



INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA
Tecnología, Innovación y Desarrollo



ADMINISTRACIÓN

MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

2023



**ELABORADO POR:
ANA SHIGUANGO**



MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

Elaborado por

Ana Shiguango

Página 1 de 15



Ofrecer a nuestros clientes productos de calidad, a precios cómodos que cumplan con sus necesidades y exigencia, abarcando sus gustos de acuerdo a su estilo de ver y vivir la vida.



Ser una empresa líder y reconocida en la venta de ropa, lograr también extendernos y crear nuestras cadenas de almacenes, proporcionando cada día más un servicio de excelencia a nuestros clientes y que al mismo tiempo nos permitan competir en el mercado nacional con los mejores precios del mercado.



MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

Elaborado por

Ana Shiguango

Página 2 de 15

INTRODUCCIÓN

El propósito de este manual de usuario de Marketplace de Facebook es ofrecer la conectividad y la facilidad de acceso a productos y servicios se han vuelto fundamentales en la vida cotidiana. Facebook, como líder en el ámbito de las redes sociales, ha desarrollado una plataforma única llamada Marketplace, diseñada para simplificar y enriquecer la experiencia de compra y venta dentro de la ciudad de Archidona. Este Manual de Usuario tiene como objetivo proporcionar una guía detallada para aprovechar al máximo las funcionalidades de Facebook Marketplace. Desde la creación de anuncios hasta la búsqueda de artículos específicos, este manual abarcará cada paso esencial para garantizar que los usuarios aprovechen al máximo esta plataforma de compraventa.

OBJETIVOS

Facilitar un manual de usuario de Marketplace de Facebook a la propietaria del local comercial Efrén Store de la ciudad de Archidona, una comprensión completa y práctica de las funcionalidades de Facebook Marketplace.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Enseñar de forma detallada para crear y configurar un perfil en Facebook Marketplace.
- Proponer aspectos claves para mejorar las ventas en Marketplace de Facebook
- Identificar Ventajas y desventajas de Marketplace de Facebook.



MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

Elaborado por

Ana Shiguango

Página 3 de 15

METODOLOGIA

Según (Gimenez, 2016). La Metodología se refiere a la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En este sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos.

OBJETIVO 1

- **Enseñar de forma detallada para crear y configurar un perfil en Facebook Marketplace**

Marketplace de Facebook es una herramienta de comercio social de compraventa de productos/servicios por categorías y vendidos por usuarios miembros. La plataforma actúa de intermediaria entre comprador y vendedor. Se trata de una sección de Facebook a través de la cuál, un usuario puede publicar sus productos o servicios para ofertarlos a otros usuarios que se encuentre cerca, ya sea en una misma ciudad o región en particular. (Santacruz Peralta, 2016, pág. 124)

Cómo funciona Facebook Marketplace

Marketplace permite, entre otras cosas:

- Comprar y vender bienes o servicios, finalizando las compras directamente al Facebook.
- Buscar artículos específicos o explorar por categoría, o bien usar filtros para modificar la ubicación del vendedor o el precio, Además tiene la opción de guardar aquellas publicaciones de interés para posterior revisarlas con más detalle.



MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

Elaborado por

Ana Shiguango

Página 5 de 15

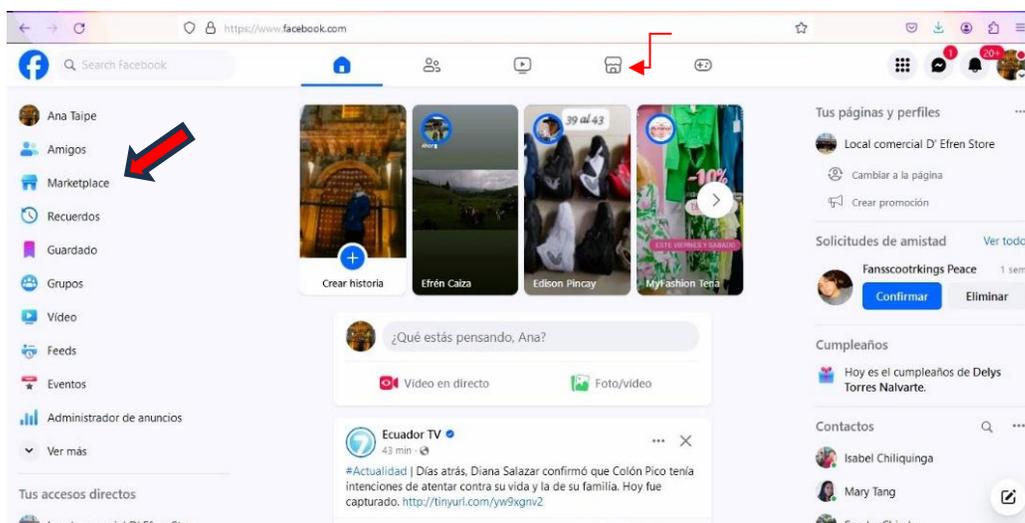
Cómo acceder a Facebook Marketplace

En un ordenador, selecciona el ícono Marketplace en la esquina izquierda de la pantalla de inicio de Facebook.

Como funciona el Marketplace

Cuando un usuario desea entrar a la pestaña del Marketplace, encontrará sugerencias que el propio algoritmo de Facebook cree que pueden ser de su interés. Está basado en las páginas que sigue el usuario, «me gusta» a publicaciones de páginas o comentarios que realice. Las opciones del Marketplace se irán ampliando según sean las búsquedas que hagan dentro del mercado digital, El Marketplace de Facebook ofrece una enorme cantidad de artículos para comprar. (Martin, 2018, pág. 140)

Ilustración 1: Paso 1



Elaborado por: Ana S, (2023)



MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

Elaborado por

Ana Shiguango

Página 6 de 15

Actualiza la app de Facebook

Es posible que, si no tienes la última versión de tu app de Facebook en el móvil, no veas la opción de Marketplace al entrar a la red social. Por ello, es importante que actualices la aplicación de Facebook a una versión 4.0 o superior. (Salazar , 2018, pág. 130)

Accede a tu Marketplace de apps -App Store para IOS o Play Store para Android-, busca «Facebook» e instala o actualiza dicha versión.

Ilustración 2: Paso 2



Elaborado por: Ana S, (2023).



MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

Elaborado por

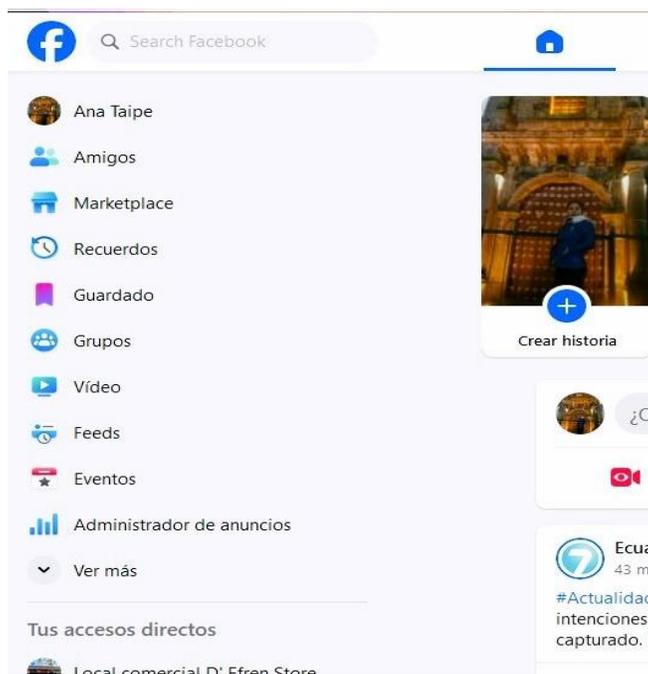
Ana Shiguango

Página 7 de 15

Configura Facebook Marketplace

Se debe activar y configurar Facebook Marketplace desde un ordenador. Para ello, entra en Facebook, busca Marketplace en la columna de la izquierda de la página de inicio y accede a la misma.

Ilustración 3: Paso 3



Elaborado por: Ana S, (2023)



MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

Elaborado por

Ana Shiguango

Página 8 de 15

Borra la caché de la app

Si, tras activar Marketplace desde el ordenador, sigue sin estar visible esta opción, se debe borrar caché del aplicativo móvil. Posterior ir al administrador de aplicaciones, seleccionar Facebook y pulsar sobre Borrar caché. Así se podrá instalar debidamente la actualización de la app compatible con Facebook Marketplace.

Ilustración 4: Paso 4



Elaborado por: Ana S, (2023)



MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

Elaborado por

Ana Shiguango

Página 9 de 15

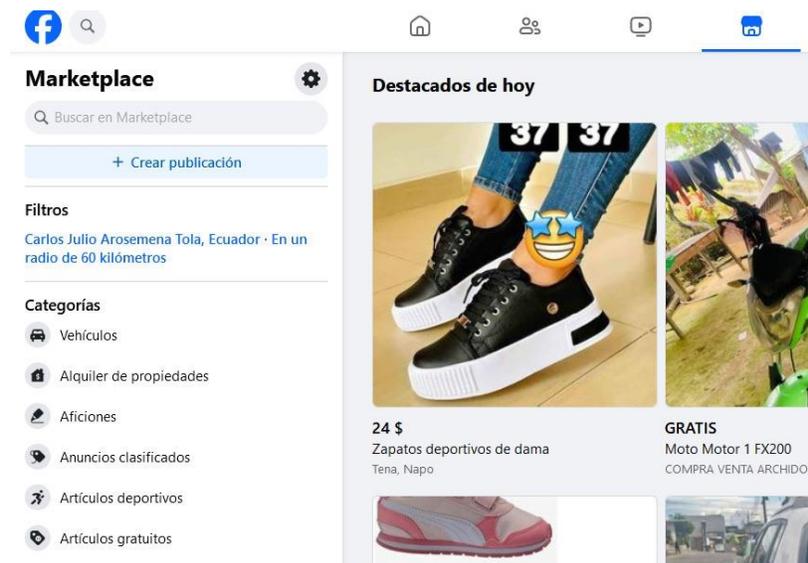
Cómo vender en Facebook Marketplace

Para vender en Marketplace, lo que realmente se está haciendo es crear un anuncio que puede ver cualquier persona en las noticias de Marketplace, cuando hacen una búsqueda o en otros lugares, ya sea dentro o fuera de la red social Facebook.

Crea una publicación

Accede a Facebook Marketplace a través de la página de inicio de Facebook. En la columna de la izquierda, se realiza un clic sobre Crear una nueva publicación.

Ilustración 5: Paso 5



Elaborado por: Ana S, (2023)



MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

Elaborado por

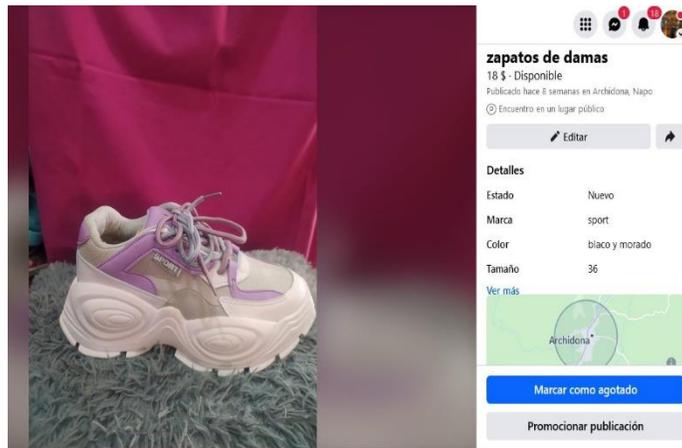
Ana Shiguango

Página 10 de 15

Añade toda la información

En esta etapa se debe incluir toda la información acerca del artículo que se desea poner a la venta; para ello, se debe incluir una fotografía del producto o varias, un título, una descripción, elegir una categoría de producto y detallar en qué estado se encuentra. Además, es necesario rellenar la información relativa a la disponibilidad del producto y la ubicación del mismo.

Ilustración 6: Paso 6



Elaborado por: Ana S, (2023)



MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

Elaborado por

Ana Shiguango

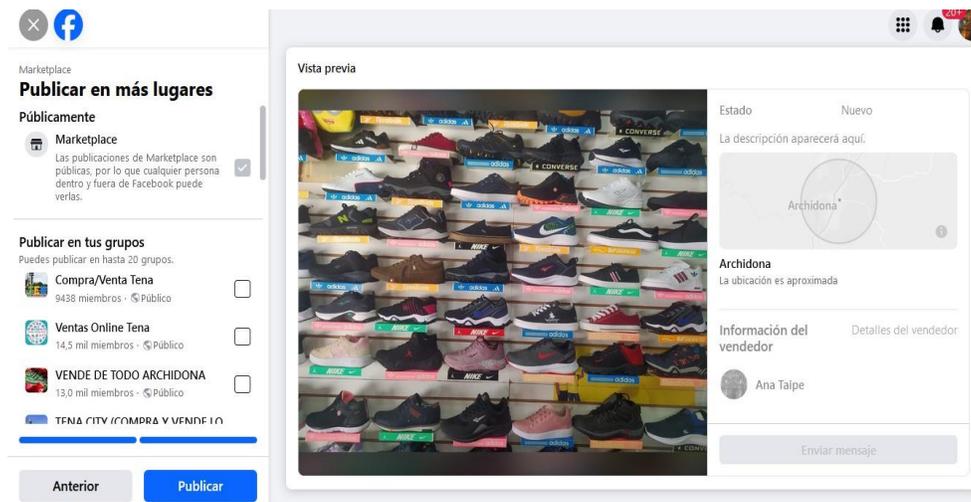
Página 11 de 15

Publicación del producto

Dando clic en Siguiente, se elige la configuración de privacidad. Para ello, determina lo siguiente:

- Elegir mostrar el producto a los amigos de Facebook.
- Publicar el artículo en alguno de los grupos de la red social de los que se puede elegir hasta 20 grupos diferentes. Paso importante para que el producto aparezca publicado en lugares que se encuentre el público objetivo.

Ilustración 7: Paso 7



Elaborado por: Ana S, (2023)



MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

Elaborado por

Ana Shiguango

Página 12 de 15

OBJETIVO 2

Proponer aspectos claves para mejorar las ventas en Marketplace de Facebook

- ❖ **Prestar atención a las fotos y descripciones**
- ❖ **Brindar una atención al cliente activa**
 - ✓ Responder rápidamente a los mensajes
 - ✓ Escribir correctamente y hablar de forma cercana
 - ✓ Ser atento e intentar despejar todas las dudas del comprador
- ❖ **Poner al cliente en el centro**
 - ✓ Aquí se trata de tener en cuenta las necesidades y la conveniencia de los compradores en todo momento. Esto significa, por ejemplo, ofrecer diferentes medios de pago o envío de productos.
- ❖ **Usar las etiquetas en sus publicaciones**
- ❖ Las *tags* o etiquetas de cada producto te permiten ganar visibilidad e incrementar el alcance de sus publicaciones.
- ❖ Considerar los anuncios y pagos.
- ❖ En Facebook Marketplace se puede realizar anuncios pagos, es decir, publicidad, que le den mayor visibilidad a los artículos a un público especialmente definido.



MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

Elaborado por

Ana Shiguango

Página 13 de 15

OBJETIVO 3 Identificar las Ventajas y desventajas de Marketplace de Facebook

Ventajas	Desventajas
Popularidad de Facebook	Limitación de la Plataforma
Negocio local	Marca poco visible
Marketplace de Facebook es gratis	Dependencia de otro modelo de negocio
Interacción con los clientes	Cumplir con la exigencia de alta Calidad

Elaborado por: Ana S, (2023)

En resumen, el texto destaca las ventajas y desventajas.

Ventajas

- ❖ **Popularidad de Facebook:** En primer lugar, se puede mencionar como punto positivo el alcance que aún tiene Facebook.
- ❖ **Negocio local:** Facebook Marketplace tiende a beneficiar a las empresas locales. Esto se debe a que los anuncios se muestran en función de la proximidad al vendedor.
- ❖ **Marketplace de Facebook es gratis:** Entre las ventajas de Facebook Marketplace se menciona la gratuidad en su utilización.
- ❖ **Interacción con los clientes:** El hecho de que los usuarios tengan a la mano el chat con el negocio, les permite evacuar dudas y ganar confianza para realizar la compra.



MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

Elaborado por

Ana Shiguango

Página 14 de 15

Desventajas

- ❖ **Limitación de la plataforma:** Si bien no hay costo, los recursos de la plataforma acaban siendo limitados. Al no existir medios de pago y envío integrados.
- ❖ **Marca poco visible:** Un aspecto más que le resta valor al Marketplace de Facebook es que, al igual que sucede con otras plataformas donde varios vendedores publicitan sus productos, su marca no queda en vista
- ❖ **Dependencia de otro modelo de negocio**
 - ✓ Como suele ser el caso cuando se depende completamente de otra empresa para poner en práctica un modelo de negocio, está limitado a las políticas y los cambios de ese canal.
- ❖ **Cumplir con la exigencia de alta Calidad**
 - ✓ Facebook Marketplace tiene una imagen de marca que mantener. Los vendedores deben cumplir con los requerimientos mínimos de exigencia para poder vender en esta plataforma.

CONCLUSIONES

- El manual de usuario del Marketplace de Facebook destaca por su enfoque en la facilidad de uso. Proporciona instrucciones claras y paso a paso para garantizar que los usuarios, tanto compradores como vendedores, puedan navegar eficientemente por la plataforma.
- La interfaz del Marketplace se presenta de manera intuitiva, lo que facilita la publicación de productos, la búsqueda y la realización de transacciones. Esto contribuye a una experiencia de usuario agradable y sin complicaciones.
- La estructura clara y las instrucciones detalladas proporcionan una experiencia de usuario positiva, fomentando la confianza y la comodidad en el uso del servicio.



MANUAL DE USUARIO DE MARKETPLACE DE FACEBOOK

Elaborado por

Ana Shiguango

Página 15 de 15

RECOMENDACIONES

- Dada la naturaleza cambiante de las plataformas en línea, se recomienda establecer un proceso para mantener el manual actualizado. Las actualizaciones periódicas asegurarán que los usuarios siempre tengan información precisa y relevante.
- Incluir información sobre cómo abordar las desventajas mencionadas puede ayudar a los usuarios a tomar decisiones informadas. Ofrecer estrategias para superar desafíos específicos fortalecerá la confianza de los usuarios en la plataforma.
- Incorporar historias de éxito de vendedores en el Marketplace puede servir como inspiración para otros usuarios. Esto no solo motiva a la comunidad, sino que también proporciona ejemplos prácticos de estrategias efectivas.

