La Irrupción de INTERNET En las Ventas

Andrés Silva Robert
Gerente Venta No Presencial Cencosud

La Nueva Ruta Del Marketing

XVI CONGRESO CHILENO DE MARKETING 2007

Cencosud | paris.cl | JUMBO.cl | easy.cl

La Irrupción de INTERNET en las ventas

Cencosud

paris.cl — Septiembre 1999

JUMBO.cl — Noviembre 2006

easy.cl Hogar&Construcción — Fines 2007

Cencosud | paris.cl | JUMBO.cl | easy.cl

La **Irrupción** de **INTERNET** en las ventas

3 preguntas:

¿Se vende por Internet?

¿Internet canibaliza las tiendas?

¿Cómo medir el Marketing en Internet?

La **Irrupción** de **INTERNET** en las ventas

3 preguntas:

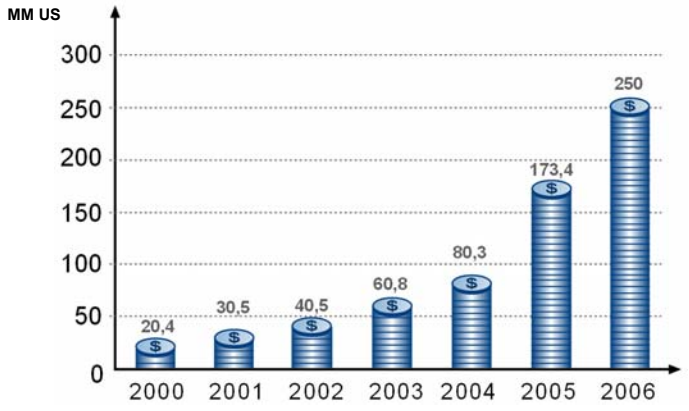
¿Se vende por Internet?

¿Internet canibaliza las tiendas?

¿Cómo medir el Marketing en Internet?

Cencosud | paris.cl | JUMBO.cl | easy.cl

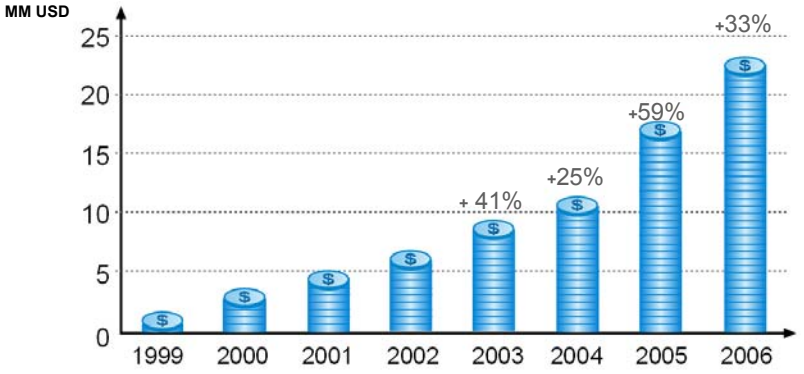
Ventas e- Commerce B2C en Chile



Comercio electrónico superó los MMUS$ 250 en 2006
44% Crecimiento con respecto al 2005

CCS, ABRIL 2007

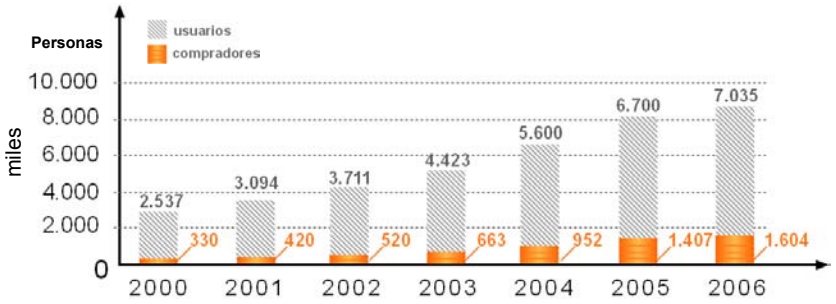
Ventas Históricas paris.cl



Equivale a tienda Paris de Mall Plaza Norte o Plaza Tobalaba

Existe mucho potencial de crecimiento

Usuarios Internet y Compradores Online 2000- 2006

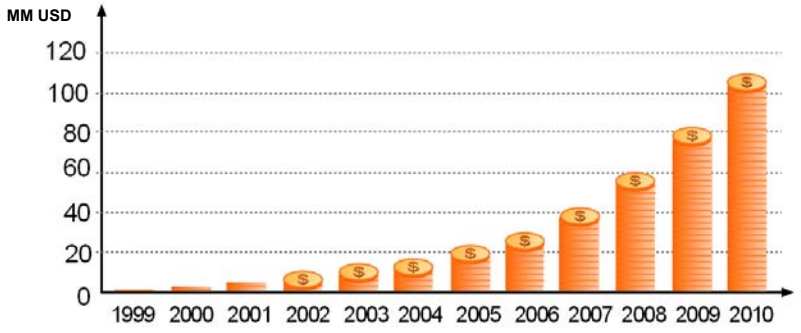


	Navegan	Compran	Compran Población
Chile	43 %	23 %	10 %
USA	70 %	77 %	54 %

CCS 2006
(emarketer, 2007)

Meta 2010: USD 100 millones

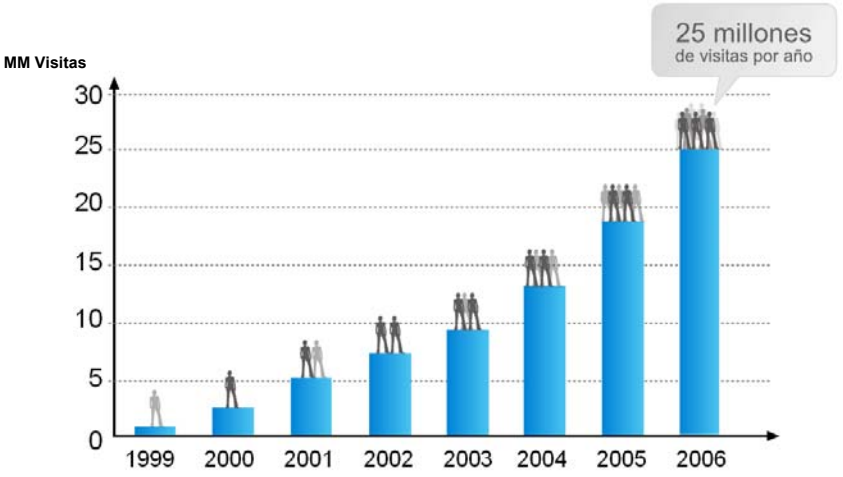
Proyección de Ventas al 2010



2010 ventas sobre 100 MMUS$

Plan 4x4: multiplicar por 4 las ventas en 4 años

Visitas Históricas paris.cl



Visitas Históricas paris.cl

1 año de visitas a Paris.cl equivale al tráfico de 3 meses por carreteras concesionadas en Chile.

(www.copsa.cl)

¿Qué compran?

Best Seller paris.cl

Lugar	Top 10 por monto vendido en Paris.cl	Monto	Unidades
1	Consola **Sony** PS-2	$84.358.584	687
2	TV Plasma **LG** 42PX-4R	$63.684.451	77
3	TV **Samsung** CL-21M16	$57.561.962	605
4	Lavadora **Daewoo** DWF-850XP	$54.192.200	430
5	Computador **Acer** TM2434WLCI	$51.378.670	133
6	Computador **Compaq** Presario 0318LA	$44.139.132	87
7	Lavadora **LG** WF-T6605TPT INOX	$43.933.560	321
8	MP3 **Nex** MP-256FMR	$42.793.923	1618
9	Computador **HP** Presario V2617LA	$39.426.821	68
10	Abdominales **King Pro** 10620	$38.549.591	241

Acumulado Año 2006

¿Qué compran? JUMBO.cl

¿Qué compran? JUMBO.cl

Best Seller Jumbo.cl

¿Qué compran? JUMBO.cl

Best Seller Jumbo.cl

Lugar	Top 10 por monto vendido en Paris.cl	Monto	Unidades
1	Papel higiénico Doble hoja Elite Ultra, Pack 24 rollos	$5.454.526	1.134
2	Jamón Acaramelado La Preferida Mesón	$3.496.295	549
3	Carne Molida Nacional Envasado 5% de Materia Grasa	$3.414.510	839
4	Tártaro Nacional Envasado 3% Materia Grasa	$3.219.485	742
5	Whisky Peter Dawson, Botella 750 cc	$3.007.940	1.006
6	Bebida Light Coca - Cola Light (1,5L)	$2.817.231	3.819
7	Pechuga Deshuesada de Pollo Ariztía, Caja 900 grs	$2.534.518	872
8	Carne Molida Nacional Envasado 10% Materia grasa	$2.437.040	916
9	Bebida Light Coca - Cola Botella (2,5L)	$2.034.568	1.976
10	Pechuga Deshuesada de Pollo Super Pollo, Caja 1 kg	$1.854.360	644

TESCO

- **Tesco's Luxury Soft Toilet Tissue**

12-packs generó más de 2 millones de GBP el año 2006, más que cualquier otro producto

Silicon.com, Agosto 2006

Cencosud | paris.cl | JUMBO.cl | easy.cl

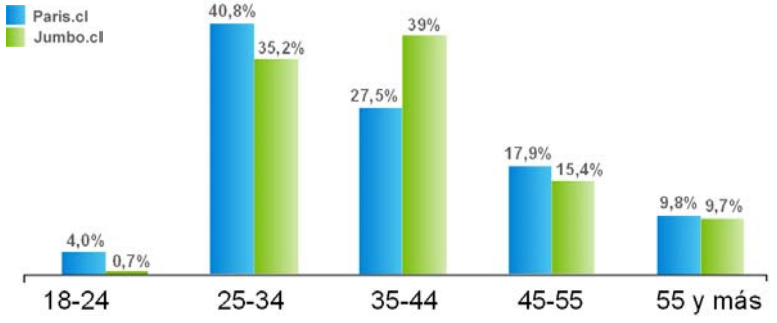
¿Qué compran? JUMBO.cl

Best Seller Jumbo.cl

Lugar	Top 10 por monto vendido en Paris.cl	Monto	Unidades
1	Papel higiénico Doble hoja Elite Ultra, Pack 24 rollos	$5.454.526	1.134
2	Jamón Acaramelado La Preferida Mesón	$3.496.295	549
3	Carne Molida Nacional Envasado 5% de Materia Grasa	$3.414.510	839
4	Tártaro Nacional Envasado 3% Materia Grasa	$3.219.485	742
5	Whisky Peter Dawson, Botella 750 cc	$3.007.940	1.006
6	Bebida Light Coca - Cola Light (1,5L)	$2.817.231	3.819
7	Pechuga Deshuesada de Pollo Ariztía, Caja 900 grs	$2.534.518	872
8	Carne Molida Nacional Envasado 10% Materia grasa	$2.437.040	916
9	Bebida Light Coca - Cola Botella (2,5L)	$2.034.568	1.976
10	Pechuga Deshuesada de Pollo Super Pollo, Caja 1 kg	$1.854.360	644

¿Quién compra?

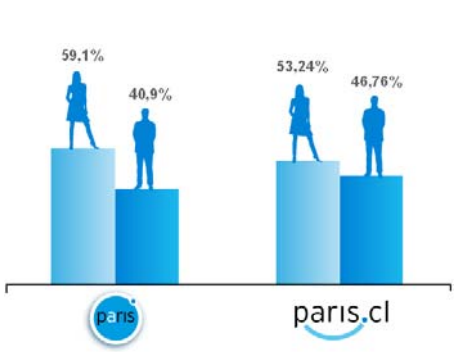
Compradores Según **Edad**



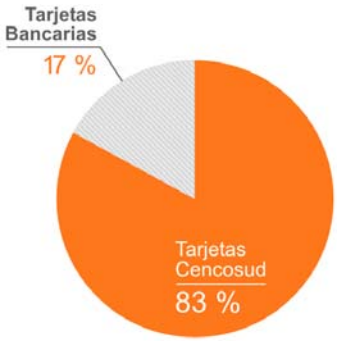
Edad Promedio	Internet	Tienda
Paris	37	44
Jumbo	41	46

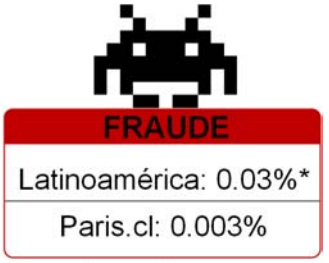
¿Quién compra?

Compradores Según **Sexo**



¿Cómo compran?





*Fuente: AméricaEconomía Intelligence, Visa 2006

La **Irrupción** de **INTERNET** en las ventas

¿Se vende por Internet?

VENTAS POR INTERNET EN CHILE 2006

US$ 250 millones

45% de crecimiento vs año anterior

% POBLACIÓN QUE COMPRA POR INTERNET

10% en Chile

54% en USA

Sí, se vende por internet y queda mucho por crecer

La **Irrupción** de **INTERNET** en las ventas

3 preguntas:

¿Se vende por Internet?

¿Internet canibaliza las tiendas?

¿Cómo medir el Marketing en Internet?

Cencosud | paris.cl | JUMBO.cl | easy.cl

Efecto Multicanal

Encuesta: Medición Efecto Multicanal en Paris

Research Online

Buy Offline

USA De las compras en tienda

60% vitrineó antes en Internet

Online Media Dayling, Nov 2006

Estudio Multicanal Paris.cl

Grupo Objetivo:

Hombres y Mujeres, 18 a 50 años realizan compra efectiva en departamentos y locales Paris
Durante cuatro días de la semana y fin de semana

Muestra:

300 entrevistas distribuidas de la siguiente manera:

	Electrónica	Computación	Muebles	Electrodomésticos	Colchones	TOTAL
Alto las Condes	12	12	12	12	12	60
Parque Arauco	12	12	12	12	12	60
Lyon	12	12	12	12	12	60
Florida Center	12	12	12	12	12	60
Aalameda	12	12	12	12	12	60
TOTAL	60	60	60	60	60	300

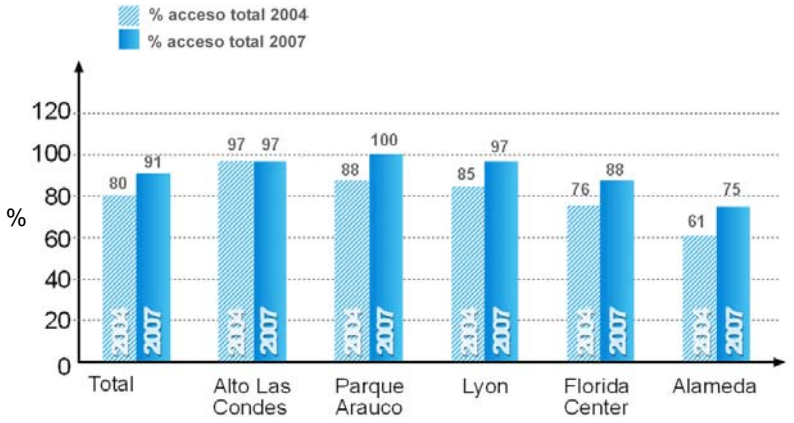
Criteria Research

Fecha de realización: 29 de Marzo a 03 de Abril 2007.

Comparado con el mismo estudio realizado el 2004

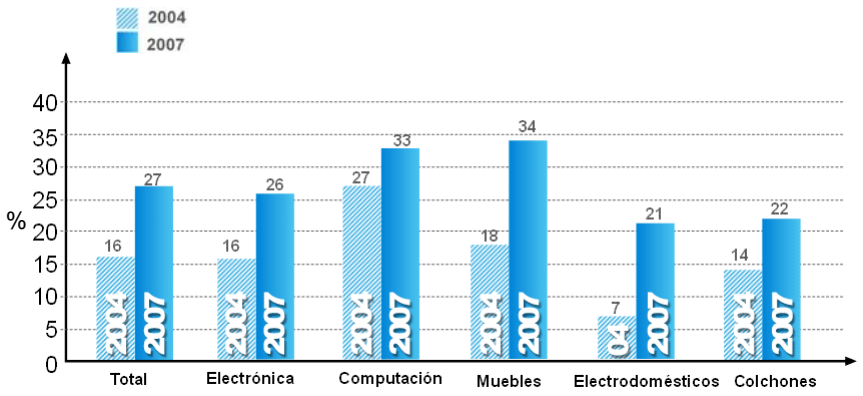
Acceso a Internet (%)

¿Tiene acceso a Internet desde su hogar?/¿Tiene acceso a Internet desde su trabajo?



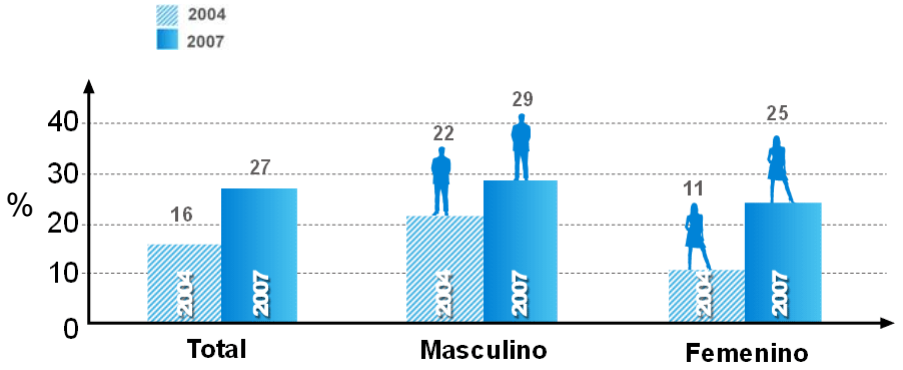
En esta compra específica: Consulta Internet antes de comprar en Tienda según depto. (%)

Y antes de realizar esta compra ¿visitó alguna página Web de tiendas en INTERNET para consultar sobre ____??



En esta compra específica: Consulta Internet antes de comprar en Tienda según Sexo (%)

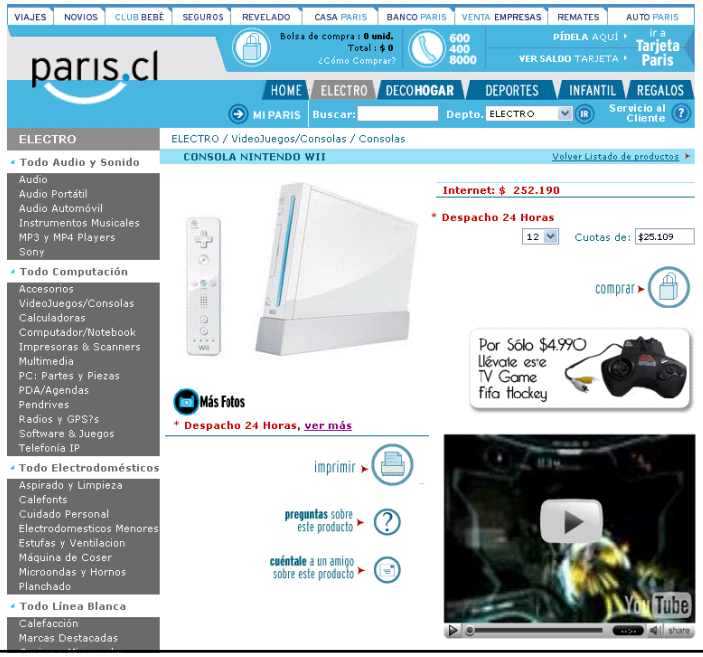
Y antes de decidir esta compra ¿visitó alguna página Web de tiendas en INTERNET para consultar sobre ____?



Abril 2007

Cencosud | paris.cl | JUMBO.cl | easy.cl

Ficha de Producto



Ejemplo Multicanal: Dctos

La **Irrupción** de **INTERNET** en las ventas

¿Internet canibaliza las tiendas?

Research Online → Buy Offline

USA : 60%

paris.cl : 27%

Por el contrario, internet impulsa fuertemente las ventas en la tienda
Internet es una GRAN VITRINA

La **Irrupción** de **INTERNET** en las ventas

3 preguntas:

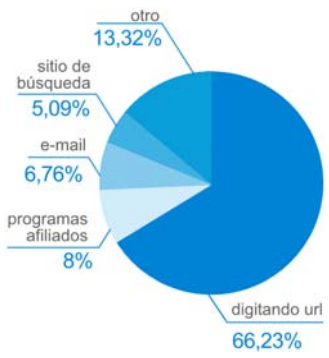
¿Se vende por Internet?

¿Internet canibaliza las tiendas?

¿Cómo medir el Marketing en Internet?

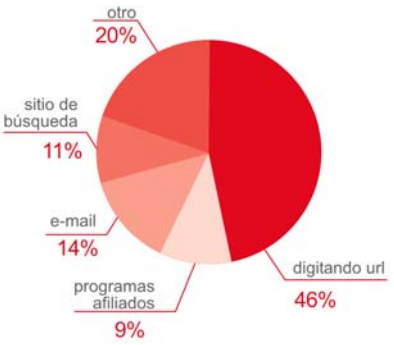
¿**Cómo** llegan al sitio?

paris.cl



Encuesta Resumen de Compra Paris.cl, 2007

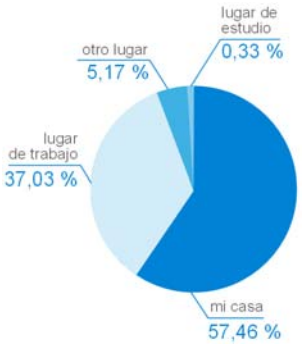
USA



Fuente: The Marchant Speaks

¿Desde dónde compran los clientes online?

paris.cl



Encuesta Resumen de Compra
Paris.cl, 2007

USA

Where U.S. Online Users Check Their Email

Location	% of Users
In Bed	23%
In Class	12%
In a Business Meeting	8%
At a Wi-Fi Hotspot	6%
At the Beach or Pool	6%
In the Bathroom	4%
While Driving	4%
In Church	1%

Source: eMarketer

Ejemplo Campaña Internet

Gran Comprador Back to School

Resultados:

Soporte	Inversión	Impresiones	Visita	Costo por Visita	Ventas ($)	ROI
CANAL 13	$ 1.390.190	2.316.983	66.200	$ 21	$ 8.032.095	5,8
Medio 2	$ 1.918.600	3.837.200	2.680	$ 716	$ 1.459.607	0,8
Medio 3	$ 1.086.500	742.333	2.544	$ 427	$ 648.402	0,6
TERRA	$ 748.360	101.129	19.694	$ 38	$ 6.831.256	9,1
Total	**$ 5.143.650**	**6.997.645**	**91.117**	$ 56	**$ 16.971.360**	**3,3**

GRAN COMPRADOR back to school

6.997.645 IMPACTOS GENERADOS

CTR 1.3%

VISITAS A LA HOME PARIS.CL 91.117

TOTAL N° VENTAS 192

Ventas Totales $16.971.360

terra

CANAL13.CL

Envío Email → Waterfall Analysis

Subject: **Gana $1 Millón, sin sorteos**

emails enviados — 400.685 (100%)

emails recibidos — 302.874 (75.6%)

visitas únicas — 63.773 (21.1%)

clicks únicos — 13.294 (20.8%)

ventas — 2.345 (19.89%)

La **Irrupción** de **INTERNET** en las ventas

¿Cómo medir el Marketing en Internet?

- Origen de las Visitas
- CTR (Click Through Rate)
- ROI (Ventas/Inversión en publicidad)
- Waterfall analysis de emails
-Etc.

La **Irrupción** de **INTERNET** en las ventas

Conclusiones:

¿Se vende por Internet?

Sí, se vende por internet y queda mucho por crecer

¿Internet canibaliza las tiendas?

Por el contrario, internet impulsa fuertemente las ventas en la tienda

¿Cómo medir el Marketing en Internet?

Marketing en internet es medible

La Irrupción de INTERNET En las Ventas

Andrés Silva Robert
Gerente Venta No Presencial Cencosud

La Nueva Ruta
Del Marketing

XVI CONGRESO CHILENO DE MARKETING 2007

Cencosud | paris.cl | JUMBO.cl | easy.cl