



Ebook para sellers falabella.com

#### Nos encanta que seas parte de falabella.com

Tenemos el firme propósito de poner al alcance de nuestros clientes y clientas el mayor y mejor catálogo de productos, ofreciendo todo lo que necesitan a un clic de distancia. Es por esto que contar contigo es tan importante, porque tú eres un partner esencial para hacer realidad ese objetivo. Siendo un seller de falabella.com, nos asociamos para ofrecer los mejores productos, al mejor precio y con la mejor calidad en todos los rincones del país, asegurándonos de que quienes nos prefieren tengan siempre una excelente experiencia.

Este ebook busca entregarte una mirada general de lo que será tu viaje como seller de falabella.com, los pasos que tienes que seguir para registrarte, presentarte las herramientas que estarán a tu alcance para hacer crecer tu negocio y los procesos que te permitirán llevar tus productos a millones de personas que están esperando conocerte.

Nuestro equipo te estará acompañando en todo momento, además de poner a tu disposición tecnología, recursos y capacitaciones que te permitirán aprovechar todas las funcionalidades que falabella.com ha desarrollado para ti.



# Índice

25eamos socios?	4
Beneficios de estar en falabella.com	5
¿Cómo vender en falabella.com?	6
¿Cuánto cuesta vender en falabella.com?	9
Conoce Falabella Seller Center	11
Crea tus productos en Falabella Seller Center	13
¿Cómo crear publicaciones relevantes?	15
Confirmación y despacho de órdenes	17
¿Cómo emitir tus boletas?	19
Embalaje y etiquetado	20
Logística y devoluciones	22
Pagos y facturación	26
¿Cómo hacer crecer tus ventas con f.media?	29
Programa f.plus+	35
Sellers Academy	37



# ¿Seamos socios?

Y hagamos que tus ventas puedan crecer exponencialmente llegando a millones de personas en Latinoamérica.



Seremos un gran equipo e impulsaremos la propuesta de valor de falabella.com



En falabella.com tus productos están a un solo clic de ser comprados.





### Los beneficios de estar en falabella.com



#### Mayor visibilidad para tu marca y mix de productos:

llega a millones de clientes a través de todo el ecosistema de nuestro Grupo Falabella.



#### Tecnología renovada para tu negocio:

súmate a Falabella Seller Center, una plataforma autogestionable y muy fácil de usar, conectada con integradores para que puedas centralizar tu operación online, administrar tu catálogo, inventario y órdenes desde un único lugar.



#### Servicios logísticos potenciados:

accede a una completa red de transportes, simplifica tu operación y entrega un servicio rápido a todos tus clientes con la cobertura más grande de Chile.



#### Alternativas de financiamiento:

accede fácilmente a opciones convenientes de financiamiento para tu negocio con Banco Falabella.



#### Campañas masivas en medios:

descubre los espacios publicitarios físicos y digitales para potenciar tus ventas y posicionamiento dentro del Marketplace.



#### Herramientas de análisis de datos:

accede a todo el detalle de tus ventas y disfruta de diferentes herramientas para potenciar aún más tu negocio: palabras más buscadas, categorías más vendidas y mucho más.



#### f.plus+:

recibe beneficios exclusivos por entregar un excelente servicio a nuestros clientes a lo largo de todo Chile.



#### Acompañamiento continuo:

aprende y crece dentro de nuestro Marketplace con el apoyo de nuestro equipo que te acompañará en todo momento.



# ¿Cómo vender en falabella.com?



# ¿Cómo vender en falabella.com?

Para comenzar a vender tus productos en falabella.com solo **debes seguir estos simples pasos:** 



Registra tu negocio en nuestro Marketplace



Verifica tus datos personales y de negocio



Confirma tu cuenta de Falabella Seller Center y Fpay



u Crea tus productos en Falabella Seller ller Center



¡Empieza a vender!

#### Documentos clave para vender en falabella.com

- Para empezar a vender en falabella.com, lo primero que tienes que hacer es completar nuestro formulario de registro con la información básica de tu empresa como, por ejemplo, Razón Social y número de RUT.
- Para complementar estos datos, es fundamental que tengas a mano el documento de identificación del representante legal de tu negocio, es decir, una fotocopia ampliada de su cédula de identidad.
- Si quieres conocer en detalle los pasos de tu registro en Falabella Seller Center, te invitamos a revisar este link.
- No olvides revisar la vigencia de tus documentos, así tu registro será más sencillo.



#### Una vez que te registres exitosamente te llegarán dos correos:

Mail de confirmación de tu cuenta en el Portal Fpay (Este mail le llegará a tu representante legal)

Lo primero que debes hacer es validar tu cuenta Fpay y crear una contraseña. La cuenta Fpay se crea automáticamente con los datos de la empresa y del representante legal ingresados en el formulario de registro para vender en falabella.com. Este paso es muy importante, ya que en el Portal Fpay recibirás todos los pagos por tus ventas en falabella.com.

Mail de confirmación de tu cuenta de Falabella Seller Center (Este mail le llegará a tu representante comercial)

Necesitas confirmar tu correo para comenzar a usar la plataforma. Una vez que lo hagas, tu cuenta quedará activada inmediatamente.





# ¿Cuánto cuesta vender en falabella.com?



# ¿Cuáles son los costos asociados a la venta de tus productos?



#### Comisión de venta por categoría:

Dependiendo del tipo de producto que ofrezcas, se cobrará un porcentaje de comisión por cada producto que vendas. Podrás ver el detalle dentro de Falabella Seller Center y si tienes alguna duda, puedes contactar a nuestro equipo.



#### Servicios logísticos:

Es el costo de entregar tu producto al cliente, que podrá variar dependiendo de la modalidad logística que escojas.



# Conoce Falabella Seller Center



### Conoce Falabella Seller Center

Cuando estés registrado como seller en falabella.com, podrás acceder a tu cuenta en Falabella Seller Center, la plataforma desde donde gestionarás todo lo relacionado a tus ventas en falabella.com.



# Crea tus productos en Falabella Seller Center

Para vender tus productos en falabella.com, debes crear tu catálogo en Falabella Seller Center.

Existen **productos que no son comercializables** en nuestra plataforma, así como también existen categorías que requerirán de documentación adicional para poder ser publicadas.

Los datos básicos que debes tener presentes para crear tus productos son:



SKU (es el código único asignado por Falabella a tu producto para diferenciarlo en el catálogo)



EAN (es el número o código único con el que se identifica un producto comercial a nivel mundial



Nombre del producto



Atributos o características de tu producto



Además, tenemos a tu disposición capacitaciones y webinars semanales que te ayudarán a entender mejor las ventajas de vender en falabella.com y cómo mejorar la gestión de tu negocio a través de Falabella Seller Center.





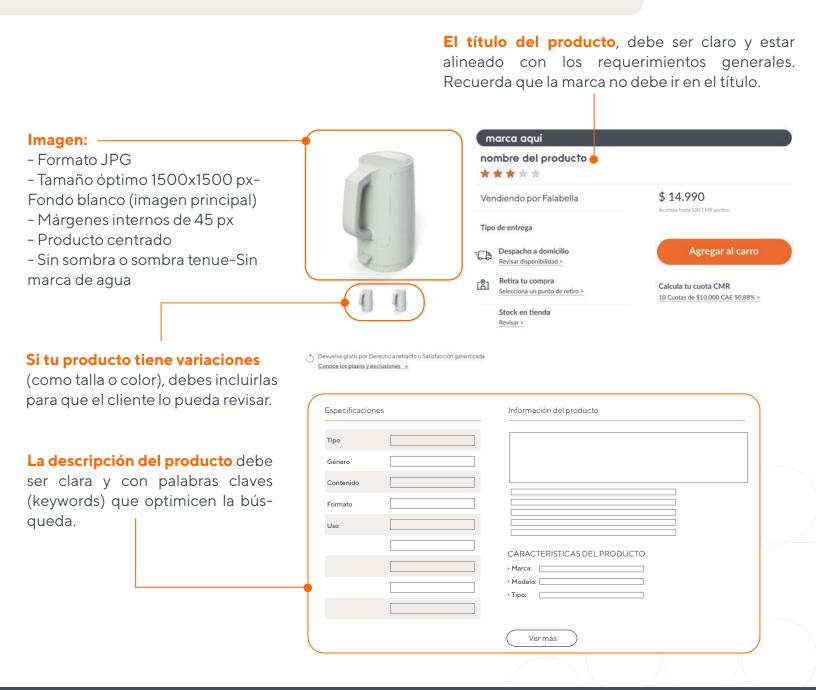
Si ya estás registrad@ en Falabella Seller Center y quieres recibir una capacitación, **haz clic aquí** 

# Ficha de producto:

Una vez que creas el producto en la plataforma y se aprueba su publicación, este aparecerá en el sitio de falabella.com. La ficha de producto (o PDP) es el lugar en que los clientes podrán ver tu producto con todos los detalles.

#### Información relevante:

Cuando estés creando el producto en Falabella Seller Center, debes tener clara la información relevante que podría ayudar a los clientes a resolver las dudas sobre tus productos. Piensa en las preguntas que podrían tener y qué les puede ayudar a tomar la decisión de compra. Mientras más completa está la ficha, aumentan las posibilidades de conversión.



## ¿Cómo crear publicaciones relevantes?

Es clave que los clientes puedan encontrar siempre tus productos. Para esto, te dejamos tips y recomendaciones para que tus publicaciones tengan mayor relevancia y aparezcan primero:

Tus publicaciones deben tener un título claro que ayude a los clientes a entender qué estás vendiendo. Trata de no expandirte mucho o ser poco preciso, considera que en la página de los productos puedes visualizar entre 36 y 46 caracteres.

#### El título debe contener:

- Tamaño, color y material para captar la atención del cliente. Aunque el cliente podrá ver estos detalles en la descripción, haciendo esto tendrás más posibilidades de que hagan clic en tu producto.
- Enfócate en tu audiencia, piensa qué esperan encontrar y qué información los puede ayudar a hacer clic en tu producto.

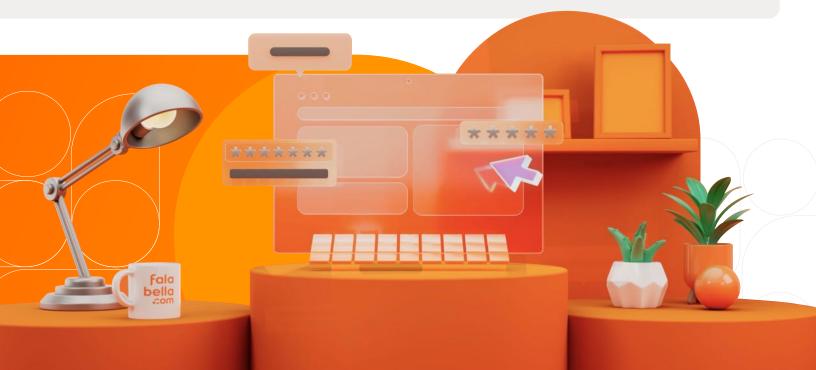


#### El título NO debe contener:



- La marca del producto
- Evita incluir palabras subjetivas como "el mejor" o "20% de descuento".

El producto no es solo un título, debes incluir especificaciones técnicas con todas las características y atributos. Si la información no está completa, será más difícil aparecer en las primeras páginas.



- Dentro de falabella.com, existen muchas categorías y subcategorías. Trata de elegir las que mejor calcen con el producto que estás vendiendo. Si eliges una categoría que no hace ningún sentido, será muy difícil que te encuentren.
- Una imagen vale más que mil palabras. Trata de que las imágenes sean claras, precisas y se pueda hacer zoom sobre ellas para que los clientes no se pierdan ningún detalle de tus productos. Además, trata de incorporar varias imágenes para que los clientes puedan ver tu producto desde diferentes ángulos.



- Mantén tu stock siempre actualizado, ya que no hay nada peor que encontrar un producto que no tiene stock. Si tu producto no tiene stock, perderás ventas y esto afectará negativamente sobre tu posicionamiento.
- Trata de cubrir todas las zonas de despacho posibles, mientras menos problemas de envío tengas, mayor relevancia tendrán tus productos.
- Si tienes un precio muy alto en comparación con tu competencia, los clientes lo notarán y optarán por otros. Esto generará menos visitas a tus productos y perderás posicionamiento. Mantente competitivo y trata de tener siempre una oferta atractiva.

# Confirmación y despacho de órdenes



# Confirmación y

# despacho de órdenes

Para realizar tus despachos, tenemos habilitados dos operadores logísticos: Chilexpress y Blue Express. Es importante que nos indiques si hoy operas con alguno de ellos, para que puedas continuar tus gestiones sin problemas.

## ¿Cómo emitir tus boletas?

- La modalidad de ticket de recaudación que tiene Falabella Seller Center, te permite emitir tus propias boletas a los clientes.
- Para que tus clientes reciban su boleta, tendrás la opción de imprimirla y ponerla físicamente dentro del paquete para despachar o cargarla digitalmente en el módulo de boletas.
- El monto por el que debes emitir la boleta es el que encontrarás en el recuadro "Gran Total" del detalle de la orden y que incluye el costo del producto y del envío.



#### Carga de boletas y notas de crédito

Falabella Seller Center también te permitirá cargar digitalmente las boletas por tus ventas y subir notas de crédito cuando recibas devoluciones de productos.



#### **Boletas**

En el módulo de boletas podrás cargar tus recibos para que tus clientes puedan acceder a ellos a través de falabella.com. Si lo deseas, puedes incluir la boleta dentro del paquete y además cargarla en Falabella Seller Center, para tener respaldo de tus documentos.



#### Notas de crédito

Cuando recibas una devolución tendrás que emitir una nota de crédito por el mismo valor de la boleta de venta correspondiente y cargarla en el módulo. Cuando lo hagas, tu cliente recibirá un email para notificarle que puede revisar el documento en la sección "Mi cuenta" de falabella.com.

## Embalaje y etiquetado de tus productos

#### **Embalaje**



Las encomiendas deben ser enviadas en cajas o bolsas, las cuales deberán estar selladas y no presentar daños en sus lados o aristas.



Sólo deben utilizar cajas que cumplan con las condiciones para transportar el contenido, por lo que debes revisar el peso del producto y asegurar que sea inferior a la capacidad de ésta.



La cajas o bolsas deben venir completamente cerradas, evitando mostrar el contenido de su interior.

Para embalar tus productos, te sugerimos usar materiales que se puedan reutilizar o biodegradar fácilmente.





En caso de realizar envío de elementos pequeños (relojes, celulares, lápices, etc.), deberán ser introducidos en una caja de mayor tamaño. La encomienda más pequeña que admite Chilexpress es de 20x10x6 cm.



Las encomiendas deben venir selladas en la parte inferior, superior, centro y extremos exclusivamente con cinta de embalaje de más de 4,5cm.



Si el producto que envías es frágil, debes envolverlo con material que amortigüe los golpes para luego introducirlo dentro de una caja.



Para el envío de líquidos deberán considerarse elementos contenedores y materiales de embalaje que impidan derrames que puedan afectar el estado del resto de los envíos.

#### **Etiquetado**

Deberás imprimir las etiquetas con el formato establecido, desde la pestaña Órdenes > Administrar Órdenes en Falabella Seller Center. La podrás reconocer por su encabezado.





Pega siempre las etiquetas de bulto en la cara de mayor superficie, facilitando su visibilidad.



No debes pegarlas en las esquinas o parte superior de la caja para evitar que el código se doble o se corte.



No cubras las etiquetas bajo envoltorios que dificulten su visibilidad.



Evita incorporar etiquetas adicionales, en caso de hacerlo, utiliza otras caras del embalaje.



No alteres el tamaño de la etiqueta. Si es muy pequeña es posible que no la reconozcamos.

# Logística y devoluciones



## Logística

Tendrás distintas opciones logísticas a tu disposición para que puedas entregar un servicio de primer nivel a nuestros clientes.

#### Fulfillment by Seller

Te invitamos a conocer Fulfillment by Seller, la modalidad logística donde tú te encargas de almacenar tus productos.

Para realizar tus despachos, tenemos habilitados dos operadores logísticos: Chilexpress y Blue Express. Es importante que nos indiques si hoy operas con alguno de ellos, para que puedas continuar tus gestiones sin problemas.



Revisa en detalle nuestro proceso de **Fulfillment** by Seller aquí.

# Fulfillment by Falabella

Te invitamos a conocer el servicio Fulfillment by Falabella, la modalidad logística donde nos encargamos de almacenar tus productos, procesar tus ventas y despachar al cliente. ¡Solo tendrás que ocuparte de ofrecer los mejores productos a tus clientes!



¿Quieres conocer más sobre Fulfillment by Falabella? Contáctanos a través de este formulario y te guiaremos en el proceso: **Contáctanos aquí** 



### **Devoluciones**

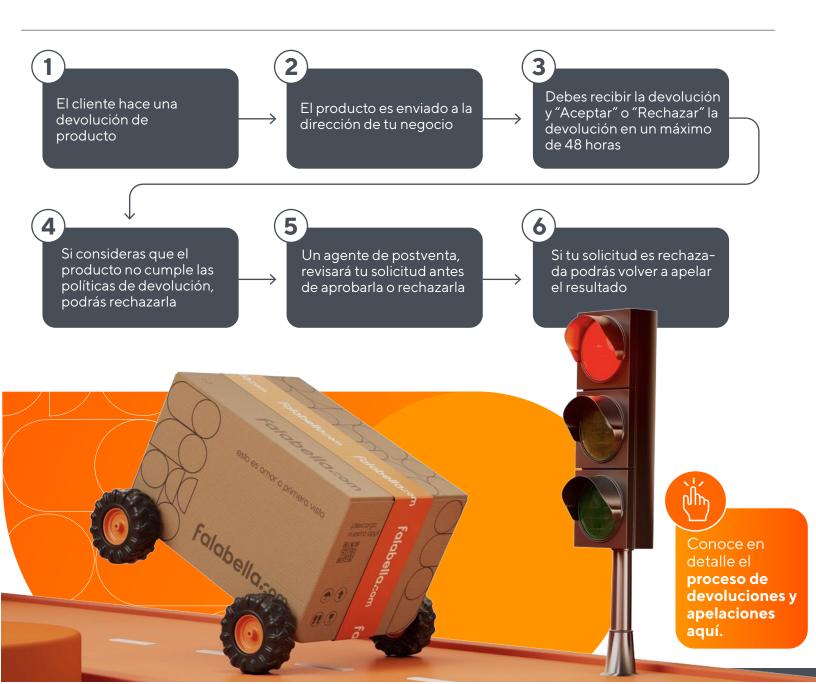
Cuando un cliente hace una devolución, el producto se enviará de regreso a tu negocio y una vez que lo recibas, tendrás 48 horas hábiles para aprobar o rechazar la devolución en Falabella Seller Center. Si no haces ninguna acción en este lapso, la devolución se aceptará automáticamente.



Si consideras que el producto devuelto no cumple las políticas de devolución, podrás rechazarla completando un formulario con los motivos y evidencia, que será revisado por un agente de postventa, antes de aprobar o rechazar tu solicitud.



Si tu solicitud de rechazo no es aprobada por el agente de postventa, podrás re-apelar al rechazo de la devolución.



# ¡Hice mi primera venta!

# ¿qué pasa después?



# Pagos y Facturación



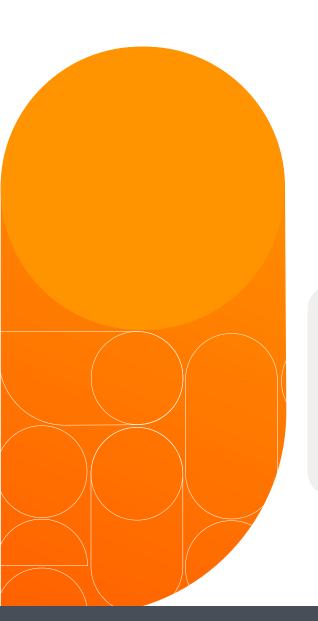
# Pagos y Facturación



#### Liquidación de tus pagos

Toda la información sobre tus pagos la encontrarás en **tu estado de cuenta**, en el que podrás ver todo el detalle a través de cortes diarios.

La modalidad de **Ticket de Recaudación** que tiene Falabella Seller Center, te permitirá emitir tus propias boletas a los clientes.





Cada mes recibirás vía email una factura por tus ventas en falabella.com, la que se enviará a más tardar durante la semana siguiente al día 20 de cada mes. La factura, es un documento fiscal que contiene todos los conceptos de cobro de los estados de cuenta, considerando los movimientos diarios que van entre el día 20 del mes al 19 del mes siguiente.

# Pagos y Facturación



#### Formas de pago

1 Tus pagos serán **transferidos a tu cuenta de Fpay**, que se creará automáticamente al registrarte en Falabella Seller Center. Desde ella podrás hacer retiro de tu dinero una vez que configures tu cuenta bancaria.

2 Cuando lo hayas hecho, dirígete a ir a la sección "Retirar dinero", donde tendrás que ingresar el monto a retirar y confirmar la operación.

Recibirás los pagos de tus ventas a través de falabella.com en tu cuenta de **Fpay hasta 10 días después de que tus productos hayan sido entregados y podrás retirar tu dinero en el momento que quieras**. El plazo de pago dependerá de tu puntaje operacional, te invitamos a revisar la sección f.plus+ para conocer más detalles.

Si quieres conocer más sobre Fpay te invitamos a revisar la sección de **preguntas frecuentes Fpay.** 





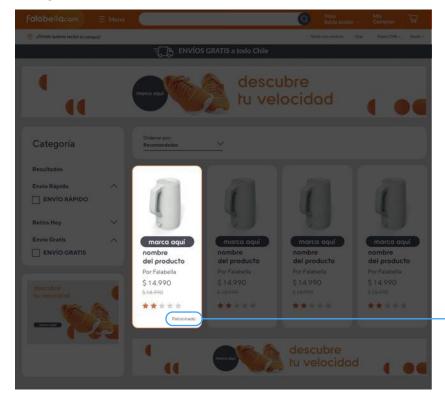


# ¿Cómo hacer crecer tus ventas con f.media?

Dentro de **Falabella Seller Center**, tendrás a tu disposición un amplio mix con herramientas publicitarias, datos y soluciones digitales para potenciar tu marca y productos dentro de nuestro Marketplace.

#### **Productos Patrocinados**

Potencia tus ventas y relevancia, apareciendo en las mejores posiciones de las búsquedas y páginas de categorías.





#### ¿Cómo funciona?

Ubica tus productos en las mejores posiciones de las páginas de búsqueda mediante un sistema de subasta, que permitirá aumentar la visibilidad y probabilidades de venta de tu marca en falabella.com. Esta herramienta te permite alcanzar potenciales clientes que buscan productos con alta intención de compra: ¡tus publicaciones se convertirán en anuncios!



Por ejemplo, a alguien que quiere comprar un nuevo secador de pelo, al realizar la búsqueda en falabella.com, le aparecerán resultados orgánicos y patrocinados. Estos últimos son los anuncios de publicidad de productos promocionados.



¿Tienes publicaciones de secadores de pelo activas? Las probabilidades de generar una venta serán mayores si logras impactar a las personas interesadas con tu campaña

¡Crea tu campaña en simples pasos!



#### **Banners**

Publicita tu marca y/o productos dentro de los catálogos de categorías, con banners ad-hoc y relevantes a las búsquedas, en sus formatos estático y de video.







#### **Data Analytics**

Descubre qué prefieren tus consumidores con Data Analytics, una herramienta que trae una mirada única de cómo se comportan los consumidor@s dentro de falabella.com con reportes innovadores y amigables que te permitirán tomar decisiones estratégicas. Con esta herramientas podrás:





Encontrar reportería dinámica de tus ventas



Analizar datos de visitas y navegación



Descargar reportes innovadores con tendencias de cada trimestre

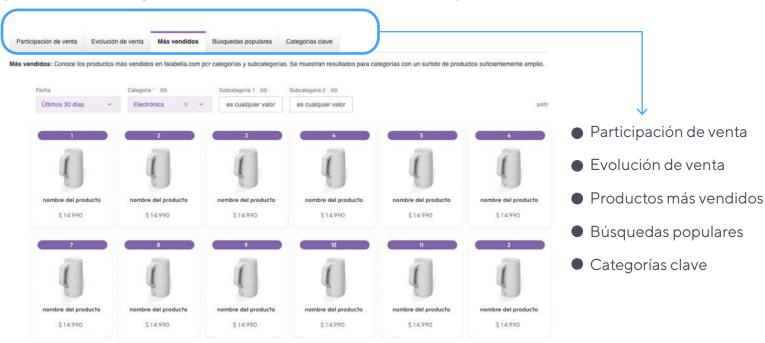


Plan de suscripción mensual con datos globales del marketplace



#### Plan Marketplace 360

Este plan te entregará una visión panorámica de nuestro Marketplace y así podrás planificar tu estrategia con decisiones informadas. Accede a 5 reportes clave:



¿Cuáles son los productos más vendidos? ¿qué buscan los clientes? ¿qué categorías están creciendo? Conoce estas respuestas y mucho más con nuestro Plan Marketplace 360.

#### **Pricing Intelligence**

En falabella.com creamos Pricing Intelligence, un set de herramientas únicas dentro de los Marketplaces de Latinoamérica, que te ayudarán a tener siempre las ofertas más convenientes y atractivas para tus clientes.

Con estas herramientas podrás:





Descubrir cuales son los productos críticos que necesitan ajuste de precio



Entender en tiempo real si los precios de tu competencia dentro de falabella.com u otros marketplaces está siendo más agresiva que tú



Recibir recomendaciones de ajuste de precio para productos de baja rotación y baja competitividad







#### Monitor de Precios

Con nuestra herramienta de Monitoreo y análisis automatizado de precios, podrás ver tus precios en comparación con competidores dentro y fuera de falabella.com, encontrar productos en los que podrías ajustar tus precios, además de poder descargar o programar envíos automáticos de reportes.





#### Análisis de Competitividad

Con nuestro Análisis de Competitividad, puedes comparar los precios de tu catálogo frente a tus competidores, con la opción de profundizar en categorías, marcas, competidores o rangos de precio. Esto te permitirá tomar acciones para impulsar tu negocio. Además, puedes descargar o programar envíos automáticos de reportes para tener esta información siempre contigo.





#### **Productos Clave**

Identifica y conoce tus mejores productos para definir tu estrategia de precios. Los Productos Clave son los más relevantes para tu negocio, ya que son aquellos que más afectan la percepción de precios de tus clientes. Con esta herramienta podrás identificar estos productos mediante un puntaje basado en ventas, visitas, calificaciones, elasticidad y su disponibilidad en otros Marketplaces. Encontrarás tus productos ordenados en un ranking de mayor a menor relevancia.





#### Fplus+

En falabella.com queremos premiar tu buen desempeño operacional, es por eso que creamos f.plus+, un programa que te entregará beneficios exclusivos para que juntos sigamos creciendo y liderando la industria del e-commerce.

Somos un Marketplace excepcional y necesitamos que tú también seas un seller excepcional, por eso, tenemos que trabajar de la mano para entregar una experiencia inolvidable a todos nuestros clientes dentro de falabella.com



Con este programa te ayudamos a mejorar tu nivel de servicio ¡para que brilles dentro de falabella.com!



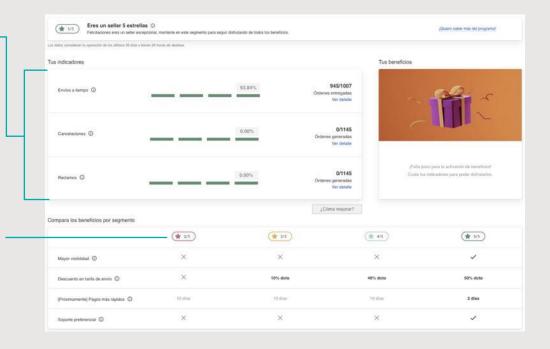
#### ¿Cómo funciona f.plus+?

Deberás tener más de 10 órdenes generadas y al menos 30 días de operación para que podamos empezar a medir tu puntaje operacional, de lo contrario no podrás acceder a los beneficios.

Tu puntaje operacional se calcula basado en 3 indicadores:

- Envíos a tiempo
- Cancelaciones
- Reclamos de clientes

El puntaje operacional te ubicará en diferentes niveles y cuando logres estar en el segmento 5 estrellas, **¡podrás disfrutar de todos los beneficios al máximo!** 



#### ¿Cuáles son los beneficios que f.plus+ tiene para ti?

Mayor visibilidad
Te entregamos mayor
exposición para tus
productos dentro de
falabella.com

Descuento en tarifa de envío
Te premiamos con hasta un 50% de descuento en tus despachos

Soporte preferencial
Te entregamos
atención prioritaria
con respuestas más
rápidas

Pagos más rápidos Te recompensamos con una reducción en el plazo de pago





### **Sellers Academy**

Conoce Sellers Academy, un punto de encuentro para guiarte en cada etapa de tu viaje como seller en falabella.com



#### Te invitamos a descubrir todas las herramientas que tenemos para ti:



Capacitaciones



Tutoriales y manuales



Webinars y cursos especiales



Eventos y conversatorios



Canal de Youtube



Campañas, concursos y programas especiales para potenciar tus ventas.





#### Recomendaciones para crecer en falabella.com

En falabella.com podrás encontrar muchas maneras de hacer crecer tu negocio, pero te recordamos estas acciones que debes tener en cuenta para tu día a día como seller:





Vigila el estado de tu negocio y ventas realizadas.



Mantén tus productos con stock al día.



Mejora constantemente el contenido e información de tus productos.



Genera el despacho de los pedidos en los tiempos establecidos.



Ofrece promociones atractivas.



Utiliza todas las herramientas que Falabella Seller Center tiene para ti y

ihaz crecer tu negocio!



