



EINES DIGITALS PER A LA VENDA ONLINE EN EL COMERÇ DE PROXIMITAT

GUIA DE SUPORT A
L'APRENTATGE DIGITAL



Ajuntament del Prat de Llobregat

Aquesta publicació ha estat impulsada
per iniciativa de l'Àrea de
Desenvolupament Econòmic de
l'Ajuntament del Prat de Llobregat

Aquesta guia ha estat elaborada per
l'empresa FOCALIZZA, S.L.
(www.focalizza.com) amb el suport
d'Anna Serrano Coll.

**Actualització de la informació:
maig de 2020**

| Missatge de presentació



Débora García,
regidora de Comerç i
Turisme de
l'Ajuntament del
Prat de Llobregat

De ben segur que estem d'acord que la qualitat de l'oferta comercial d'una ciutat aporta benestar i qualitat de vida a la ciutadania: el comerç és un sector fonamental per cobrir les necessitats de consum; ajuda, així mateix, a configurar l'espai urbà dels nostres carrers, integra socialment els barris de la ciutat i, molt especialment, determina la vitalitat econòmica de les zones urbanes com a generadores de riquesa i ocupació.

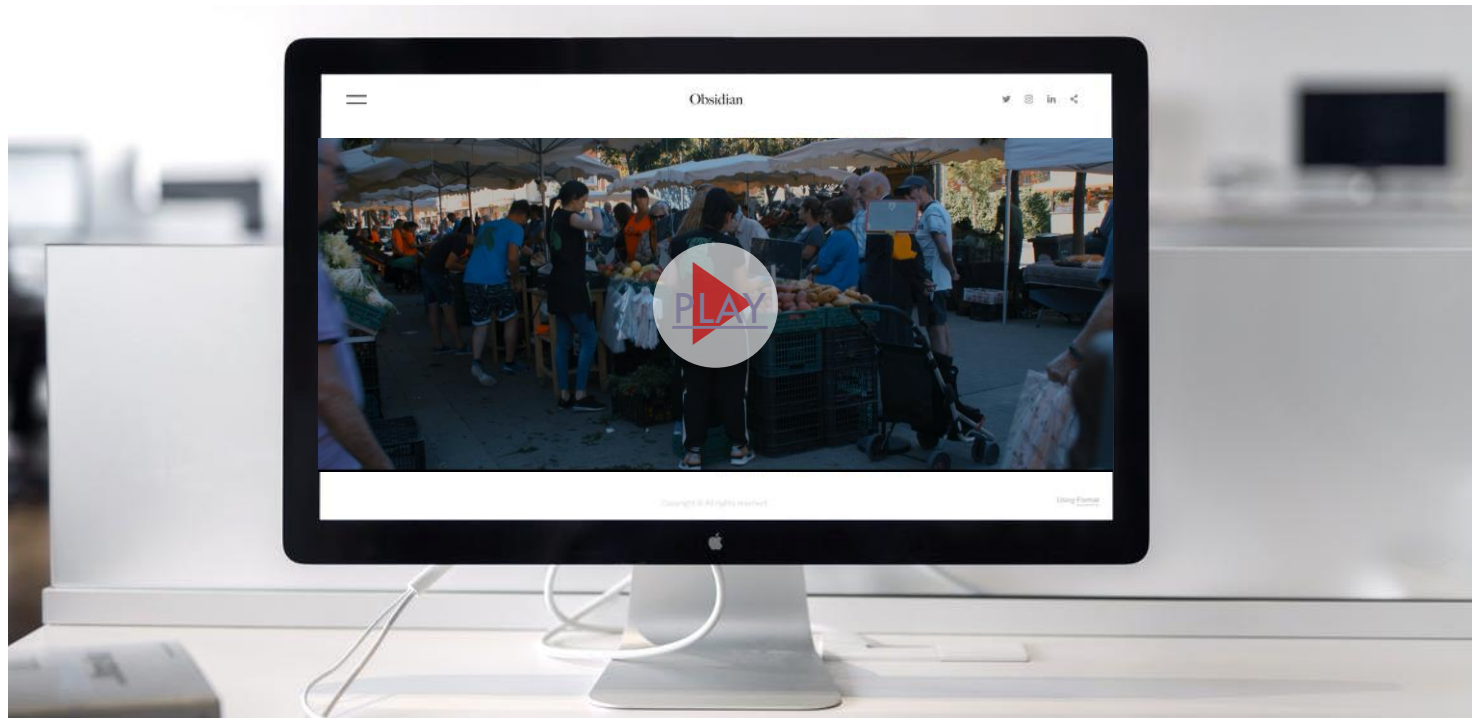
Si entenem, doncs, que el comerç i la restauració són sectors cabdals dins la nostra ciutat, la seva aposta passa forçosament pel Pla Estratègic del Comerç del Prat de Llobregat 2019-2025 que defineix un model de comerç urbà fort. Aquest pla estratègic recull els aspectes definidors de la política d'impuls i suport al teixit comercial del municipi en els propers anys, fomentant les dinàmiques de concertació entre l'administració i el sector comercial i establint les línies estratègiques per assolir-lo. Un d'aquests objectius és incrementar la solidesa dels negocis promovent una major professionalització dels comerciants per millorar la seva competitivitat.

Aquesta guia respon a les necessitats actuals dels comerços, fonamentalment amb la lògica d'augmentar la seva competitivitat, incorporar la innovació en la seva gestió diària i potenciar l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).

Esperem que el contingut que et presentem sigui del teu interès i t'animem a participar-hi activament.

Al Prat, estem convençuts que el comerç fa ciutat. Així doncs, t'animo:
Fem Comerç, Fem Ciutat

| El comerç del Prat de Llobregat



Fes clic al "PLAY" per a reproduir en vídeo (s'obrirà en el navegador d'Internet). En el cas que els mecanismes de seguretat del teu programa no ho permetin, copia aquest enllaç (<https://bit.ly/3eVJYTq>) i insereix-lo al navegador.



PRESENTACIÓ DE LA GUIA

GUIA DE SUPORT A
L'APRENTATGE DIGITAL

PRESENTACIÓ DE LA GUIA

| Sobre aquesta guia

La “**Guia de suport per a l'aprenentatge digital del comerç de proximitat**” constitueix una eina de formació dirigida als comerços locals del Prat de Llobregat.

- | Es tracta d'una guia amena, àgil i de fàcil lectura, introductòria a tot un seguit d'eines digitals bàsiques que us ajudin a enfortir el model de proximitat comercial tan característic al Prat de Llobregat.
- | Una guia on les eines s'expliquen de manera senzilla i, en bona part dels casos, acompanyades d'elements visuals i de recomanacions que t'ajudin a entendre el món tecnològic.
- | La guia també proposa petits exemples pràctics que hem anomenat “**Idees comercials**”. Es tracta d'exemples que pretenen que visualitzis de manera molt clara com pots aplicar aquestes eines en el teu dia a dia i des d'avui mateix.
- | Així mateix, la guia també incorpora uns espais que hem anomenat “**Sabies que...**” i “**Pren nota de...**” que són petits espais als quals et demanem que prestis molta atenció. No només t'ajudaran sinó que et facilitaran la immersió en l'àmbit digital.

Per últim, només ens queda animar-te a fer d'aquesta guia un punt de suport a la digitalització del teu comerç.

Bona lectura!!

Et presentem la “Guia de suport per a l'aprenentatge digital del comerç de proximitat”. Una eina formativa, pràctica i dinàmica que vol ajudar-te a visualitzar com l'entorn digital pot ajudar a millorar les vendes del teu comerç





COMERÇ DEL PRAT: PROXIMITAT I DIGITALITZACIÓ

GUIA DE SUPORT A
L'APRENENTATGE DIGITAL

COMERÇ DEL PRAT: PROXIMITAT I DIGITALITZACIÓ

| El valor del comerç de proximitat

El comerç ha estat i serà, sempre, un referent de la vida social dels municipis. La proximitat del sector envers la ciutadania ha estat un dels pilars fonamentals del comerç que han contribuït a vertebrar ciutats, crear ocupació i generar riquesa.

Amb tot, l'estat actual de confinament i la consegüent crisi sanitària, social i econòmica requeriran nous plantejaments i noves maneres de construir una xarxa de comerços sòlida i estable.



| Quins seran els reptes de futur del comerç de proximitat?

| **Personalització.** La personalització en la comunicació de l'oferta comercial de productes i serveis serà un dels pilars essencials en el futur comercial de molts comerços.

| **Nous serveis.** Les persones tenen tendència a cercar serveis que els generin un major valor en la seva compra i que suposin un clar valor afegit per a la seva clientela.

| **Confiança.** La cerca de mecanismes que facilitin l'atribució en qualsevol compra resultaran elements essencials per millorar la confiança i la fidelització de la clientela.

| **Adaptabilitat.** Els comerços hauran de fer front a noves maneres de convivència i de compra. Aquest fet requerirà, necessàriament, l'ús de les eines digitals que la tecnologia posa al nostre abast.



COMERÇ DEL PRAT: PROXIMITAT I DIGITALITZACIÓ

| Per què és important la digitalització del comerç?

Les noves tecnologies i la transformació digital de la societat han contribuït a generar molts canvis en la conducta de la ciutadania. El comerç, que no n'és una excepció, ha vist com els hàbits de compra de les persones, la forma de decidir el que compren, quan i de quina manera ho compren, han modificat les pautes de consum de les persones consumidores. Les noves tecnologies han contribuït a la creació d'eines digitals que comporten tot un seguit d'aspectes que un punt de venda ha de tenir en consideració.



Les noves tecnologies i la transformació digital de la societat han contribuït a generar molts canvis en la conducta de la ciutadania. El comerç ha vist com els hàbits de compra de les persones, la forma de decidir què i de quina manera compren, han modificat les pautes de consum de les persones consumidores.

Les noves tecnologies han contribuït a la creació d'eines digitals que comporten tot un seguit d'aspectes que un comerç ha de tenir en consideració:

- | **Una relació molt més estreta i directa.**

La comunicació digital implica una nova forma de relació de les persones amb els comerços.

- | **Compra a temps real en qualsevol moment del dia.**

La persona consumidora pot comprar qualsevol producte i en qualsevol moment del dia.

- | **Relacions bidireccionals.** Les persones interactuen cada vegada més en el procés de compra.

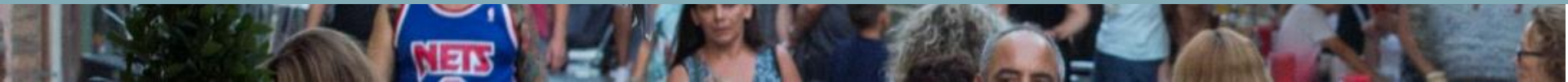
- | **Omnicanalitat.** La persona consumidora cada vegada voldrà poder comprar més en diferents canals.

- | **L'ús dels dispositius mòbils.** L'ús de la tecnologia mòbil farà que la persona consumidora millori la seva experiència de compra envers el comerç.



RESUM DE LA GUIA

GUIA DE SUPORT A
L'APRENTATGE DIGITAL



EINES PER A LA DIGITALITZACIÓ DEL COMERÇ

| De la proximitat del comerç a la tecnologia

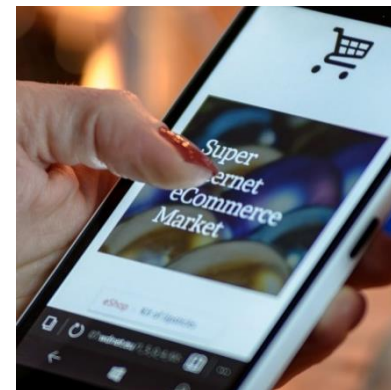
El comerç de proximitat mai serà digital. El nostre comerç haurà de seguir apostant pels valors que sempre li han estat propis: personalització, confiança, servei,...

També és cert que, tot i que no esdevindrà digital, sí que és notori que **haurà d'incorporar la tecnologia en el seu relat i el seu missatge comercial**.

No obstant això, d'eines tecnològiques n'hi ha moltes i en sorgiran moltes més. Tot seguit et proposem aquelles **eines digitals** que, de ben segur, ajudaran a fer que el teu negoci guanyi visibilitat i vendes.

| Quines eines digitals pots utilitzar per vendre més?

>	La missatgeria instantània
>	La venda telefònica
>	Les xarxes socials
>	Les videoconferències
>	Les webs
>	Les botigues online
>	Aplicacions mòbils per al comerç



RESUM FINAL DE LA GUIA

| Resum final de la guia

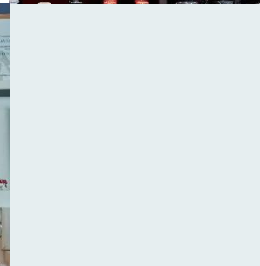
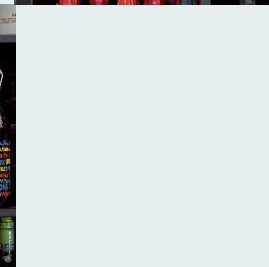
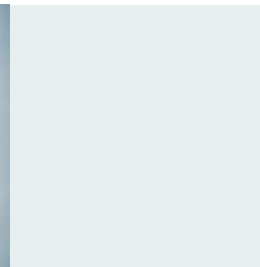
El comerç local seguirà sent un dels motors econòmics de qualsevol ciutat.

El Prat de Llobregat no en serà una excepció, i el seu comerç seguirà contribuint a la riquesa, l'ambient i la vida de la ciutat així com dels seus barris.

Mentrestant, **la persona consumidora seguirà disposant, accedint i fent ús de noves tecnologies** que, de ben segur, i mica en mica, aniran modificant els seus hàbits i la seva manera de comprar.

En general, tots aquests canvis implicaran la **necessitat que els comerços de la ciutat també siguin capaços d'adaptar-s'hi.**

Requerirà, per tant, que **el teixit comercial del Prat comenci un llarg camí cap a normalitzar l'ús de les noves tecnologies** en el seu punt de venda.



El comerç local seguirà sent, sempre, un motor econòmic del Prat.

| Resum final de la guia

Els principals elements que cal que els punts de venda tinguin presents, els podem resumir en:

- | **Pèrdua de la por a la tecnologia.** La tecnologia formarà part de nosaltres i dels nostres comerços.
- | **La tecnologia com a mecanisme de relació comercial.** La tecnologia esdevindrà un mecanisme molt important, no només a nivell de venda sinó també de relació amb la clientela.
- | **Relació directa amb la persona consumidora.** Caldrà estar molt més en contacte directe amb la clientela.
- | **Habilitats digitals.** Serà molt important la formació en habilitats digitals a qualsevol persona i comerç.
- | **Experiència de compra.** L'experiència de compra de cada persona serà molt important i transcendirà de la realitat física al món online.



| La tecnologia
com a via de
relació amb
la clientela



| Relació
directa amb
les persones



| Pèrdua de la
por a la
tecnologia



| Assolir
competències
digitals



| L'experiència
de compra de
l'usuari



Ajuntament del Prat de Llobregat