

MercadoLibre

Publicar productos

Consideraciones

Empezar a vender en MercadoLibre puede ser una tarea complicada para iniciar, ya que hay que encontrar la forma de destacar el mismo producto que venden nuestros competidores de alguna forma.

En este manual vamos a trabajar en tener una publicación completa con todos los detalles necesarios para estar a la altura de la competencia y arrancar desde una base de productos cargados de forma profesional, con la menor cantidad posible de errores básicos.

Es necesario que de cada producto tengamos la mayor cantidad de información e imágenes posibles, para trabajar exclusivamente en cargar los datos y no dispersarse buscando información mientras se publican los productos.

Los productos que se publiquen tienen que estar en stock, o disponibles en menos de 24hs para responder inmediatamente al envío y los tiempos que promete MercadoLibre, jamás cancelar una venta por falta de stock, es una penalización muy grave.

Catálogo



Es probable que al momento de querer cargar un producto de forma individual nos aparezca la sugerencia de cargarlo como catálogo. Es una práctica que suma mucho ya que tiene el producto correctamente cargado y ayuda a que se tenga mayor visibilidad, además de que genera ventas del producto según las consideraciones de MercadoLibre.

Si se publica por este medio, se va a tener que competir en cuanto a precio y cuotas ofrecidas, muy similar a la otra forma pero en este caso es

MercadoLibre el que decide cuando ofrecer el producto.

Título

El título tiene que ser claro y que sólo describa el producto, no las condiciones de ventas u otras características no relacionadas al producto.

Un título recomendado sería: **producto + marca + modelo + algunas especificaciones.**

Características

Al momento de publicar un producto, MercadoLibre pide características específicas según la categoría, hay que completar la mayor cantidad de características del producto para tener mayor visibilidad.

Los productos mas comunes ya están precargados, por lo que es probable que se nos sugieran ya características precargadas para facilitarnos el trabajo de publicar el producto, o bien se nos recomienda cargarlo en catálogo.

Características que van a ser obligatorias van a ser el EAN del producto, la marca y la categoría, además de las mas comunes como el precio, descripción e imágenes.

Descripción

Debido a que si el producto se adaptó bien a una de las categorías de MercadoLibre, es posible que la descripción no tenga que ser tan específica en cuanto al producto en sí.

Si existe una descripción de parte del proveedor, lo ideal sería colocar esa o un resumen de la misma detallando lo mas importante o lo que no se ha detallado por medio de las características principales del producto.

La descripción del producto también debe responder dudas recurrentes y educar al cliente con respecto al producto, para así reducir el caudal de preguntas. Además de que tiene que generar confianza al cliente de que la empresa le va a dar la seguridad que necesita, como aclarar garantías, detalles sobre instalación o uso, condiciones de venta (Facturas A, B, C), cuidados del producto y otros detalles muy específicos del producto que sean importantes conocer.

Imágenes de productos

Para las imágenes lo recomendable es usar imágenes que cumplan las siguientes características:

1. Tamaño óptimo: 1200 × 1200 (píxeles).
2. La primer imagen debe tener fondo blanco y en lo posible ningún logo o etiqueta.
3. Detalles o características tienen que estar a partir de la segunda foto, por lo que se puede colocar una foto del producto instalado o en uso en la segunda imagen.
4. Se recomienda indicar las medidas para productos que tengan que instalarse o que ocupen un espacio específico. La tercer imagen puede contener el producto con las medidas de cada lado indicadas, o un plano del producto.
5. Como última imagen importante, colocar una placa de preguntas frecuentes sobre el producto. Indico algunos ejemplos:
 - a. Detalles sobre el material del producto.
 - b. Piezas adicionales que trae el producto (o las que no trae)
 - c. Consideraciones a tener en cuenta para el uso del producto
 - d. Guía de talles o tamaños en caso de ser necesario.
 - e. Garantías.
6. Luego de todas estas imágenes se pueden repetir tipos de imágenes mostrando más detalles, siendo utilizado en distintas partes o distintas posiciones del mismo producto, mi recomendación es no pasarse de las 6 imágenes.

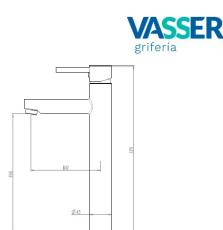
Ejemplo Imagen 1



Ejemplo Imagen 2



Ejemplo Imagen 3



Ejemplo Imagen 4



Tener en cuenta los siguientes puntos para evitar penalizaciones de MercadoLibre.

- No colocar datos de contacto ni logos de la empresa.
- No colocar etiquetas de "oferta", descuentos o que llamen la atención y no se relacione directamente con el producto.
- Las imágenes tienen que ser claras, nada borroso o que no se entienda el uso del producto.
- En la primer foto mostrar la cantidad de productos que llegan, si es uno solo mostrar ese producto y no junto a las variedades.

Se puede usar [fotor.com](https://www.fotor.com) para quitar fondos en caso de ser necesario, tiene un plan gratuito. Sino aprovechar siempre las imágenes del proveedor.

Para armar placas de preguntas frecuentes o información se puede utilizar [canva.com](https://www.canva.com)

Tipo de publicación

Las publicaciones se diferencian según si se va a vender en cuotas o no.

- **Publicaciones sin cuotas seleccionadas:** Aplican a las publicaciones del tipo **Clásica**, sólo tienen las cuotas con interés que ofrecen los bancos. La comisión va a ser solo el cargo por vender y, si aplica, también el costo fijo.
- **Publicaciones con cuotas (Interés bajo o sin interés):** Aplican en las publicaciones **Premium**, se ofrecen cuotas convenientes a los compradores, se abonan comisiones del cargo por vender más un costo por ofrecer cuotas, y el costo fijo si aplica.

Hay vendedores que hacen una publicación por cada cantidad de cuotas ofrecidas, para que el cliente vea los productos y precios finales con cuotas o sin cuotas desde el listado. Si se aplica esta estrategia se debe publicar lo siguiente:

- Publicación normal con el precio original indicado para la venta en MercadoLibre.

- Publicación con 3 cuotas sin interés, agregándole al precio original el las comisiones de este tipo de publicación.
- Publicación con 6 cuotas sin interés, agregándole al precio original el las comisiones de este tipo de publicación.

Si se desea hacer también con 9 cuotas sin interés o cuotas con bajo interés también se pueden publicar a parte, hacer esta práctica requiere una mayor gestión de publicaciones por productos, evaluar siempre cuanto se dispone de tiempo y esfuerzo para hacer este mantenimiento. Pensando de esta forma no recomiendo hacer mas de dos publicaciones adicionales a la original.

Publicador masivo

Una forma mas ordenada de subir los productos es con el publicador masivo, es un excel que se descarga ya configurado para la categoría que se quiere publicar, donde viene con campos especiales de la categoría y se pueden cargar los productos uno debajo de otro, sin tener que pasar por varios pasos como el publicador individual.

Gestión de cuenta

Reputación

Para obtener mas ventas hay que tener reputación muy alta, ya que hay muchos vendedores del mismo producto y es la forma que MercadoLibre garantiza de que el comprador va a tener la mejor experiencia de compra. MercadoLibre tiene en cuenta 3 puntos para evaluar la reputación:

- Reclamos
- Canceladas por vos
- Despachos con demora

La reputación se ve afectada a la mínima cantidad de penalizaciones por cantidad de ventas, es imposible no tener reclamos o problemas de este tipo, pero siempre hay que estar por debajo del 2% de penalizaciones, y para reducir ese valor hay que tener más ventas concretadas sin reclamos.

Cuando se despacha un producto se recomienda enviarle un mensaje al cliente informándole que si tiene algún problema con el producto escriban al privado para resolverlo, para evitar que nos reclamen por inconvenientes no

relacionados a la experiencia de compra o calidad del producto. Y tratar de resolver la situación evitando un reclamo donde tenga que intervenir MercadoLibre.

Respuestas

Pueden existir dudas con respecto al producto que no hayamos podido resolver en las imágenes o detalles, o el cliente necesite interpretarlo de otra forma. Hay 3 tipos de preguntas que son las más comunes:

- **Técnicas:** Son relacionadas al producto, el cliente necesita saber más detalles. En este tipo de preguntas el cliente está analizando el producto aún sin tomar una decisión de compra.
- **Operacionales:** Son relacionadas a la compra, ya superó la etapa de decisión sobre el producto y ahora está interesado en comprarnos si cumplimos con sus requisitos para ejecutar la compra, como pueden ser envíos, costos, garantía, formas de pago. La mayoría ya están resueltas en la publicación pero se quieren asegurar de que se cumpla todo como ellos necesitan.
- **De proposición:** El cliente propone algo para confirmar su compra, como pueden ser en cuanto tiempo se envía, si puede ir a retirarlo, si se puede embalar con mayor seguridad, entre otras.

En casos donde el cliente haga preguntas, recomiendo responder no sólo la pregunta sino también añadir alguna invitación a que siga consultando o que avance con la compra, sin ser invasivos con la proposición.

Evitar respuestas robóticas, que sea muy evidente que no lo escribió una persona. Y también evitar dar respuestas que se vayan demasiado de la consulta del cliente.

Ejemplo sugerido para una canilla:

P: Hola, el hueco la mesada donde la voy a instalar de 3cm, este modelo va bien?

R: Hola! Si, para 3cm encaja bien, podés revisar todas las medidas en la imagen del producto sino consultanos nuevamente si tenés otra duda. Además, tenés devolución gratis en caso de que tengas algún problema con la instalación y garantía de 90 días para que estés cubierto luego de instalarla.

Ejemplo no recomendado:

P: Hola, el hueco la mesada donde la voy a instalar de 3cm, este modelo va bien?

R: ¡Hola! Sí, este grifo monomando Treemme TB3013 es ideal para mesadas con agujeros de 3cm. Su diseño de un solo agujero facilita la instalación. Además, su acabado cromado le dará un toque elegante a tu baño. ¡Aprovecha nuestra garantía de fábrica de 1 mes y nuestras formas de pago y envío flexibles! Estamos ubicados en Parque Avellaneda. ¡Gracias por tu interés en nuestros productos!

En este caso fue una respuesta de un robot, se fue del tema y le dio demasiados detalles como el modelo, además respondió detalles de diseño que no consultó y no dijo nada que no se sepa en cuanto a la forma de pago y envío, ya que es MercadoLibre la plataforma que ofrece esto.

Tiempos de respuesta

Si el cliente nos está consultando es por que tiene la decisión de comprarnos casi definida, por lo que responderle rápido la consulta lo va a ayudar a cerrar la decisión.

Mientras mas rápido respondamos las consultas más chances hay de generar una venta, con esto evitamos que vaya a ver el mismo producto, al mismo precio (o similar) y que decida sólo por que le saldaron la consulta mas rápido.

Si logramos responder en menos de 2 minutos, es probable que el cliente aún siga en la publicación y la respuesta lo ayude a tomar la decisión ya dentro de nuestro producto.

El rango máximo de tiempo sugerido es no pasarse de los 10 minutos, en ese tiempo ya visitó mas productos y hasta productos similares.

Envíos

Es muy importante que si es un producto es de stock inmediato se envíe en menos de 24hs o en el mismo día si la venta fue durante la mañana.

Hay que embalar el producto de tal forma que soporte algunos golpes, es impredecible saber cómo se van a tratar los productos durante el envío en el transporte. Rellenar las cajas para que no tenga movimientos internos, usar envoltorios resistentes o con burbujas, y envolverlo en paquetes que tape completamente la caja del producto.

MercadoLibre otorga la etiqueta de envío para imprimir y el producto embalado tiene que ir a un punto de despacho que va a ofrecer la plataforma.

El código de seguimiento y el aviso de envío se realiza automáticamente y el cliente será informado en todo momento sobre la situación del envío.



Esta guía fue escrita por Diego Dopazo, Consultor de Cuentas en MercadoLibre.

Por dudas o consultas pueden realizarse a través de Whatsapp: +54 3492 219294

Toda esta información no garantiza ventas en la plataforma, estas cuestiones dependen de las condiciones de MercadoLibre, reputación del vendedor y tipos de productos que se venden, considerando que pueden ser de venta regular o masiva, teniendo en cuenta del tamaño del nicho de Mercado.

Esta guía es de uso orientativo basado en la experiencia del consultor para generar publicaciones de calidad y aumentar la posibilidad de ventas en la plataforma, las prácticas pueden cambiar en base a los cambios en la plataforma.

Guía actualizada al día 30/07/2024.