Nuevas alianzas
tendencias
ON/OFF
joerak
Aliantza berriak



XVII ENCUENTRO
DEL COMERCIO VASCO

EUSKAL MERKATARITZAREN
XVII.TOPAKETA

Antolatzaileak / Organizadores

GIPUZKOAKO TAILERRAK · 2015 APIRILA - MAIATZA
TALLERES GIPUZKOA · ABRIL – MAYO 2015

29/04 TOLOSA
100 ideas [aplicables] **para mejorar tu negocio**

04/05 ARRASATE
Diseño gráfico. Elaboración de carteles y folletos comerciales con Canva (herramienta on line gratuita en inglés)

05/05 URRETXU
¡re·estrena tu comercio! (Ganar más, disfrutando de tu negocio)

06/05 ERRENTERIA
Vigilancia y estrategia. ¿Cómo estar siempre al día en mi comercio?

07/05 DONOSTIA
100 ideas [aplicables] **para mejorar tu negocio**

11/05 ELGOIBAR
Claves para integrar tu estrategia online en tu comercio físico

12/05 EIBAR
Tendencias en escaparatismo e iluminación. Diseños en función de las necesidades de nuestro producto

14/05 TOLOSA
Tendencias en escaparatismo e iluminación. Diseños en función de las necesidades de nuestro producto

15/05 ORDIZIA
Comunicación y diseño. ¿Cómo utilizar el espacio de mi comercio para comunicarme con los clientes?

19/05 DONOSTIA
Saca partido a internet para tu comercio. Herramientas para captar clientes y mantener los existentes

22/05 HERNANI
MotivaAcción. Inteligencia emocional, ¡coge las riendas y pasa a la acción! Ejercicios prácticos.

26/05 BEASAIN
Saca partido a internet para tu comercio. Herramientas para captar clientes y mantener los existentes

27/05 ZARAUTZ
Geolocalización y redes sociales. Google My Business y Google+

28/05 IRUN
Estrategia de surtido. ¿Cómo controlar qué productos debería vender?

29/05 IRUN
Claves para integrar tu estrategia online en tu comercio físico

PARA MÁS INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES · INFORMAZIO GEHIAGORAKO ETA IZEN-EMATEA
CÁMARA DE GIPUZKOA · GIPUZKOAKO BAZKUNDEA
Tlf. 943 000 300 · comercio@camaragipuzkoa.com

ORDUTEGIA · HORARIO: EGUERDIA MEDIODÍA
TALLERES GRATUITOS. SE PUEDE ASISTIR A CUALQUIERA INDEPENDIENTEMENTE DONDE TENGA SU NEGOCIO.
DOAKO TAILERRAK. EDOZEIN TAILERRETAN PARTE-HARTU DAITEKE INDEPENDIENTEKI NEGOZIOA NON IZAN.

DETALLE DE TALLERES

1. **Bases de datos y fidelización.** Metodologías para gestionar bases de datos de clientes.
   Aprender metodologías para crear y hacer bases de datos de clientes. Qué datos son relevantes y cuáles no.

   Ponente: Daniel Arrilucea

2. **Geolocalización y Redes Sociales.** Google My Business y Google+
   Comprender la importancia de la geolocalización. Google My Business frente a páginas amarillas u otras guías. Google+ como red social alternativa para que encuentren el establecimiento.

   Ponente: Daniel Arrilucea

3. **Gestión de datos online.** Recopilación de datos de clientes a través de formularios online y su posterior uso para comunicarse con ellos.
   Se plantea crear formularios online para recoger datos del cliente desde el establecimiento, recoger el consentimiento del cliente para comunicarse con él y realizar comunicaciones a través de plataforma de envío SMS, WhatsApp versión web (muy bueno como atención al cliente) e emailing.

   Ponente: Daniel Arrilucea

4. **Saca partido a internet para tu comercio.** Herramientas para captar clientes y mantener los existentes.
   Herramientas que, aplicadas correctamente por el empresario, pueden atraer nuevos clientes y consolidar los que tenemos. Tipología de consumidores, comercio electrónico, Redes Sociales, Blog, Google, Tendencias, etc.

   Ponente: Mikel Narbarte. Cámara de Gipuzkoa

5. **Diseño gráfico.** Elaboración de carteles y folletos comerciales con Canva (herramienta on line gratuita en inglés).
   Canva es una herramienta online gratuita, en inglés, que permite crear todo tipo de contenidos gráficos, desde una tarjeta de visita a un poster, además de cualquier tipo de imagen para web o redes sociales. Tiene una gran cantidad de bibliotecas lo que junto al sencillo manejo hace que cualquiera, sin conocimientos de diseño, pueda crear de forma fácil un cartel, un folleto, etc. y luego imprimirlo si es necesario.

   Ponente: Daniel Arrilucea

6. **Claves para integrar tu estrategia.** Primeros pasos de tu comercio hacia el omnicanal.
   Formular una estrategia para la presencia en internet del comercio y comprender cómo se relaciona ésta con los objetivos que se quieren conseguir. Comprender cómo el cliente usa internet para encontrar lo que busca (webrooming) antes de visitar la tienda. Integrar los pasos online del consumidor con los procesos de venta en la tienda. Generar confianza a través de nuestra presencia online: web y rrss.

   Ponente: Igone Castillo (Dra. Retail)

7. **Marketing de contenidos.** ¿Qué es el marketing de contenidos y cómo usarlo para tu comercio?.
   Aprender a trabajar el contenido como apoyo a la estrategia de marketing del comercio. Mejorar la presencia de la marca del comercio en internet. Atraer a clientes mediante una buena estrategia de contenidos en blog y redes sociales.

   Ponente: Igone Castillo (Dra. Retail)

8. **Estrategia de surtido.** ¿Cómo controlar qué productos debería vender? Estrategia de surtido y rentabilidad.
   Aprender a distinguir los productos más o menos relevantes para la rentabilidad del comercio. Controlar los factores que hacen que un producto sea o no interesante para mi comercio. Gestionar el surtido por categorías en función de la estrategia del negocio.

   Ponente: Igone Castillo (Dra. Retail)

9. **Vigilancia y estrategia.** ¿Cómo estar siempre al día en mi comercio? Vigilancia competitiva y del entorno.
   Establecer una metodología para controlar el entorno, el mercado, las tendencias, los competidores, los productos… para revisar y replantear la estrategia del negocio. Controlar lo que los clientes dicen de mi: reseñas, comentarios…

   Ponente: Igone Castillo (Dra. Retail)

10. **Comunicación y diseño.** ¿Cómo utilizar el espacio de mi comercio para comunicarme con los clientes?
    Comunicación desde el exterior para atraer a clientes: el escaparate, el rótulo, la iluminación, uso del espacio exterior (caballetes y otras señales). En el interior: señalización de zonas, carteles, etiquetado, visibilidad de los precios. La presencia de la marca en el espacio interior. Marketing sensorial. Tendencias de diseño interior.

    Ponente: Igone Castillo (Dra. Retail)

11. **Tendencias en escaparatismo e iluminación.** Diseños en función de las necesidades de nuestro producto.
    Durante la jornada visualizaremos imágenes de escaparates provenientes de distintas redes sociales, en las cuales encontraremos gran cantidad de información. En la jornada se podrán ver (con aparatos reales), los distintos tipos de iluminación que debemos usar en nuestros escaparates, dependiendo de nuestras necesidades de producto. Al tiempo que analizaremos lo que la tecnología nos ofrece y el enfoque al "ahorro energético".

    Ponente: Iñigo Egurrola

12. **Re-crearte.** Proceso creativo para rediseñar y crear valor añadido del negocio, servicio, equipo, etc.
    Un taller para despertar la inteligencia creativa, aprender a crear soluciones diferentes y potenciar el valor añadido al proceso creativo desde la esencia del comercio hasta la innovación (re-creación) del producto/servicio, hacer diferente para conseguir resultados distintos. Adaptarse y/o adelantarse al futuro desde la esencia.

    Ponente: Eba Zoilo

13. **MotivAcción.** Inteligencia emocional, coge las riendas y pasa a la acción!. Ejercicios prácticos.
    Un taller de inteligencia emocional para potenciar la puesta en acción de los comerciantes y sacarles de la apatía en la que están sumidos. Una inyección de ganas aderezada con ejercicios prácticos, reales y sencillos para que los pongan en práctica.

    Ponente: Eba Zoilo

14. **¡Re●estrena tu comercio!** Ganar más, disfrutando de tu negocio
    Aspectos a mejorar en los establecimientos. Bases de datos, comunicación, distribución espacial, presentación del producto, gestión financiera, etc.

    Ponente: Mikel Narbarte. Cámara de Gipuzkoa

15. **100 ideas** [aplicables] **para mejorar tu negocio**
Propuestas reales para mejorar la gestión, relación con los clientes y su experiencia de compra, imagen, presencia en internet…

Ponente: Mikel Narbarte. Cámara de Gipuzkoa

16. **¡Da el salto!** : Las 10 claves del éxito personal y profesional
Ofrecer herramientas para un mejor crecimiento personal y profesional, además de un conjunto de resortes dirigidos a mejorar tus resultados y despertar todo tu potencial dormido.

Ponente: Javier Moreno DEKER CONSULTORES

17. **Palabras para vender.** Recursos "psicoactivos" que logran efectos directos sobre el comportamiento de compra.
Existen palabras y expresiones "psicoactivas" que logran efectos directos sobre el comportamiento de compra. En este taller se desvelan estos secretos empleados tanto por redactores publicitarios como por expertos en psicología de consumo al mantener un diálogo con el cliente.

Ponente: Javier Moreno DEKER CONSULTORES

18. **Comprar bien para vender mejor.** Comprar mejor puede ser la clave del éxito. Decisiones para mejorar la productividad y la rentabilidad de nuestro negocio frente a proveedores.
Cuando el mercado dicta precios, la competencia crece y la demanda se contrae, comprar mejor puede ser la clave del éxito. Este taller descubre 10 sencillas decisiones con las que mejorar la productividad y la rentabilidad de nuestro negocio frente a nuestros proveedores.

Ponente: Javier Moreno DEKER CONSULTORES

TAILERREN XEHETASUNA

1. **Datu-baseak eta leialtasuna.** Bezeroen datu-baseak kudeatzeko metodologiak.
Bezeroetako datu-baseak sortu eta kudeatzeko metodologiak ikastea. Zeintzuk garrantzizko datuak diren, eta zeintzuk ez.

Hizlaria: Daniel Arrilucea

2. **Geolokalizazioa eta sare sozialak.** Google My Business eta Google+.
Geolokalizazioaren garrantzia ulertzea. Google My Business Orrialde Horien edota beste gidaliburuen aurka. Google + establezimendua aurkitzeko aukera bezala erabiltzea.

Hizlaria: Daniel Arrilucea

3. **On line datu-kudeaketa.** On lineko formularioen erabilpena bezeroen datuak biltzeko eta ondoren haiekin komunikatzeko.
On line-ko formularioen sorketa proposatzen da establezimentutik bezeroen datuak jasotzeko, bezeroaren baimena berarekin komunikatzeko jasotzea, eta SMSren, WhatsApp web bertsioaren eta emailing bidez komunikazioa ahalbidetzeko.

Hizlaria: Daniel Arrilucea

4. **Interneteri probetxu atera zure dendarako.** Bezeroak irabazteko eta daukagunak mantentzeko tresnak.
Ondo erabilitako tresnak bezero berriak erakar eta ditugunak ziurta ditzaketenak. Kontsumitzaile-tipologia, merkataritza elektronikoa, Sare Sozialak, Bloga, Google, Joerak...

Hizlaria: : Mikel Narbarte Gipuzkoako Bazkundea

5. **Diseinu grafikoa.** Kartel-sorkuntza eta merkataritza-liburuxkak Canva-rekin (On line doako erreminta ingeleran)
Canva ingeleraz dagoen on line-ko doako erreminta da, eduki grafikoko mota guztiak sortzea baimentzen duena, poster batetik bisita-txartelera, eta baita web edota sare sozialarako ere.

Liburutegi kantitate handia du eta erabilpena oso erraza denez, edonork diseinu-ezaguerarik gabe, kartel bat, liburuxka bat... sortu ahal du era errazean eta gero inprimatu beharrezkoa baldin bada.

Hizlaria: Daniel Arrilucea

6. **Zure denda fisikoan on line estrategia osatzeko gakoak**. Zure merkataritzaren lehen pausoak omnichannel izateko.
Merkataritza Interneten duen presentziaren estrategia eratzea eta hura lortu nahi diren helburuekin nola lotzen den ulertzea. Bezeroa denda bisitatu aurretik nahi duena aurkitzeko (webrooming) Internet nola erabiltzen duen ulertzea. Bezeroen on line pausuak dendako salmenta prozesuekin osatzea. Gure on lineko konfidantza web eta sare sozialen bidez garatzea.

Hizlaria: Igone Castillo (Dra. Retail)

7. **Eduki marketing-a.** Zer da eduki-marketing-a eta nola erabili zure dendarako.
Merkataritzaren marketing estrategiarako laguntza bezala edukia lantzen ikastea.

Dendaren markak Interneten duen presentzia hobetzea.

Bezeroak blog eta sare sozialen bitartez erakartzea eduki-estrategia on baten bidez.

Hizlaria: Igone Castillo (Dra. Retail)

8. **Aukera-estrategia**. Nola kontrola dezake zer produktu saldu behar izango lituzkeen? Aukera-estrategia eta errentagarritasuna.

   Zein produktuk eta zeinek ez, errentegarritasuna ematen duen bereizten ikastea. Gure aukera kategorien bidez kudeatu negozioaren estrategiaren arabera.

   Hizlaria: Igone Castillo (Dra. Retail)

9. **Zainketa eta estrategia.** Nola izan dezaket denda eguneratua? Zainketa lehiakor eta ingurunekoa.

   Ingurunea, merkatua, joerak,, lehiakideak, produktuak... kontrolatzeko metodologia ezartzea, negozioaren estrategia berrikusteko eta berriz planteatzeko. Bezeroek diotena kontrolatzea aipamenak, iruzkinak...

   Hizlaria: Igone Castillo (Dra. Retail)

10. **Komunikazioa eta diseinua.** Nola erabil dezaket nire merkataritzaren espazioa bezeroarekin komunikatzeko?

    Kanpoko komunikazioa bezeroak erakartzeko : erakusleihoa, errotulua, argiztapena, kanpoko espazioaren erabilera (asto eta beste seinale batzuk). Barnean: zonen seinaleak, kartelak, etiketak eta prezioen ikuspena. Markaren presentzia barruan. Zentzumen-marketing-a. Barruko diseinuko joerak.

    Hizlaria: Igone Castillo (Dra. Retail)

11. **Erakusleihoko eta argiztapen joerak.** Gure produktuen beharren araberako diseinuak.

    Jardunaldiaren zehar ikusiko ditugu sare sozial desberdinetatik datozen eraskusleihoko irudiak, zeinetan informazio-kantitate handia aurkituko dugun. Jardunaldian ikusi ahal izango dira (aparatu errealekin), gure erakusleihoetan erabili behar ditugun argiztapeneko tipo desberdinak gure produktuen beharren arabera. Aldi berean, teknologiak eskaintzen diguna eta "aurrezki energetikoaren" ikuspegia aztertuko ditugu.

    Hizlaria: Iñigo Egurrola

12. **BIR-SORTU.** Negozio, zerbitzu eta taldearen balio erantsia sortzeko eta berriz diseinatzeko prozesu sortzailea.

    Adimen sortzailea pizteko, konponbide desberdinak sortzen ikastea eta prozesu sortzailerako balio erantsia produktu/zerbitzua|komun berrikuntzaraino (bir-sorrerara) merkataritzaren funtsetik bultzatzea emaitza desberdinak lortzeko desberdintasun tailerra. Etorkizunera oinarritik egoki eta aurreratzea.

    Hizlaria: Eba Zoilo

13. **Motibatu**. Adimen emozionala, agintea hartu eta ekin lanari! Ariketa praktikoak.

    Merkatariak akzioan jartzeko eta gogogabetasunatik ateratzeko adimen-emozionaleko tailerra. Gogo-injekzio bat, praktikan jarri ahal dituzten ariketa erreal eta errazekin.

    Hizlaria: Eba Zoilo

14. **Zure denda ber-estreinatu!**Gehiago irabazi zure negozioarekin gozatuz. Dendak nola hobetu.

    Establezimenduetako zein alderdi hobetu. Datu-baseak, komunikazioa, banaketa espaziala, produktuen aurkezpena, kudeaketa finantzarioa,etab.

    Hizlaria: Mikel Narbarte Gipuzkoako Bazkundea

15. **100 Ideia** [aplikagarriak] **zure negozioa hobetzeko**.

    Kudeaketa, bezeroekiko erlazioa eta haien erosketa esperientzia, irudia, eta Interneten daukagun presentzia hobetzeko proposamenak.

    Hizlaria: Mikel Narbarte Gipuzkoako Bazkundea

16. **Egin salto!** Arrakasta pertsonal eta profesionalaren 10 gakoak.

    Hazkunde pertsonal eta profesionala hobetzeko tresnak, eta baita lo dagoen potentzial guztia esnatzeko ere.

    Hizlaria: Javier Moreno

17. **Saltzeko hitzak.** Erosketa-portaeraren gainean zuzeneko efektuak lortzen dituzten baliabide “psikoaktiboak”.

    Erosketa-portaeraren gainean zuzeneko efektua lortzen dituzten hitzak eta adierazpen "psikoaktiboak" daude.

    Tailer honetan publizitate-idazleek eta kontsumo-psikologiari buruzko adituek bezeroekiko elkarrizketan erabilitako sekretuak ikasiko ditugu.

    Hizlaria: Javier Moreno

18. **Ondo erosi hobeto saltzeko.** Hobeto erostea arrakastaren gakoa izan daiteke. Hornitzaileen aurrean gure negozioaren produktibitatea eta errentagarritasuna hobetzeko erabakiak.

    Merkatuak prezioak diktatzen dituenean, konpetentzia hazten da eta eskaria uzkurtzen denean, hobeto erostea arrakastaren gakoa izan daiteke. Tailer honek gure hornitzaileen aurrean produktibitatea eta errentagarritasuna hobetzeko 10 erabaki aurkitzen ditu.

    Hizlaria: Javier Moreno