

LES XARXES SOCIALS

**EL PRAT
COMERÇ
DE QUALITAT**
**ESTABLIMENT
PREMIUM**

**EINES PER A LA DIGITALITZACIÓ
DEL COMERÇ DE PROXIMITAT**

GUIA DE SUPORT A
L'APRENENTATGE DIGITAL



Serveis mòbils

EINES PER A LA DIGITALITZACIÓ DEL COMERÇ

| Quines eines digitals pots utilitzar per vendre?

> La missatgeria instantània

> La venda telefònica

> **Les xarxes socials**

> Les videoconferències

> Les webs

> Les botigues online

> Aplicacions mòbils per al comerç



EINES DIGITALS PER AL COMERÇ. LES XARXES SOCIALS

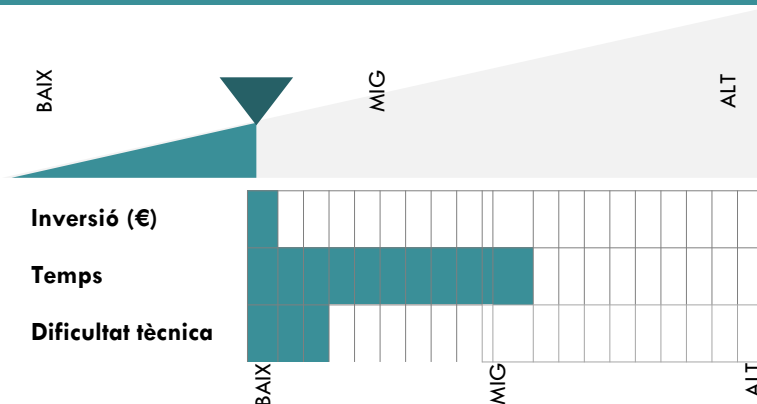
| Les xarxes socials

En l'àmbit del comerç de proximitat, les xarxes socials són un immillorable espai digital per **promoure la relació amb les persones consumidores.**

Tot i que les xarxes socials ens poden ajudar a vendre, per sobre de tot són **espais de relació, suport i creació de vincles amb les persones consumidores i la comunitat.**



| Quin esforç t'implica?



Principals característiques

- | **La inversió és molt baixa.** Ser present a les xarxes socials no té cap cost econòmic directe, sempre que no es contracti publicitat (la qual depèn del pressupost que estipuli el propi comerç).
- | **El temps de dedicació és mitjà.** La gran quantitat d'hores que les persones passen avui en dia a les xarxes socials fa que, quan un comerç decideix ser present a una xarxa social, hagi de mantenir la presència amb una certa constància.
- | **La dificultat tècnica és baixa.** El disseny intuïtiu de les xarxes socials fa que siguin plataformes de fàcil ús, tot i que cal certa pràctica per familiaritzar-s'hi.

| Com et poden ajudar a vendre les xarxes socials?

Les xarxes socials són l'espai en què les persones consumidores parlen i es relacionen entre si. Un bon ús de les xarxes socials ens ajudarà:

| Reforçant el missatge comercial.

Les xarxes socials són un espai ideal a través del qual podem reforçar el missatge comercial de la nostra botiga i sostenir-lo en base a la relació entre persones



Una idea...

Artesà: la teva xarxa social pot ser l'espai de relació natural amb la teva clientela i amics, que es converteixen en les persones que **et recomanen** i **aporten valor complementari** als teus productes.

>> Demanar a les persones que comparteixin el moment o el lloc en el qual estan fent ús del producte adquirit.

| Millorant la visibilitat del negoci i la seva notorietat.

La informació que publiquem a les xarxes ens pot ajudar a guanyar credibilitat, de manera que el nostre comerç tingui més reputació envers la comunitat.



Una idea...

Menjars preparats: les xarxes socials s'han convertit en un **boca-orella extraordinari**. Interactuar amb la teva comunitat parlant sobre maridatges t'aportarà visibilitat i vendes.

>> Recorda que les xarxes ens ajuden a guanyar reputació cap a la comunitat.

| Promovent la comunicació a temps real.

El fet que es tracti d'una eina utilitzada les persones ens permet promoure una major confiança i un tancament de comandes més eficient.



Una idea...

Papereria: ha arribat a les escoles una nova moda d'il·lustracions? Les xarxes socials, com la missatgeria instantània, **aporten resposta àgil i ràpida** davant de canvis ràpids i sobtats en el mercat.

>> Les xarxes són espais de persones: comparteix el producte i la teva experiència com a venedor/a.



EINES DIGITALS PER AL COMERÇ. LES XARXES SOCIALS

| De les xarxes socials, t'interessa saber...



En aquest tutorial, en format vídeo, t'expliquem com aprofitar algunes de les xarxes socials per promoure les vendes en un punt de venda.

Els ítems que abordem són:

- | El valor de ser presents a les xarxes socials
- | Com transmetre el valor d'un comerç a les xarxes
- | Mecanismes per vendre a les xarxes socials

Fes clic sobre la imatge per visualitzar el vídeo tutorial i recorda que s'obrirà al navegador. També pots copiar aquest enllaç <https://bit.ly/35cAVJx> i inserir-lo al navegador.

◀ Sabies que...

- | Avui ja sabem que un petit percentatge de **les vendes al comerç neixen de fotos i vídeos de productes** que es veuen per primera vegada a les xarxes socials. Per això, són una bona eina per arribar a més persones i vendre més.
- | Les xarxes socials es construeixen a partir de les persones i a la clientela li agrada **coincidir amb la persona real que hi ha al darrere de cada comerç**: són xarxes de proximitat i autenticitat.
- | El comerç de proximitat, a diferència de les grans empreses, té la capacitat per mantenir **converses reals amb la seva clientela**.
- | Instagram, com a xarxa social en clara expansió, **no pot contenir enllaços** de venda directa, llevat que es faci una inversió publicitària.

❗ Tingues present que...

Facebook i Instagram són dues xarxes que disposen de mecanismes de venda a través de les seves plataformes. Els vols conèixer?

EINES DIGITALS PER AL COMERÇ. LES XARXES SOCIALS

| Si vols vendre a través de les xarxes socials, has de tenir en compte...



**Facebook
Marketplace**

T'ajuda a...

Comercialitzar productes, directament, sense necessitat de tenir una pàgina de negoci. Està pensat com un entorn de publicacions per a particulars, i no preveu que s'hi realitzin pagaments.

Com ser-hi?

Accedeix a Facebook a través d'un perfil personal y cerca "marketplace". En la publicació no s'identifica el negoci. El contacte es deriva cap a la missatgeria instantània.

Costa diners?

Publicar articles no té cap cost. Tampoc existeix la possibilitat de fer publicitat d'aquesta publicació. La plataforma no preveu cap mecanisme de venda.

Alerta amb...

Aquesta eina està pensada perquè siguin els particulars els qui venguin productes i no pas els comerços. Tingues present que si hi vols entrar, ho has de fer com a particular i no pas com a negoci.



**Facebook
Pàgina de
negoci**

Disposar d'un espai en una xarxa social de referència, on pots anar publicant informació relativa al teu comerç: fotografies de productes, vídeos del negoci, idees i suggeriments de compres, o altres idees que potencien la venda.

Accedeix a la web d'aquesta xarxa social amb el teu perfil personal i crea una pàgina de "Negoci Local". D'aquesta manera, podràs mostrar productes en la pestanya "Botiga", els quals també apareixeran en el teu mur.

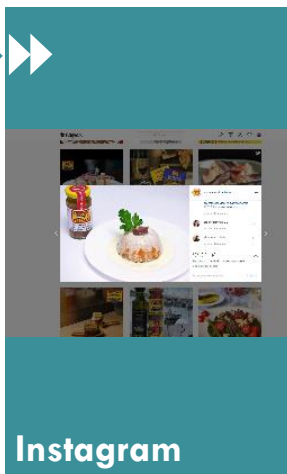
Publicar articles i difondre'ls no té cap cost.

Però has de pensar que, des d'una pàgina de negoci, sí que tens l'opció de fer publicitat dels productes per arribar a més gent. En aquest cas, sí que tindria un cost.

El repte de mantenir en el temps un perfil publicant continguts diversos i equilibrant els continguts comercials i els que ajuden a construir la teva marca i els valors pels quals la teva clientela et tria i continua repetint.

EINES DIGITALS PER AL COMERÇ. LES XARXES SOCIALS

| Si vols vendre a través de les xarxes socials, has de tenir en compte...



Instagram

T'ajuda a...

Transmetre el missatge comercial del teu comerç a través d'imatges i vídeos en el mur o les *stories*... Però també mostrar productes. Les vendes es faran a través de missatges directes.

Com ser-hi?

Un negoci a Instagram es pot gestionar des d'un telèfon molt fàcilment. També hi ha la possibilitat de fer un perfil per a negocis si és que, en el futur, preveiem fer publicitat. Essencialment, els dos són molt semblants.

Costa diners?

Publicar articles en aquesta xarxa social és gratuït. Fer publicitat és l'única manera de publicar enllaços a les fotografies. En el cas que vulguis publicar un enllaç a les *stories* d'Instagram cal superar els 10.000 seguidors.

Alerta amb...

Igual com amb les pàgines de Facebook, el repte és mantenir una rutina en la publicació de coses diverses, sempre vinculades al negoci. Si s'equilibren els continguts comercials, aniràs pel bon camí per trobar noves persones consumidores.

Pren nota de...

| Originàriament, les xarxes socials no han estat concebudes com a espais dissenyats per actuar com a marketplace. No són espais propis per a la venda online. Les xarxes socials són més aviat espais on pots compartir continguts de tendències, d'inspiració, així com de les teves propostes comercials.

| Les xarxes socials són un element molt viu, subjecte a modes i a canvis de tendència, al qual cal estar atent si vols generar atractiu entre la teva clientela.

| Les xarxes socials requereixen un cert temps per a fer publicacions, penjar notícies, vídeos.

| Exemple pràctic: Com millorar les vendes a través de les xarxes socials?



| Et proposem aquest exemple

Una petita llibreria de barri es planteja crear un perfil a Facebook. Els seus objectius són, per una banda, millorar la notorietat del seu comerç, i, per l'altra, obrir una pàgina de negocis en aquesta xarxa per publicar les darreres novetats editorials. Amb aquesta acció es vol iniciar en el món digital.



> Serà una bona opció?

| Què haurà de tenir en compte?

> 1

Abans

Creació del perfil a la xarxa social amb la informació bàsica del negoci.
Comunicació a la clientela d'aquest nou perfil a la xarxa social.

> 2

Durant

Publicació dels productes que es volen donar a conèixer.

> 3

Després

Crear un pla de comunicacions que voldrà fer a la xarxa social (publicacions de novetats, idees de lectura, recomanacions).

| Quins beneficis li pot aportar?



Comunicació més directa i estreta:

amb aquesta estratègia posarà a disposició de la clientela un canal de comunicació més directe i personalitzat.



Difusió de l'oferta comercial:

amb la creació de la pàgina de negocis, disposarà d'un nou canal de difusió de les novetats editorials



Nou canal de relació amb la clientela:

la xarxa social li permetrà poder relacionar-se, de manera constant, amb persones consumidores més joves i més habitudes als espais digitals.



Ajuntament del Prat de Llobregat