuente Imagen: SeniorLab UC



Fuente Imagen: Freepik

Integración con plataformas de pago:

La posibilidad de integrar múltiples opciones de pago para facilitar las transacciones.

A continuación, te presentaremos las diferentes opciones que tienes para vender de manera online. Te daremos una breve descripción de cada plataforma, su clasificación según nivel de seguridad, rapidez y dificultad, y si necesitas estar formalizado/a para vender en ella. Además, al final de cada descripción, encontrarás un código QR que te guiará, paso a paso, sobre cómo crear una cuenta en cada plataforma y en los detalles que debes fijarte.



También es un espacio de mercado online, similar al de Facebook, pero con características adicionales. En Mercado Libre, no solo participan personas individuales, sino también tiendas oficiales que venden a través de esta plataforma. Además, cuenta con métodos de pago más seguros, como WebPay o la posibilidad de cargar la compra a una tarjeta de crédito, lo que lo hace más confiable.

Al registrarse en Mercado Libre, se solicita el RUT de la persona y se implementan otras medidas para verificar la autenticidad de los usuarios, lo que contribuye a una experiencia más segura. Además, ofrece servicios de despacho o envío, lo que agiliza la entrega de los productos y mejora la calidad del servicio en general.

Evaluación

Necesitas estar formalizada/o: ❌

Nivel de seguridad ★ ★ ★

Nivel de rapidez ★ ★ ★

Nivel de dificultad ★

En el siguiente QR encuentra el paso a paso de como crear tu propio usuario en la plataforma, este fue creado por Mercado Libre, y en su web podrás encontrar diversos materiales que te apoyaran.






Falabella.com, Paris Marketplace y Ripley Marketplace son Ecommerce que ofrecen oportunidades a emprendedores para vender sus productos a través de sus sitios web. Sin embargo, a diferencia de otras plataformas en línea, **aquí es necesario formalizarse** para poder participar como vendedor o vendedora.

Tienes que tener en cuenta, que estas plataformas de Ecommerce **pueden cobrarte comisiones** para vender dentro de sus páginas web. Por lo tanto, debes tener en consideración este punto al momento de fijar tus precios en la plataforma.

Evaluación

Necesitas estar formalizada/o: 

Nivel de seguridad 

Nivel de rapidez 

Nivel de dificultad 

Si estás formalizada/o de antes o lo acabas de hacer, te dejamos videos explicativos realizados por Falabella.com donde explican cómo puedes crearte un usuario y vender a través de sus plataformas! Además tienen diferentes recursos que te pueden ayudar en el proceso de venta.



¡Escanea el QR!

Recursos que apoyan el comercio online y otros canales de venta

Existen algunas plataformas, que si bien, por definición no son e-commerce, si son plataformas en donde puedes vender tus productos como una “feria online”. Asimismo, hay otras aplicaciones que facilitan tus ventas y que te pueden ayudar en este proceso. Aquí te presentamos y enseñamos algunas:



WhatsApp Business

Si bien, Whatsapp Business no es mercado online, si es una herramienta que te puede facilitar las ventas y la comunicación con tus clientes. Por medio de este whatsapp se separa tu whatsapp personal y el de tu negocio. Además puedes colocar mensajes predeterminados para cuando las personas te hablen. Por ejemplo, si una persona te habla, puedes configurar que inmediatamente se responda con “Hola! Gracias por comunicarte con EcoBelleza, cuéntanos en que te podemos ayudar!”

Evaluación

Necesitas estar formalizada/o: ❌

Nivel de seguridad ★

Nivel de rapidez ★

Nivel de dificultad ★

En el siguiente QR o link ingresando encontrarás un video que te ayudará a poder incorporar los elementos de Whatsapp Business.





Facebook Marketplace

Un Marketplace es como un mercado en línea que puedes encontrar dentro de la aplicación de Facebook, es lo más cercano a una *feria de las pulgas online*. Aquí, cualquier persona con un perfil en Facebook puede vender y comprar artículos.

Es un lugar donde la gente publica lo que quiere vender y otros pueden mostrar interés en comprarlo. Después, las personas interesadas pueden comunicarse entre sí para acordar cómo llevar a cabo la transacción, ya sea encontrándose en persona en un lugar determinado o enviando los productos a una dirección específica.

Los métodos de pago más comunes en este tipo de transacciones suelen ser mediante transferencias bancarias o pagos en efectivo al momento de la entrega. Es un ambiente de mercado menos formal, donde la comunicación y la coordinación entre compradores y vendedores son esenciales para completar la transacción.

Evaluación

Necesitas estar formalizada/o: ❌

Nivel de seguridad ★

Nivel de rapidez ★

Nivel de dificultad ★

En el siguiente QR encuentra el paso a paso de como vender tus artículos en facebook marketplace.





Instagram es una aplicación que puede ser muy útil para mostrar tus productos de una manera visual y atractiva. En esta plataforma, puedes compartir fotos y videos de lo que vendes, así como también mostrar el proceso de creación de tus productos. Además, de mantenerte en contacto con tus seguidores mediante mensajes, historias y transmisiones en vivo.

Muchas tiendas tienen su propia cuenta en Instagram porque les permite no solo vender sus productos, sino también interactuar y comunicarse de manera directa con sus clientes. Además, puedes configurar tu cuenta como profesional para acceder a funciones adicionales como estadísticas y publicidad, que pueden ser muy útiles para hacer crecer tu negocio.

Instagram ha ido cambiando mucho con el tiempo. Al principio, solo podías compartir fotos, pero ahora puedes hacer mucho más, como subir videos y crear historias. Por eso, las estrategias para que tus publicaciones tengan éxito también cambian constantemente. No hay una fórmula mágica, así que es importante dedicarle tiempo y esfuerzo para descubrir qué tipo de contenido les gusta más a tus seguidores. ¡Anímate a experimentar y ver qué funciona mejor para ti!

Evaluación

Necesitas estar formalizada/o:

Nivel de seguridad

Nivel de rapidez

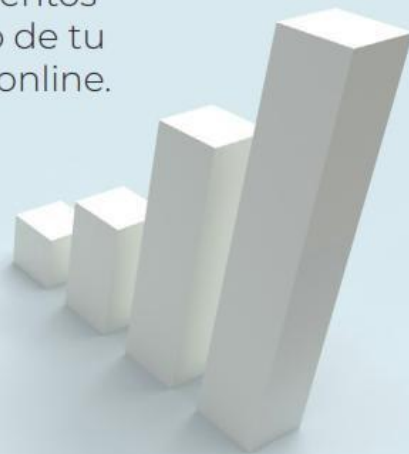
Nivel de dificultad

Mediante el QR podrás conocer diversos pasos para que crees tu perfil emprendedor para que puedas conocer y aprovechar sus mejores funciones.



¿Qué necesito para levantar mi comercio online?

Para levantar tu comercio online, es necesario contar con ciertos elementos que serán claves para el desarrollo de tu emprendimiento en plataformas online.



Fuente imagen: Unsplash

1. En primer lugar, es necesario que cuentes con el **nombre de tu emprendimiento**, ya que con este las personas te van a reconocer, como así también será utilizado para tu nombre de usuario en las plataformas digitales.
2. En segundo lugar, es recomendable que puedas contar con un **logo o una imagen característica de tu emprendimiento**, ya que muchas plataformas te la van a pedir al crear un perfil. ¡Si no la tienes, no hay problema! Aun así puedes crear tu usuario. Sin embargo, para que tu perfil o página sea más atractiva y creíble, es ideal que puedas contar con una imagen o logo.
3. En tercer lugar, es importante crear una **breve descripción de tu emprendimiento** para que las personas puedan entender y conocer tus servicios. Por ejemplo, si te dedicas a la pastelería, podrías mencionar: *“Somos una pastelería con 5 años de experiencia, especializada en la elaboración de tortas temáticas para cumpleaños y matrimonios. ¡Cuéntanos tu idea y la convertiremos en realidad!”*

De este modo, facilitas y haces más amigable a los futuros clientes y clientas el acceso a tu página.

4. En cuarto lugar, es fundamental **tomar fotografías de tus productos** para poder publicarlas en las plataformas. Es recomendable que estas imágenes capturen de manera efectiva la esencia de tus servicios o productos. Por ejemplo, si te dedicas a la pastelería, podrías crear un catálogo de fotos que muestren tus tortas temáticas de cumpleaños y matrimonios, destacando la variedad y calidad de tu trabajo a lo largo de los años. ¡Es imprescindible que las fotografías sean reales y representen tu propio trabajo!
5. En quinto lugar, es de suma importancia que tengas los **precios** previamente establecidos de tus productos o servicios, ya que estos deberán ser publicados en las diferentes plataformas.
6. **La perseverancia y la constancia** son muy importantes cuando publicas tus productos en redes sociales o páginas de venta en internet. Aunque no sea como trabajar en una tienda física, sigue siendo necesario dedicarle tiempo y esfuerzo. Hay que invertir energía para conseguir que más personas te sigan, interactúen contigo y compren tus productos.
7. Cuando comiences a usar las redes sociales, es importante separar tus cuentas personales de las relacionadas con tu emprendimiento. Esto ayuda a mantener la información ordenada y clara. **Te sugerimos crear una nueva dirección de correo electrónico** exclusivamente para tu negocio. De esta manera, evitarás que se mezclen los mensajes personales con los profesionales. ¡Es una forma sencilla de mantener todo organizado y enfocado en tu emprendimiento!

Formalización

¿Sabías que también puedes vender tus productos en grandes tiendas en línea como Falabella.com, Dafiti, Ripley y Paris Marketplace? ¡Es una gran oportunidad para dar a conocer tus productos y aumentar tus ventas!

Para poder vender en estas plataformas, es importante formalizar tu emprendimiento. Esto significa registrar tu negocio y obtener los documentos necesarios para operar legalmente. Puede sonar un poco complicado, ¡pero no te preocupes! Estamos aquí para ayudarte.

¿Por qué es importante formalizarte?

Hay varias razones. En primer lugar, al estar formalizado, puedes acceder a beneficios del gobierno que pueden ayudarte a hacer crecer tu negocio. Además, te permite vender en plataformas en línea como las mencionadas anteriormente y así llegar a nuevo público interesado en tus productos. Si te interesa formalizar tu emprendimiento, te dejamos información y recursos que te pueden ayudar a iniciar este proceso!



Fuente imagen: SeniorLab UC



Algunos documentos que pueden ayudarte en la formalización:

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo realizó una guía explicativa para formalizar tu emprendimiento, aquí te explican por qué formalizar, cómo formalizar y responde a las preguntas frecuentes que se hacen las personas al iniciar el proceso de formalización. ¡Es muy clara y fácil de entender!



La plataforma de economía creativa del gobierno también realiza un paso a paso de elementos e información que necesitas para tu formalización.



Fosis presenta 5 Razones para formalizar tu emprendimiento donde responde preguntas frecuentes respecto a beneficios sociales, Registro Social de Hogares y Pensión Garantiza universal.



Banco Estado también nos entrega información, en su página "Formalizar mi negocio, ¿Qué significa, ¿qué gano?" y como dice su título explica qué significa la formalización y que beneficios me entrega este proceso.



Por último, la página del Estado, Tu empresa en un día, tiene un curso de formalización de 5 módulos, donde explican paso por paso el proceso y trámite.



Cada paso que des para formalizar tu negocio es un paso hacia adelante en tu camino hacia el éxito. Recuerda que detrás de cada desafío hay una oportunidad de crecimiento y aprendizaje. Además, al formalizarte, no solo estás abriendo las puertas a nuevas oportunidades, ¡sino que también estás construyendo una base sólida para tu negocio, que te permitirá alcanzar tus sueños a largo plazo!

Preguntas frecuentes



¿Necesito estar formalizada/o?

No es un requisito obligatorio estar formalizado para vender en línea. Sin embargo, te recomendamos formalizar tu emprendimiento, ya que esto te brindará numerosos beneficios como emprendedor. Además, si tu objetivo es vender a través de los Marketplaces de retail mencionados anteriormente, sí será necesario estar formalizado. Así que, aunque no sea obligatorio, es una excelente idea considerar la formalización para aprovechar al máximo todas las oportunidades que se te presenten como vendedor en línea.



¿Qué pasa si no tengo logo?

No te preocupes, aun así, puedes crear tu perfil en plataformas virtuales.

Sin embargo, te recomendamos que puedas crearte uno utilizando la plataforma CANVA y así crear tu propio logo, el cual también puede ser solo tu nombre en una imagen, círculo etc.



¿Cómo puedo editar fotos y videos?

Existen diferentes aplicaciones para los celulares en donde puedes editar fotos y videos, para las fotos CANVA es una buena opción. En el caso de los videos, CAPCUT es una aplicación amigable y fácil de usar.

¡Las ventajas de CANVA y CAPCUT es que no necesitarás pagar la suscripción para acceder a las diferentes herramientas que tienen, la versión gratuita es lo suficientemente completa para que puedas utilizarla!



¿Debo tener mi marca registrada?

No es necesario que tengas tu marca registrada, sin embargo, debido a la competitividad del mercado te recomendamos hacerlo.



¿Necesito obligatoriamente un computador?

¡No es necesario que cuenten obligatoriamente con un computador, ya que muchos de los mercados online o redes sociales que te mencionamos tienen su versión de aplicación para los celulares y son fáciles de usar!



¿Qué pasa si mi emprendimiento aún no tiene un nombre definido?

No te preocupes, entendemos lo difícil que puede ser elegir el nombre perfecto. Puedes comenzar en las redes sociales con un nombre provisional y luego cambiarlo más adelante si así lo deseas, no hay ningún problema con eso. Sin embargo, para que tu emprendimiento y su identidad sean fácilmente recordados por las personas, te recomendamos empezar con el nombre definitivo desde el principio.

Recomendación final

Ya exploramos cómo funcionan algunos sitios web de compras, plataformas de venta y herramientas que te serán útiles al comenzar a vender en línea. Sin embargo, entendemos que es normal tener dudas o querer aprender más sobre una plataforma en particular o sobre detalles específicos. Por eso, te ofrecemos más códigos QR con información adicional que creemos que te será útil.

INSTALACIÓN Y CONSTITUCIÓN DE TIENDA ONLINE CON MERCADOLIBRE



1. Comercio electrónico: ¿Qué es?

Consiste en la compra y venta de productos y/o servicios a través de Internet.

Ventajas

- 1 Comodidad de poder comprar desde el hogar
- 2 Variedad de productos y ofertas
- 3 Gran abanico de posibilidades de pago
- 4 Envío a domicilio

2. ¿Cómo puedo comprar y vender por Internet?

Primero tienes que elegir una plataforma y luego crearte un usuario.
En Chile, una de las más usadas y confiables es **Mercado Libre**.

3. ¿Cómo accedo a Mercado Libre desde mi dispositivo?

Puedes acceder desde tu navegador a **www.mercadolibre.cl** o descargar desde **Google Play Store** la aplicación de **Mercado Libre**

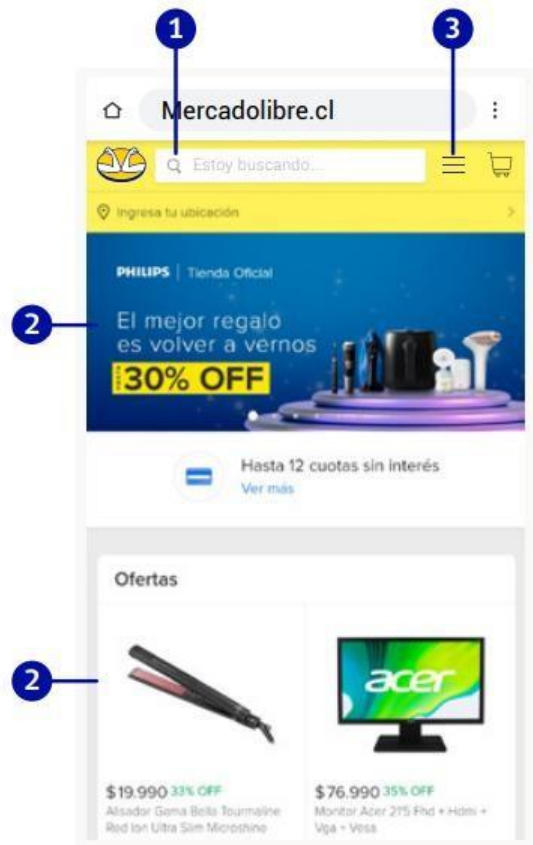


4. Mercado Libre

Es una plataforma de comercio electrónico para personas que residan en Chile. Se pueden comercializar productos nuevos y usados.

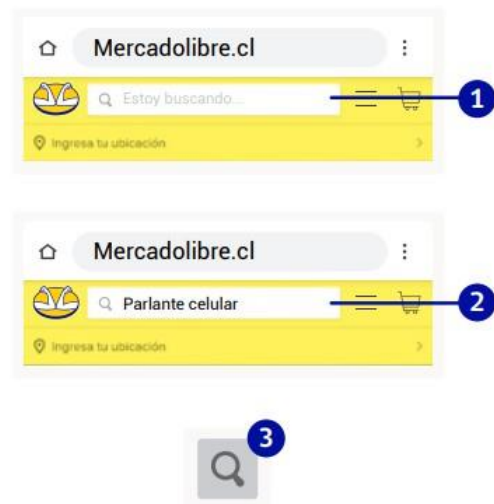
Pantalla de inicio

- 1 Búsqueda
- 2 Ofertas de Mercado Libre
- 3 Opciones




¿Cómo busco un producto?

- 1 Pulsa sobre barra de búsqueda ubicada en la parte superior de la pantalla.
- 2 Escribe lo que quieres buscar.
- 3 Para ejecutar la búsqueda pulsa la lupa ubicada en el teclado.

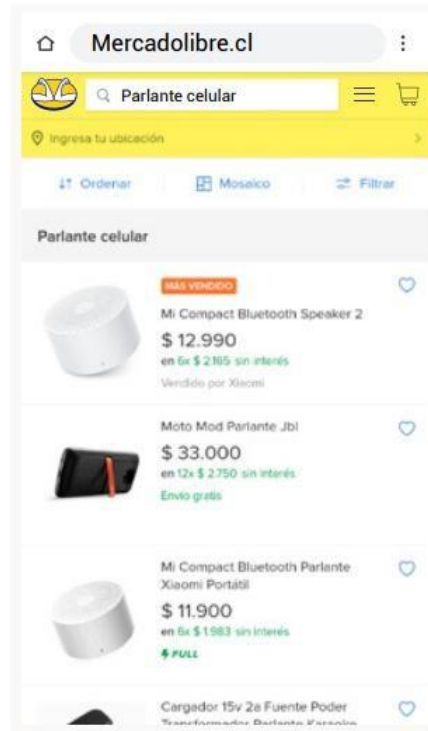


Compra y venta por Internet
Mercado Libre mostrará una
lista de resultados.

Si te interesa un producto de la
lista, toca sobre la imagen para ver
la información sobre ese producto.

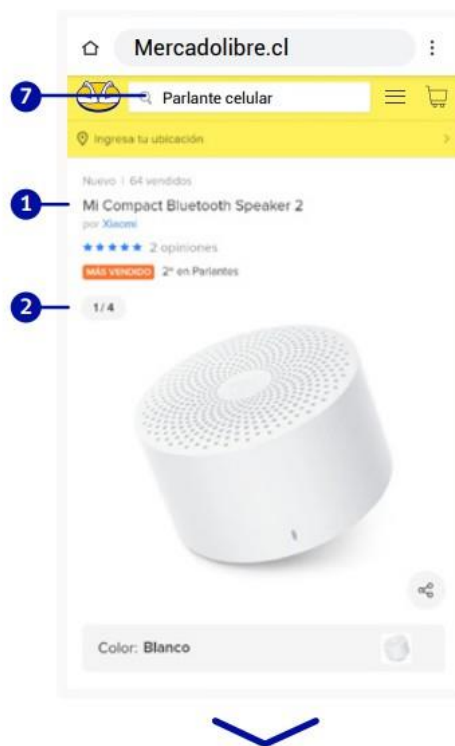


¡Importante! Este ícono sirve para
hacerle un filtro a tu búsqueda.
Puedes filtrar por orden de
relevancia, mayor o menor precio,
condición de usado o nuevo, por
ubicación y más.



Cuando abres una publicación para
ampliar la información del
producto, aparece lo siguiente:

- 1 **Título:** contiene la información principal del artículo.
- 2 **Número de fotos de la publicación:** para verlas, puedes tocar sobre la foto y deslizar con el dedo hacia la izquierda para ver las siguientes.
- 3 **Precio**
- 4 **Tipo de envío**
- 5 **Comprar**
- 6 **Favoritos:** si tocas aquí, significa que la publicación queda guardada como favorita. Luego podrás acceder a ella desde tu menú de opciones.
- 7 **Buscar:** si tocas aquí, volverás al cuadro de búsqueda.



Cuando abres una publicación para ampliar la información del producto, aparece lo siguiente:

- 1 **Título:** contiene la información principal del artículo.
- 2 **Número de fotos de la publicación:** para verlas, puedes tocar sobre la foto y deslizar con el dedo hacia la izquierda para ver las siguientes.
- 3 **Precio**
- 4 **Tipo de envío**
- 5 **Comprar**
- 6 **Favoritos:** si tocas aquí, significa que la publicación queda guardada como favorita. Luego podrás acceder a ella desde tu menú de opciones.
- 7 **Buscar:** si tocas aquí, volverás al cuadro de búsqueda.



¿Cómo le puedo hacer preguntas a un vendedor?

Si tienes dudas acerca del producto, puedes escribirle al vendedor. Es muy fácil. En la publicación, encontrarás la sección de Preguntas y respuestas, ubicada debajo de la descripción del producto. Allí puedes consultar si hay stock, medidas, método de pago y todo lo que se te ocurra.

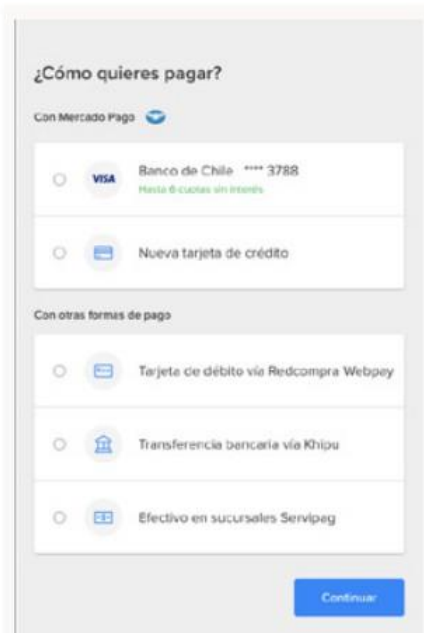
¿Si me decido a comprar?

Si te decides a comprar, toca sobre la barra que lo indica. Una nueva pantalla te brindará información acerca de la entrega del producto:

¡Importante!
La pregunta será pública, es decir, otras/os podrán ver lo que escribes. No publiques información acerca de ti (domicilio, teléfono, números de tarjetas de crédito, etc.).



Luego debes elegir el medio de pago, tocando encima de la opción de tu preferencia.



Si la información es correcta y estás seguro/a de comprar este artículo, confirma la compra.



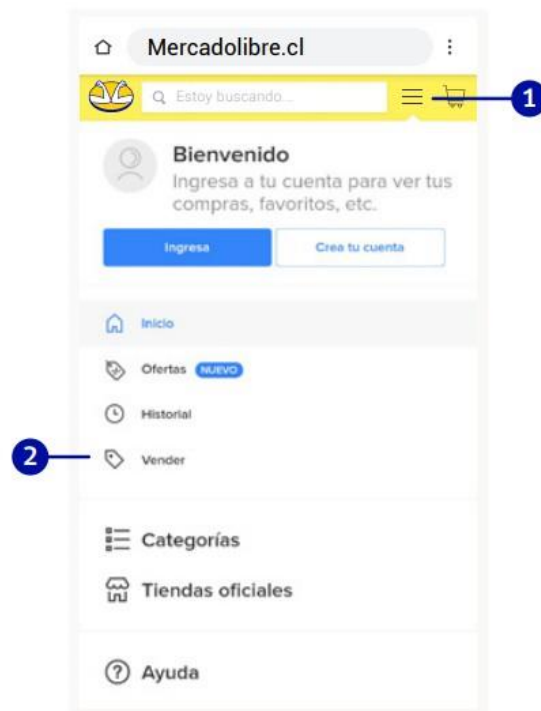
¡Listo! Solo resta contactar al vendedor y coordinar la entrega.

Puedes contactarlo mediante la mensajería de Mercado Libre o llamarlo telefónicamente.

¿Cómo puedo vender un producto?

En la pantalla de inicio de Mercado Libre:

- 1 Toca sobre el ícono de opciones.
- 2 Toca sobre **Vender** ubicado en la sección lateral



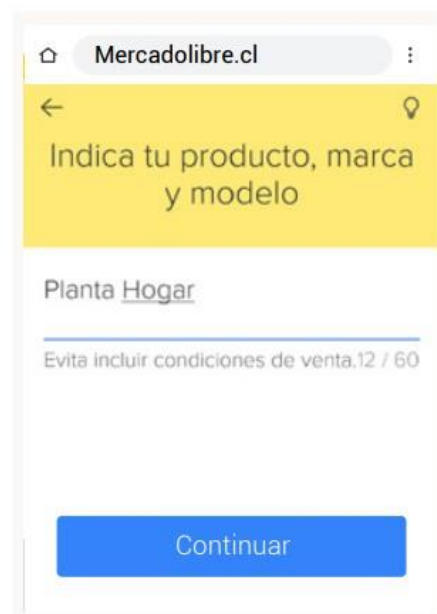
- 3 Elige lo que quieres publicar y toca encima de la opción. Por ejemplo: **Productos**.



- 4 Puedes agregar fotos de tu producto o dejarlo para más adelante.



- 5 Debes tocar sobre **Describir producto** y completar con la información requerida.

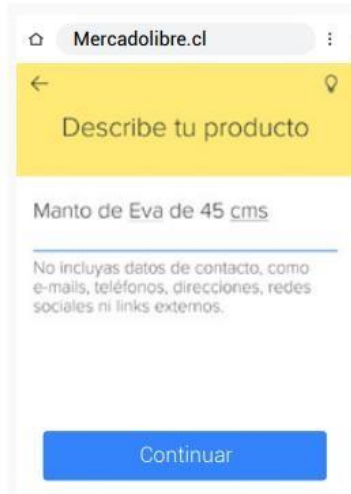


Elegir la categoría que mejor describa al producto.

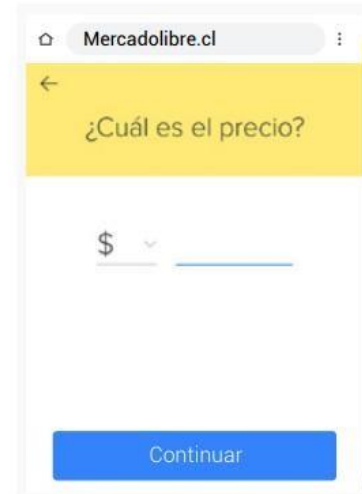


¡Importante!

No incluir datos de contacto (teléfono, celular, email, dirección).



Escribir el precio por el que quieres vender el artículo.



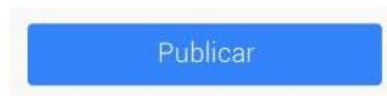
Luego te preguntará cómo quieres que te paguen.



Debes revisar la publicación para asegurarte de que esté toda la información correcta sobre tu producto.



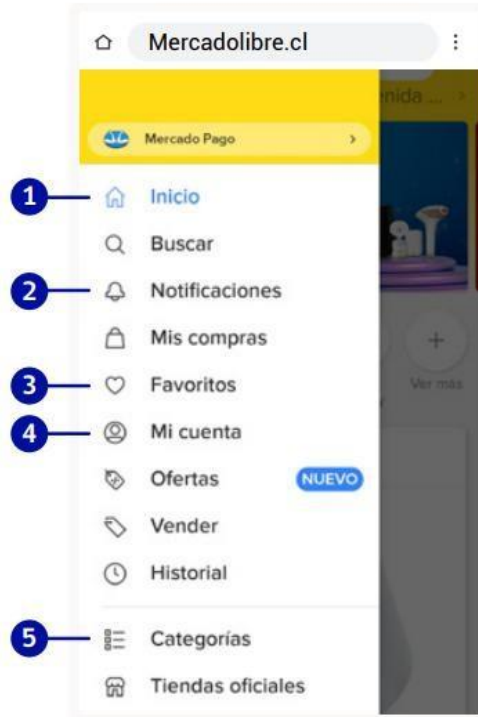
Luego de revisar la información toca sobre:



Mi menú

Puedes acceder a tu menú tocando sobre el ícono de opciones.

- 1 **Inicio:** página principal de Mercado Libre.
- 2 **Notificaciones:** mensajes o avisos de Mercado Libre para ti.
- 3 **Favoritos:** aquí encontrarás las publicaciones que hayas marcado como favoritas.
- 4 **Mi cuenta:** toda la información sobre tu cuenta.
- 5 **Categorías:** podrás encontrar todas las categorías de productos y servicios disponibles en la web.



Si tocas sobre **Mi cuenta**, se abrirá la siguiente pantalla:

Aquí encontrarás toda la información sobre tus compras y ventas: preguntas, publicaciones, compras y/o ventas efectuadas.

También puedes acceder a tu información, es decir, los datos personales que ingresaste, y modificarlos.



Reputación

La reputación es la calificación que se tiene como vendedor y/o comprador. En general, la buena reputación está asociada a:

- Si eres vendedor: tiempo de respuesta, calidad del producto, buena atención.
- Si eres comprador: dar comprar cuando estás seguro/a de que vas a efectuar la compra, contactar al vendedor en tiempo y forma, cumplir con el pago y el retiro del producto.

¿Dónde encuentro la reputación de un vendedor?

Debes tocar encima de la parte Información del vendedor, dentro de la publicación que estás visitando, y allí se ampliará la siguiente pantalla:











Verás que hay una escala de colores en donde el rojo es poco recomendable como vendedor (tiene calificaciones negativas) y el verde significa que es muy recomendable.



En las calificaciones como vendedor puedes leer los comentarios de otros usuarios.



PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE MERCADOLIBRE, CONSULTA ESTOS SIGUIENTES VIDEOS EN QR

ENLACE QR	NOMBRE VIDEO
	1. Introducción al eCommerce
	2. La enorme oportunidad del Marketplace
	3. ¿Qué ve un comprador en Mercado Libre?
	4. ¿Cómo registrar una empresa?
	5. ¿Cómo gestionar mi cuenta?
	6. ¿Cómo cargar productos?
	7. ¿Qué hago cuando se genera una venta?
	8. ¿Cómo usar Mercado Pago?