

PYMES AUTÓNOMOS Y NEGOCIOS LOCALES

LA GUÍA DEFINITIVA

*Descubre y Aprovecha las Ventajas
de Ser un Negocio Local para Crecer*

Sergio Funes

ÍNDICE

NOTA DE AUTOR.....	9
DESBLOQUEA TUS BONUS.....	11
AGRADECIMIENTOS.....	13
LOS RETOS DE LOS AUTÓNOMOS, PYMES Y NEGOCIOS LOCALES.....	15
7 BENEFICIOS QUE CONSEGUIRÁS CON ESTE LIBRO.....	17
QUEJAS COMUNES DE LOS PEQUEÑOS EMPRESARIOS, AUTÓNOMOS Y EMPRENDEDORES.....	19
CÓMO APROVECHAR CADA CAPÍTULO AL MÁXIMO.....	21
KPIs: QUÉ SON Y CÓMO USARLOS PARA MEJORAR TU NEGOCIO.....	23
CAPÍTULO 1: ERRORES A EVITAR EN TU NEGOCIO.....	25
CAPÍTULO 2: TU MENTALIDAD: EL SECRETO DEL ÉXITO DE TU NEGOCIO.....	27
La mentalidad correcta.....	27
Rompiendo barreras internas.....	29
Autoestima y confianza en ti mismo.....	32
Reflexión y autocrítica.....	34
Filosofía de crecimiento en los negocios.....	35
CAPÍTULO 3: METAS PERSONALES: EL MAPA HACIA TUS SUEÑOS.....	37
Beneficios de escribir tus metas.....	37
La conexión entre tus metas y tu motivación.....	37
El vínculo entre metas a corto, medio y largo plazo.....	38
El poder de comprender tu propia historia.....	38
Flexibilidad: un aliado estratégico.....	38
Pasar de la teoría a la acción.....	38
CAPÍTULO 4: INTELIGENCIA ARTIFICIAL: TU ALIADO PARA EL CRECIMIENTO.....	41
¿Por qué necesitas aprender sobre IA ahora mismo?.....	41
5 errores que debes evitar con la inteligencia artificial.....	47
Integrar la IA a tu día a día.....	47
La IA como ventaja competitiva para crecer más rápido.....	48
¿Está este libro escrito con IA?.....	48
CAPÍTULO 5: CÓMO EMPEZAR UN NEGOCIO.....	51
Define tu propósito y objetivo.....	51
Identifica a tu cliente ideal.....	51
Estructura tu oferta	51
Elige un nombre que conecte con tu público.....	52
Crea un plan de negocio simple y efectivo.....	52
Testea tu negocio.....	52
Fórmate antes de empezar.....	53

CAPÍTULO 6: PENSAMIENTO ESTRATÉGICO: CÓMO VER MÁS ALLÁ DE LO INMEDIATO.....	55
Las alianzas estratégicas en los negocios.....	55
Asesores externos, ¿aportan valor?.....	57
Preguntas clave para pensar estratégicamente.....	58
CAPÍTULO 7: HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN: PLANES, ANÁLISIS Y LISTAS.....	59
Plan de inversión y financiamiento inicial.....	59
Plan de empresa.....	60
Plan de marketing.....	60
Plan de ventas.....	60
Análisis DAFO y CAME.....	60
Modelo Canvas.....	61
Cuenta de resultados.....	61
Punto de equilibrio y márgenes.....	61
Lista de proveedores.....	61
Lista de clientes.....	61
Lista de recursos y oportunidades.....	62
Simplifica y acelera con la IA.....	62
CAPÍTULO 8: CÓMO SER UN EMPRESARIO PRODUCTIVO Y GESTIONAR MEJOR TU TIEMPO.....	63
No tengo tiempo.....	64
Identificar qué tareas aportan valor y cuáles no.....	64
Descubre cómo gestionas tu tiempo.....	65
Clasificar y priorizar tareas.....	66
Organiza tu tiempo con un cuadro horario.....	66
El arte de decir NO con profesionalidad.....	68
Formar hábitos en 31 días.....	68
Cuídate.....	69
Cierre diario.....	69
Cierre semanal, mensual y anual.....	70
CAPÍTULO 9: DINERO Y FINANZAS: CLAVES PARA UN NEGOCIO RENTABLE Y ESTABLE.....	73
Mentalidad sobre el dinero.....	73
Claves para sobrevivir el primer año.....	74
Documentos esenciales.....	75
Test de salud financiera personal.....	76
El punto de equilibrio: herramienta clave para la rentabilidad.....	77
Cómo mejorar el punto de equilibrio.....	79
Separar fondos.....	80
Tu sueldo como empresario.....	81
Fondo de emergencia.....	81
Cómo mantener un flujo de caja saneado.....	81
Líneas de crédito vs. préstamos.....	82
Los gastos invisibles que afectan a tu negocio: hormiga, fantasma y vampiro.....	83
Sistemas de facturación.....	84
CAPÍTULO 10: CREANDO UN EQUIPO.....	87
¿Eres empresario o sigues siendo tu propio trabajador?.....	87
Dificultades al contratar en pequeñas empresas.....	88
El verdadero problema de contratar empleados.....	88

Selección de personal y realización de entrevistas.....	89
Preguntas clave para una entrevista efectiva.....	90
Creando la ficha del trabajador: aptitudes y actitudes.....	91
Los primeros días de un trabajador.....	93
Comunicación y colaboración en el equipo.....	93
Reuniones efectivas para optimizar tiempo y resultados.....	94
Resolución de conflictos.....	95
CAPÍTULO 11: LIDERAR, DELEGAR Y ADAPTARSE: EL SECRETO DE LOS EMPRESARIOS EXITOSOS....	97
Tipos de liderazgo.....	97
Cuándo y qué delegar.....	98
Cómo delegar de manera efectiva.....	99
El rol de los jefes de equipo y encargados.....	99
Cómo evitar los errores más comunes al delegar.....	100
Adaptación al cambio.....	100
CAPÍTULO 12: INCREMENTANDO LA PRODUCTIVIDAD DEL EQUIPO.....	103
Análisis de la productividad.....	103
Ladrones de productividad comunes.....	103
Cómo organizar el tiempo de forma eficiente.....	104
Fomentar hábitos que aumenten la productividad.....	105
Optimización del entorno de trabajo.....	105
El teletrabajo: ventajas y desafíos.....	106
Automatización: siempre que sea posible.....	106
Formación continua para mejorar el rendimiento.....	107
Protocolos de trabajo: el secreto para un equipo productivo.....	107
CAPÍTULO 13: CÓMO RETENER A TU EQUIPO: INCENTIVOS Y BONUS.....	109
Tipos de bonus y beneficios que se pueden ofrecer.....	109
Reuniones individuales: creando planes de futuro con cada trabajador.....	111
Detectar problemas antes de que aparezcan.....	112
Pequeños detalles que también motivan.....	113
Ejemplos prácticos de cómo valorar a tus trabajadores.....	113
CAPÍTULO 14: CLIENTES: CÓNOCELOS PARA HACER CRECER TU NEGOCIO.....	115
Definir a tu cliente ideal.....	115
Creando el avatar de tu cliente.....	116
Escuchar a tus clientes: la importancia de las encuestas.....	117
Explorando nichos de mercado: transformar información en oportunidades.....	121
Diseñar tu propuesta de valor: la promesa entre tú y tus clientes.....	122
Diferencia entre Leads, Clientes y Fans.....	123
Clasifica a tus clientes actuales.....	124
Calcula el coste de tu tiempo.....	126
Cómo definir el número y calidad de tus mejores clientes.....	128
La creatividad como herramienta para conectar con los clientes.....	130
CAPÍTULO 15: ATENCIÓN AL CLIENTE, FIDELIZACIÓN, RECLAMACIONES, ENVÍOS Y REPUTACIÓN....	131
La relación entre ventas y atención al cliente.....	131
El cliente en el centro de tu negocio.....	132
Canales y herramientas clave para la atención al cliente.....	134

Atención al cliente y fidelización al nivel de las grandes empresas.....	137
Gestión de reclamaciones.....	140
Envío de productos y logística.....	144
Reseñas y reputación online.....	146
CAPÍTULO 16: CALIDAD, PRECIO, PROVEEDORES, PRODUCCIÓN Y COMPETENCIA.....	149
Errores comunes que afectan la calidad de un producto o servicio.....	149
La «Fórmula del Valor»: ¿Qué espera realmente tu cliente?.....	149
Factores clave para fijar precios: el punto de equilibrio y el margen de ganancia.....	153
Proveedores y compras: más que una relación comercial.....	158
Producción e infraestructura: optimizando recursos.....	160
Inmovilizado y movilizado: tu capacidad de producción.....	161
Competencia: observa, aprende y destaca.....	162
Procesos de trabajo: el método Lean Start-Up.....	163
CAPÍTULO 17: MARKETING EN EL NEGOCIO LOCAL.....	165
El ciclo de vida del cliente.....	165
Cuánto invertir en marketing según la facturación de tu negocio.....	166
¿Qué es el marketing mix?.....	167
La marca - realizando «branding».....	168
Creando tu marca personal.....	170
Google Business Profile (GBP): atrae clientes sin pagar publicidad.....	171
Email marketing: cómo crear una base de clientes fieles.....	173
La rueda dorada del marketing para negocios locales.....	190
CAPÍTULO 18: VENTAS: CLAVES PARA DESTACAR Y AUMENTAR TUS INGRESOS.....	193
La mentalidad correcta para vender con éxito.....	193
Planificación de ventas: el punto de partida.....	195
Estrategias de promoción para destacar y atraer clientes.....	196
Merchandising en el punto de venta: cómo influir en la decisión de compra.....	198
La importancia de la localización.....	199
Cómo gestionar múltiples negocios o tiendas.....	199
Aprovechando el escaparate para llamar la atención.....	201
Exposición física de los productos en tu negocio.....	203
Cómo elegir los colores, olores y música adecuados.....	204
Técnicas de ventas para pequeños negocios.....	205
Llamadas: convierte conversaciones en clientes.....	212
La importancia de las (buenas) fotos.....	216
Vídeos: Una herramienta poderosa para negocios locales.....	217
Otras herramientas para «llamar la atención» de los clientes.....	218
El presupuesto perfecto.....	221
Gestión comercial y equipos de ventas.....	222
CAPÍTULO 19: REDES SOCIALES Y CÓMO USARLAS PARA CRECER.....	239
No es solo publicar contenido.....	239
Influencia mínima viable.....	240
Calendario editorial: cómo organizar y planificar contenido en redes.....	240
Contenido que conecta: La reciprocidad.....	243
Atención al cliente en redes sociales.....	246
Conseguir seguidores elegantemente.....	248
Cómo crear una lista de mails a partir de las redes sociales.....	250

La relación entre redes sociales y email marketing.....	251
Errores comunes en redes sociales.....	252
CAPÍTULO 20: PUBLICIDAD ONLINE Y OFFLINE.....	253
Google Ads.....	254
Publicidad en redes sociales.....	255
Publicidad offline: estrategias tradicionales que siguen funcionando.....	256
Cómo combinar publicidad online y offline para maximizar resultados.....	258
CAPÍTULO 21: WEB, TIENDA ONLINE Y OTRAS FORMAS DE GENERAR INGRESOS ONLINE.....	259
¿Tienes que vender online sí o sí?.....	260
Cómo potenciar un negocio online con un negocio físico.....	261
Elementos esenciales que debe tener una tienda online.....	261
Elementos esenciales que debe tener una web informativa.....	262
¿Hacer la web por tu cuenta o contratar a un profesional?.....	263
Mi experiencia en la creación de webs.....	264
¿Cómo aumentar la rentabilidad de una tienda online?.....	265
Atención al cliente en una web o tienda online.....	267
SEO y SEM: Cómo posicionar tu negocio en internet.....	267
Herramientas SEO y cómo usarlas.....	267
Otras formas de ganar dinero online.....	268
Crear una aplicación para tu negocio.....	272
Marketplaces: Amplía tu alcance vendiendo en plataformas consolidadas.....	274
CAPÍTULO 22: INFOPRODUCTOS: POR QUÉ SE HAN CONVERTIDO EN UN NEGOCIO MILLONARIO...277	
Tipos de infoproductos.....	278
Cómo un infoproducto puede ayudar a un negocio local.....	280
Cómo monetizar un infoproducto y generar ingresos recurrentes.....	284
CAPÍTULO 23: OPTIMIZA Y ESCALA TU NEGOCIO SIN REINVENTARTE.....	287
Cómo generar más leads y mejorar la tasa de conversión.....	287
El valor medio de las transacciones y cómo aumentarlo.....	288
Tiempo medio entre transacciones: Qué es y cómo reducirlo.....	290
Subir precios y aumentar la rentabilidad.....	291
Clientes referidos: convierte a tus clientes en tu mejor estrategia de marketing.....	293
Reducir costes sin afectar el crecimiento de tu negocio.....	294
Escalera de valor.....	294
Colaboraciones estratégicas.....	294
Cómo generar picos de ventas con estrategias de lanzamiento.....	295
Hablemos de números.....	296
CAPÍTULO 24: TU RECETA DEL ÉXITO: LOS VALORES QUE GUIARÁN TU CAMINO.....	301
Mi propia receta del éxito.....	301
Ahora es tu turno: Crea tu propia receta del éxito.....	302
CAPÍTULO 25: REFLEXIONES SUELTAS.....	309
Generar hábitos: El secreto del éxito a largo plazo.....	309
Lo urgente versus lo importante: Aprende a priorizar.....	309
El tiempo es lo único que controlas: Úsalo bien.....	309

Aprende de cada generación: Combina lo mejor de cada una.....	309
No esperes el momento perfecto.....	310
La competencia impulsa la innovación.....	310
¿Hay que crecer siempre? El mito del crecimiento infinito.....	310
Confía en ti.....	310
CONCLUSIÓN Y PRÓXIMOS PASOS: AHORA DEPENDE DE TI.....	311
GRACIAS POR LLEGAR HASTA AQUÍ.....	313
ANEXO FINAL: KPIs - INDICADORES CLAVE PARA TU NEGOCIO.....	315