

Cámara
Almería

Comercio Conectado

servicios digitales orientados a la consecución
de objetivos del pequeño comercio almeriense



Comercio Conectado

Una iniciativa de la Cámara de Almería en el marco del programa
COMERCIO MINORISTA 2020 Financiado por FEDER y SECRETARIA
DE ESTADO DE COMERCIO.

Fondo de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



Servicios digitales orientados a la consecución de objetivos del pequeño comercio almeriense

En toda actividad comercial es imprescindible tener optimizadas las distintas fases del proceso de venta (AIDA¹) para conseguir los objetivos propuestos:

Atraer

Vender

Fidelizar

Gestionar

La digitalización y automatización de procesos, así como la mejora de la UX² reporta beneficios notables (especificados en los puntos anteriores), de manera que la amortización de la inversión se recupera a corto-medio plazo (dependiendo de la complejidad de la actualización y los objetivos a corto-medio-largo plazo del pequeño comercio interesado).

Objeto del proyecto:

Dar a conocer la potencialidad de las nuevas tecnologías de cara a la consecución de objetivos del pequeño comercio almeriense a través de un *córner* móvil que se desplazará a diferentes localizaciones para realizar eventos tipo pop up dirigidas a este colectivo, con demostraciones en vivo, asesoramiento y *networking*, a través del *showroom* incluido en dicho *córner* móvil.

1: Modelo AIDA: Atención, Interés, Deseo, Acción.

2: UX: User Experience (Experiencia de Usuario).

google.com

Google

Gmail Imágenes

Tienda

Google



Buscar con Google

Voy a tener suerte

Ofrecido por Google en: [English](#) [català](#) [galego](#) [euskara](#)

1 Servicios digitales orientados a atraer al cliente potencial al pequeño comercio almeriense.

Las tendencias actuales se centran en optimizar los siguientes puntos respecto a su pequeño comercio a la hora de atraer a sus clientes potenciales, primer paso del proceso de venta:

- 1.1 Su pequeño comercio debe aparecer en **Google**.
- 1.2 Su pequeño comercio debe estar presente en Internet.
- 1.3 Mejore su visibilidad en la Web.
- 1.4 Atraiga a través de un **Marketplace**.
- 1.5 Dé vida a sus **flyers**.
- 1.6 Mantenga la atención de sus nuevos clientes.
- 1.7 Cartelería Digital: El nuevo formato para publicitarse.

1.1 Su pequeño comercio debe aparecer en *Google*.

El primer paso en la digitalización es que tenga presencia en Google. Probablemente exista en Google incluso aunque nunca haya estado en Internet. Dicha presencia debe ser efectiva, es decir, debe transmitir la imagen de marca de su empresa/comercio.

Comprobación (DIY): Proceda a buscar en Google el nombre de su negocio y su ciudad, compruebe el resultado:

¿Aparece en Google?

¿Está la información actualizada?

¿Aparecen críticas positivas?

¿Las fotos que aparecen son adecuadas (son atractivas, de calidad)?

En función de las respuestas, se puede plantear la necesidad de contar con la ayuda de profesionales que definan la imagen de marca de manera fiel, de manera que el cliente no se sienta confuso y pueda identificar plenamente su pequeño comercio. Para más información, consulte anexo final “Imagen de Marca e Identidad Digital”.

RECURSOS:

Google My Business: Coste:

Gratuito. Con esta cuenta de su perfil de empresa, además de presentar su ficha de empresa en Internet, le permitirá conectar con sus clientes potenciales a través del buscador de *Google* y a través de *Google Maps*, de manera fácil.

EJEMPLO: “Cámara de Comercio” + “Almería”

¿En qué sitios web existe tu empresa? / Su tarjeta de Google:

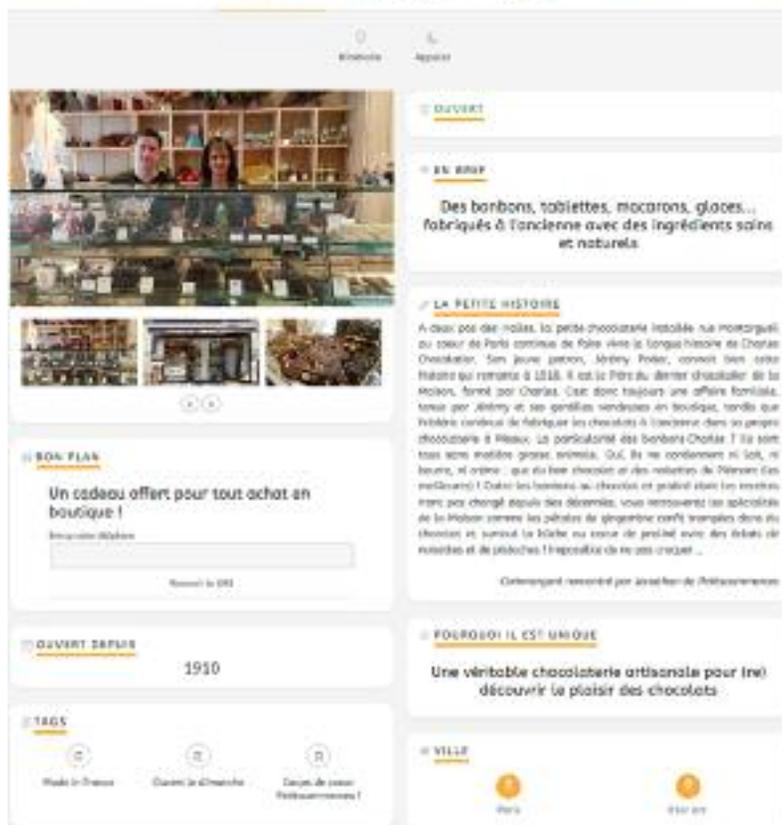
The image shows a Google search result for 'Cámara de Comercio de Almería'. The top part displays search statistics: 'Aproximadamente 3.870.904 resultados (1/40 segundos)'. Below this, the main search result is titled 'Cámara de Comercio de Almería: Inicio' with the URL 'http://camaradealmeria.com/'. It includes a brief description: 'Cámara de Comercio de Almería 2019. Utilízaloa todas las pginas y de manera para mejorar la experiencia de navegación y ofrecer contenidos y publicidad. Ha visitado esta página 3 veces. Fecha de la última visita: 18/05/19'. There are sections for 'Contacto', 'Área de Formación y Empleo', 'Listado de Cursos', 'Eventos', 'Institucional', and 'PROGRAMA INNOCAMARAS ...'. Below the main result, there are social media links for Facebook and a video section.

On the right side, there is a Google My Business profile for 'Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Almería'. It features a map showing the location in Almería, Spain, with a red location pin. The profile includes the following information: 'Dirección: Av. de Cabo de Gata, 28, 04001 Almería', 'Horario: Abierto · Cierres a las 17:30', 'Teléfono: 969 16 17 00', and 'Provincia: Almería'. There is a 'Sugerir un cambio' button and a '¿Creece este lugar? Responde a unas preguntas breves' link. Below the profile, there is a 'Preguntas y respuestas' section with a 'Haz una pregunta' button, a 'Reseñas de la Web' section with a 4.2/5 rating from Facebook, and 'Horas punta' information.

1.2 Su pequeño comercio debe estar presente en Internet.



Para aumentar la visibilidad, el alcance y atraer clientes a su tienda en base a su *target* objetivo, tenga su página web personalizada en plataformas especializadas para los comercios locales.



Comprobación (DIY): Haga clic en uno de los comerciantes. La plataforma se encarga de:

Redacción personalizada de su historia.

Fotografías profesionales.

Integración de sus publicaciones de Facebook / Instagram.

SEO.

EJEMPLO: PROPUESTA: Página Petitscommerces de “Chocolaterie Charles”:

1.3 Mejore su visibilidad en la Web.

JUSTIFICACIÓN: Tener un sitio web es bueno, pero es primordial la visibilidad. Necesidades:

Centralizar toda la actividad en RRSS. Beneficio: Ganar eficiencia y obtener resultados fiables.

Centralizar la planificación del calendario editorial, la publicación de contenidos y obtener las estadísticas asociadas (tasa de clics, alcance, impresiones, ...). Beneficio: Comprobar la efectividad de las diferentes campañas de comunicación y marketing en RRSS, de manera que se pueda actuar de manera inmediata en caso necesario.

Bandeja de entrada unificada de RRSS para el monitoreo y la participación. Beneficio: Aparición de todos los mensajes en una única secuencia filtrable, monitorización de palabras clave y *hashtags*, gráfico de actividades en tiempo real, etc.

Medición del desempeño en RRSS. Beneficio: Informes de perfiles y RRSS, de tendencias y participación de primer nivel, *listening* de redes sociales, PDF y exportación de datos.

Comprobación (DIY): Solicite la versión de prueba gratuita de 30 días.

EJEMPLO: Tome el control de su reputación *online*.



1.4 Atraiga a través de un *Marketplace*.

JUSTIFICACIÓN: Existen muchos *marketplaces* para hacer referencia a las tiendas y restaurantes de su ciudad. Recomendamos Facebook *Marketplace* por su facilidad de uso, baja inversión y seguridad. Además, cuenta con el beneficio de que tienen acceso directo todos tus seguidores. Como desventaja, Facebook *Marketplace* no gestiona los pagos, el cierre de la venta se realiza por mensaje privado, con lo que se recomienda tener una tasa de respuesta elevada y amoldar las condiciones de la transacción a los requerimientos del cliente. En cualquier caso, es un excelente escaparate local de nuestros productos en la red. Se muestran todos los productos a la venta ordenados por distancia, además de poder filtrar por precio, categoría o término de búsqueda.

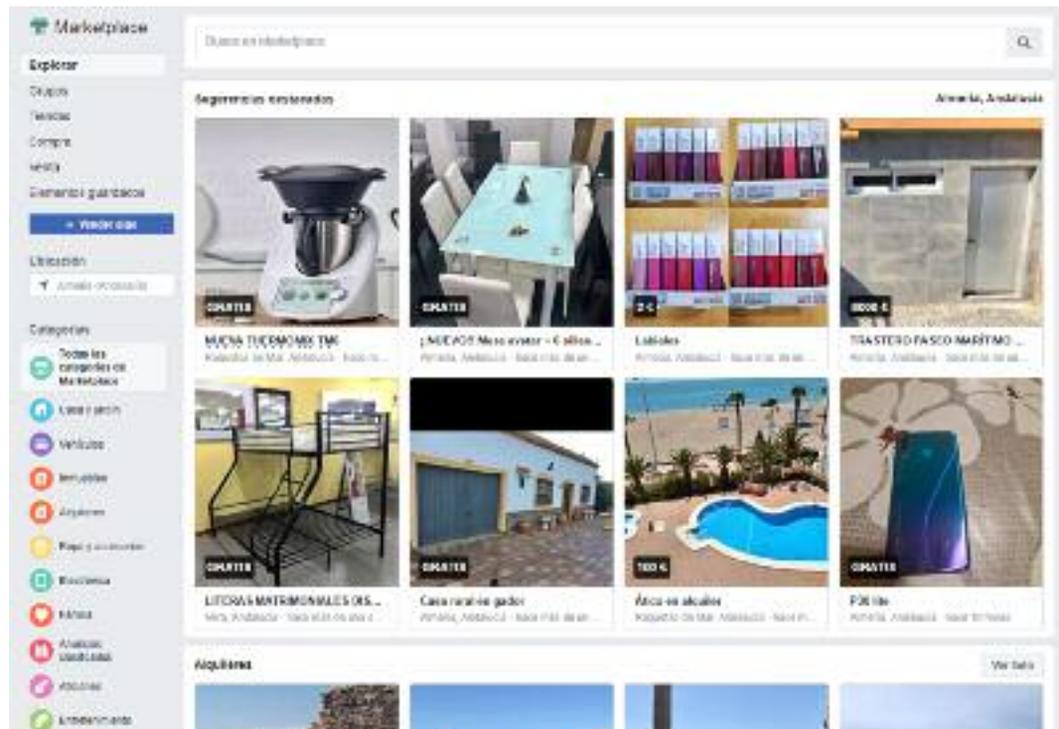


Comprobación (DIY): Cómo funciona Facebook Marketplace paso a paso.

RECURSOS:

MarketPlace de Facebook. **Coste:** Gratuito (a menos que se contrate el servicio de promoción del anuncio o del post).

EJEMPLO:



1.5 Dé vida a sus *flyers*.

El buzoneo de *flyers* (folletos) es un medio de comunicación muy popular. Diferénciese de la competencia animando a sus clientes potenciales. Con una experiencia dinámica y digital su comercio permanecerá durante más tiempo en la mente de los consumidores.

El *Video Flyer* es la modernización del *flyer* tradicional. Se trata de un vídeo corto donde nuestro público objetivo capta de forma divertida y amena quiénes somos y qué ofrecemos. Con la calidad de un spot publicitario, pero controlando costes. La empresa puede transmitir la conciencia de sostenibilidad al ahorrar recursos como el papel. La distribución se realizaría a través de *newsletters*, redes sociales y correos electrónicos a clientes segmentados.

Comprobación (DIY): Visite el siguiente link (<https://es.postermymwall.com/index.php/posters/search?s=video%20flyer>) y descubra las plantillas propuestas.

EJEMPLO:

Link a plantilla personalizable para panadería.



1.6 Mantenga la atención de sus nuevos clientes.

JUSTIFICACIÓN:

La primera aplicación de negocios locales para ubicar su negocio y resaltar sus ofertas comerciales. Gane en visibilidad + Personalice sus anuncios = Gane nuevos clientes.

Comprobación (DIY): Haga clic en uno de los comerciantes. La plataforma se encarga de:

- Aparición de su comercio en el directorio (listado).
- Ofertas del día.
- Geolocalización de su comercio.

EJEMPLO: PROPUESTA: Ficha de la tienda conectada referenciada en City Like. Particularizarlo a versión de escritorio.



1.7 Cartelería Digital: El nuevo formato para publicitarse.

JUSTIFICACIÓN:

Con la plataforma de playthe.net podrá acceder al medio que da paso a una nueva generación digital *out of home*: Un medio en el que se unen lo mejor de lo digital con lo mejor de la publicidad exterior, ya que le permite crear sus propios anuncios, segmentar a su público objetivo, planificar sus campañas en tiempo real y medir la eficacia de estas a través del Smart WiFi. Además de anunciarse cuando sus clientes se encuentran más receptivos: en sus momentos de ocio.

Comprobación (DIY):

Haga de su comercio un espacio inteligente:

- Conecte con sus empleados: Establezca un canal de comunicación directo con sus empleados.
- Mejore el *engagement*: Vincule su marca a las nuevas tecnologías para vender sus productos a sus clientes de una forma más impactante.
- Potencie el *cross-selling*: Aumente sus ventas comunicando los complementos perfectos de los productos ofertados de cada zona.
- Comunique sus ofertas, Facilite las compras, Guíe a sus clientes.

Además, todos los paquetes incluyen:

- *Cloud Signage*: Controle en tiempo real la comunicación con sus clientes:

Potente gestor online con una interfaz visual y cómoda de usar.
Control en tiempo real de las emisiones de las pantallas.
Modifique su contenido según las necesidades de cada momento.

- WiFi Social: El WiFi que le permitirá conocer más sobre sus clientes (Free WiFi):



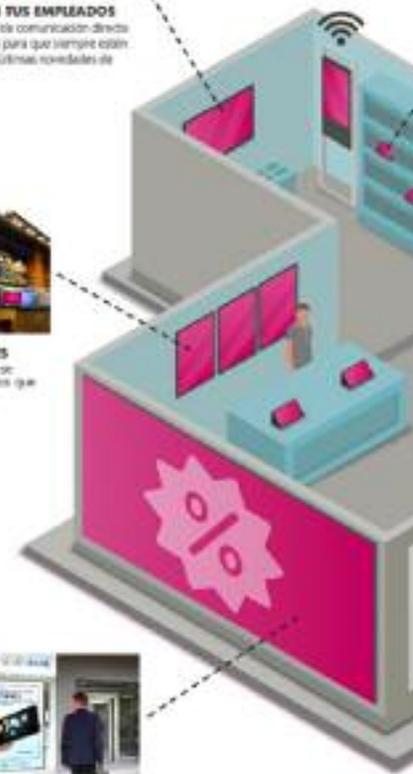
CONECTA CON TUS EMPLEADOS
Establece un canal de comunicación directo con tus empleados para que siempre estén informados de las últimas novedades de la compañía.



GUÍA A TUS CLIENTES
Comúnica que los clientes se interesen por los productos que más le interesa vender.



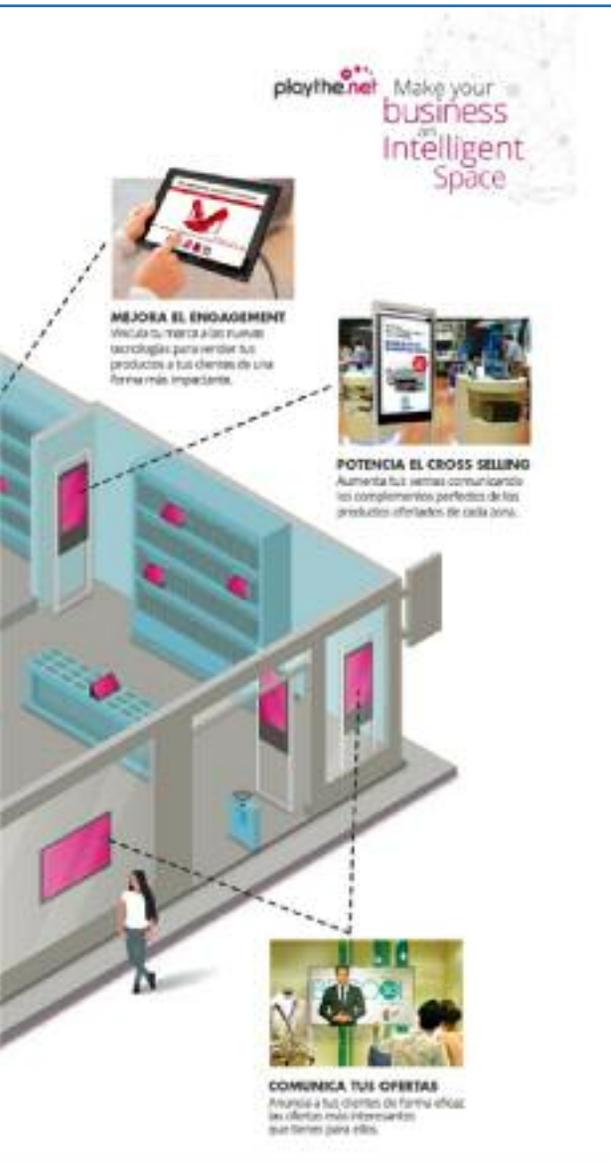
FACILITA LAS COMPRAS
Tus clientes podrán utilizar cómodamente todos los productos que ofrecen.



RECURSOS:

1 pago único + cuota + bonificación por permitir anuncios de terceros.
playthe.net (la Cámara de Comercio tiene un acuerdo con ellos).

EJEMPLO: (Fuente)



- *SmartData*: Analice todo lo que ocurre en su local y aumente la productividad.

Obtenga informes dinámicos con todos los datos de la actividad de las pantallas en tiempo real. Una plataforma versátil que permite obtener una visión detallada del negocio para tomar decisiones.

- *AD Central*: Planifique al detalle sus campañas y consiga los mejores resultados.

Plataforma online que permite realizar estimaciones de audiencia. Planifique sus emisiones de forma automática en cualquier momento y lugar.

- *Control*: Localice cualquier incidencia en el momento que ocurre.

Herramienta que monitoriza constantemente la actividad y el estado de cada pantalla para asegurar su correcto funcionamiento. Notificaciones automáticas en caso de incidencias.

2 Servicios digitales orientados a optimizar las ventas del pequeño comercio almeriense.

Las tendencias actuales se centran en optimizar los siguientes puntos respecto a su pequeño comercio:

- 2.1** Presente sus productos con fotografías atrayentes.
- 2.2** Venda a través de una tienda con realidad virtual.
- 2.3** Informe a través de las etiquetas electrónicas ESL.
- 2.4** Venda a través de *marketplaces* locales.
- 2.5** Estimule sus ventas a través del marketing olfativo.
- 2.6** Defina e implante su atmósfera musical.
- 2.7** Proporcione el servicio de traducción en tiempo real a través de un altavoz inteligente.
- 2.8** Escenifique sus productos/servicios con hologramas.
- 2.9** Venda a través de códigos QR.

2.1 Presente sus productos con fotografías atractivas.

JUSTIFICACIÓN: Tener un sitio web es bueno, pero es imperativo que las fotos incluidas sean atractivas. El estudio propuesto por Sublissime Studio le permite obtener imágenes en 360° y, a través de la app asociada, cortarlas automáticamente; asimismo, dicha aplicación le permite integrar decoraciones en las fotografías de sus productos.

Comprobación (DIY):

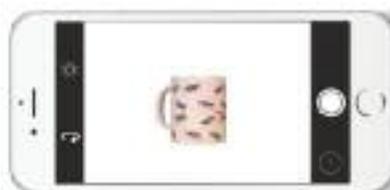
Instale la app “sublissime.studio”.

Fotografíe su producto.

Guarde e inserte la fotografía de su producto en su sitio web.

EJEMPLO: Foto de una “taza de té” con Sublissime Studio: Pasos:

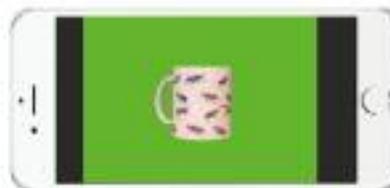
1. Instale su estudio.
2. Regule la iluminación y el ángulo.
3. Fotografíe su producto.
4. Recorte automático.
5. Elija su decoración.
6. Incruste el objeto (producto).



01



02



03



04



05



06

2.2 Venda a través de una tienda con realidad virtual.

JUSTIFICACIÓN: Con la realidad virtual, los clientes estarán más incitados a realizar las compras directamente desde casa, al poder comprobar las características de su producto con más similitud a la compra presencial en comparación con la digitalización tradicional. El código QR puede ser integrado en la plataforma Alcom, lo cual mejora la UX.

Comprobación (DIY): Diakse:

Escriba la URL o escanee el código QR con su smartphone.

Haga clic en “...” en las gafas.

Coloque su smartphone en el estuche.

Visite la tienda.

Tenga en cuenta las estrellas para seguir acceder e informarle sobre los productos.

El código QR puede ser integrado en la plataforma Alcom, lo cual mejora la UX.

EJEMPLO 1: Visita de una marroquinería. <https://baltus.diakse.com/index.php>



RECURSOS:

El código QR puede ser integrado en la plataforma Alcom, lo cual mejora la UX.

EJEMPLO 2: Visitar una propiedad para comprar en una agencia inmobiliaria. <https://envisite.fr/>



2.3 Informe a través de las etiquetas electrónicas ESL.

JUSTIFICACIÓN: Ahorre tiempo actualizando automáticamente los precios, de forma remota a través de infrarrojos.

Beneficios: Eficiencia y productividad + Gestión de precios + Conectividad con el cliente.

Más rentable que el papel.

Mejora la experiencia de compra de sus clientes con precios precisos y confiables.

Reducción de costes.

Imagen de modernidad.

Monitorización (stock, productos expuestos, productos vendidos en cierto momento).

Mapa de calor.

Intercomunicación (optimiza la resolución de problemas).

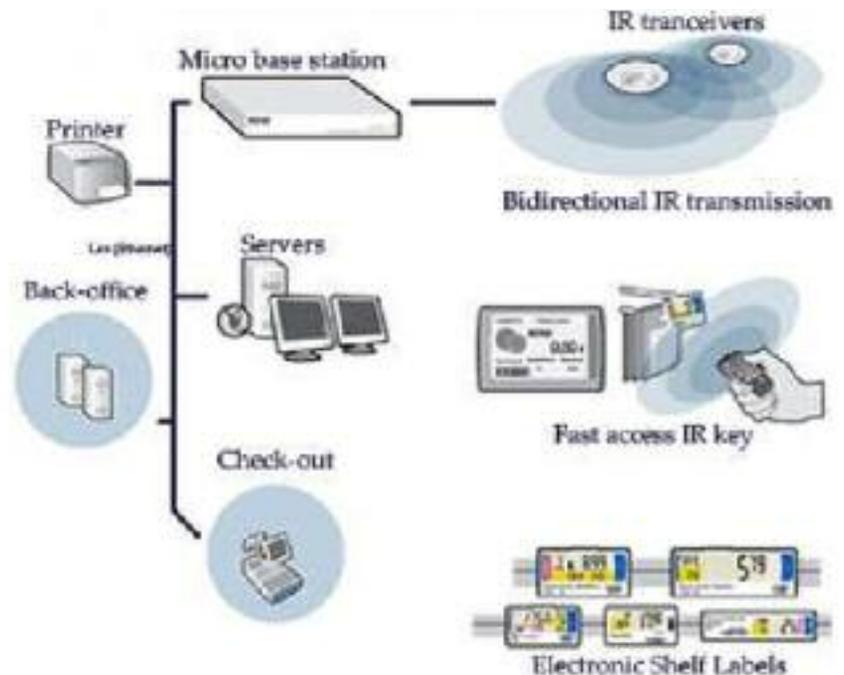
Comprobación (DIY): Pricer:

Acerque el dispositivo a una etiqueta.

Presione el botón correspondiente a la acción que desea realizar respecto al producto, por ejemplo: Encender el flash para escanear la etiqueta, acceder a la pantalla de existencias en exposición y en almacén.

EJEMPLO: Una etiqueta: pantalla de cliente, stock y escaneo:

EJEMPLO: Grocery Retail.



2.4 Venda a través de *marketplaces* locales.

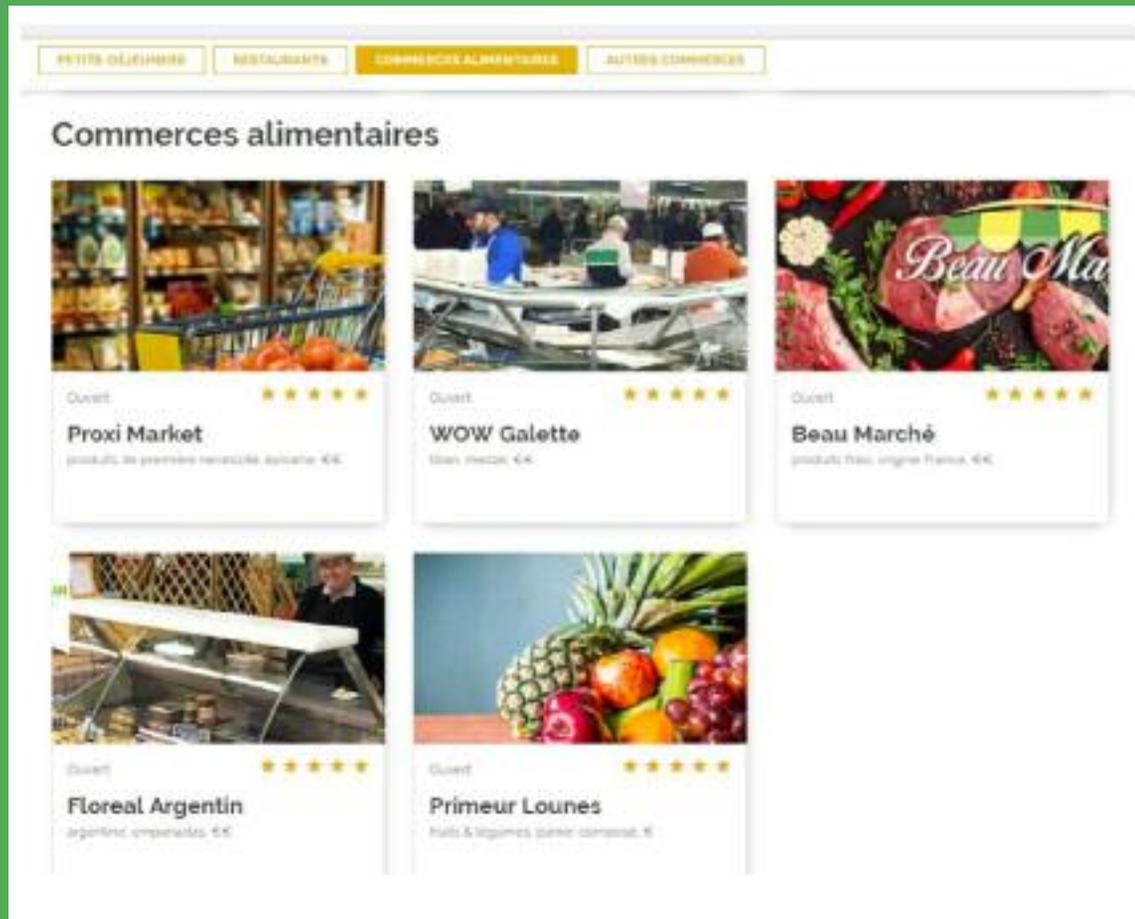
JUSTIFICACIÓN: Para vender, no hay necesidad de tener un sitio web, ¡utilice un Marketplace local para poner su oferta en línea!

Comprobación (DIY): Busque en el Marketplace. Ejemplo: Ofrezca un desayuno que pueda ser entregado en el día.

RECURSOS:

Alcom: Coste: Gratuito el primer año. Resto, consultar. Contacto: 950181705 (Alcom, marketing).

EJEMPLO:



2.5 Estimule sus ventas a través del marketing olfativo.

JUSTIFICACIÓN:

Más eficiente que la memoria visual, la memoria olfativa hace que la experiencia del cliente sea una experiencia positiva para los consumidores, lo cual implica las siguientes ventajas a largo plazo:

Mejora la imagen de su comercio.

Marca diferencia competitiva.

Su clientela aumenta al mejorar la UX.

Aumenta su cifra de negocios.

Para transmitir su imagen de marca, se recomienda crear su propio logotipo en lugar de utilizar aromas comunes, de esta forma, se refuerza su identidad corporativa y establece una diferencia competitiva.

Comprobación (DIY): Descubra los aromas expuestos frente a usted (midiscom):

Adivine sus perfumes.

Escriba sus respuestas en la hoja indicada a ello.

Si 3 de las respuestas son correctas, ganará un mes de suscripción para un ambiente olfativo.

EJEMPLO: Fragancia de “té verde” difundida en el ambiente de la tienda conectada.



2.6 Defina e implante su atmósfera musical.



JUSTIFICACIÓN:

Un estudio realizado por Sacem mostró que el 82% de los clientes prefieren que haya música en los puntos de venta. El 72% de las veces se recuerda la música de las marcas y en el 38% de las veces se reconoce de manera automática.

El objetivo del marketing auditivo es transmitir la identidad de la marca a través de la música y los mensajes verbales.

Difunda el ambiente musical que conecte con su target objetivo e imprima su identidad de marca a través de la música.

Comprobación (DIY): midiscom:

Con la pantalla táctil, elija su estilo de música en el jukebox de la interfaz.

Cree su lista de reproducción a partir de los estilos propuestos.

Emítala en su tienda conectada.

2.7 Proporcione el servicio de traducción en tiempo real a través de un altavoz inteligente.

JUSTIFICACIÓN:

Aproveche las ventajas de tener un asistente personal conectado, como traducir frases (hacer de intérprete) o responder a preguntas de sus clientes (mejorando así el servicio de atención al cliente), en esencia, dando un valor añadido que además es una diferencia competitiva.

Comprobación (DIY):

Diga “OK. GOOGLE, traducido al chino, bienvenido a mi tienda, ¿en qué puedo ayudarle?”

Diga “OK. GOOGLE, traducido al inglés, pague en efectivo o con tarjeta de crédito”

Diga “OK. GOOGLE, encuentra un buen restaurante en La Rambla de Almería”

RECURSOS: Alexa:

Comprar el dispositivo: Entre 60 € y 200 €.

En internet: www.store.google.com/
www.amazon.es

EJEMPLO: Funcionamiento de los altavoces conectados:



2.8 Escenifique sus productos/servicios con hologramas.

JUSTIFICACIÓN:

Ofrezca un valor añadido a sus productos valiosos, mejorando la UX y aumentando las ventas de productos, gracias a las animaciones holográficas.

El vídeo de su holograma debe tener un fondo verde para recortar los contornos de manera eficiente.

Comprobación (DIY):

Colóquese delante de la proyección.

Mire la animación del vino que fluye en la copa.

No, no es vino, es un holograma.

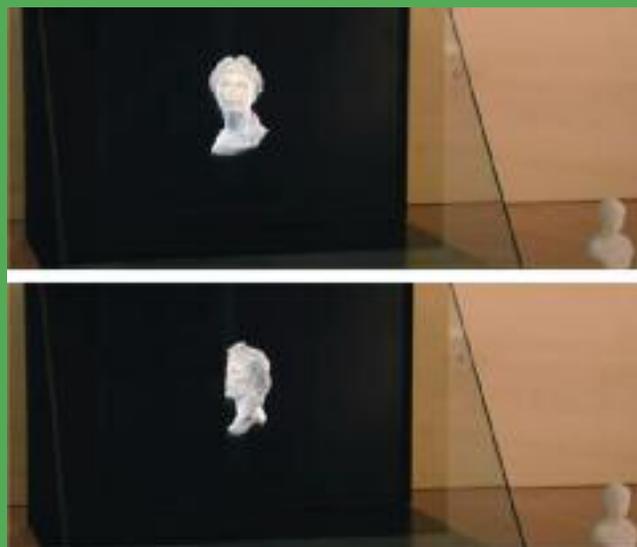
RECURSOS: Holusion:

Holusion: Contacto: contact@holusion.com / 09 72 42 44 51

EJEMPLO:

Escenificación de una estatua de piedra:

Vídeo 1: Holograma en 360° / Vídeo 2: presentación de un holograma interactivo



2.9 Venda a través de códigos QR.

JUSTIFICACIÓN:

Genere sus códigos QR en 5 minutos y de manera gratuita. Después, insértelas en revistas, flyers, cartelería o cualquier otro soporte que considere oportuno.

En Japón y China, por ejemplo, esta práctica está muy extendida.

NOTA IMPORTANTE:

Todo esto está desembocando en la creación de tiendas automáticas sin dependientes (tiendas físicas autónomas): Amazon Go, Tudecora.com.

Vídeo: Checkout Autónomo, Sistema en Tiempo Real v0.21.

Posible inconveniente: Confiar en la honestidad y honradez de sus clientes.

Comprobación (DIY):

Descargue una aplicación flashcode (lectora de códigos QR y de códigos de barras).

Coloque el código delante de su smartphone para escanearlo.

Compre el producto.

RECURSOS:

En Internet, Google Play, App Store. Flashcode. Coste: Gratuito.

EJEMPLO: Chocolatería Osmont:

Su código aparece difuso.



CARTELES - LIBROS - FLYERS - TARJETAS DE VISITA - PLACAS

Su código es flasheado.



LOS USUARIOS CON SU SMARTPHONE ESCANEAN EL CÓDIGO A TRAVÉS DE LA APP DESTINADA A ELLO.

El usuario es redirigido al contenido asociado.



PÁGINA WEB, DESCARGA DE APP, VÍDEO YOUTUBE, DAILYMOTION,...



Coffret Gourmand T2

Équipement d'un coffret de chocolaterie, avec amandine, gourmandises, chocolat au lait et praliné, ce coffret est une merveille de gourmandise.

Merci pour vos achats, nous sommes ravis de vous servir.

Prix unitaire : 35,00 €

35,00 € TTC

Quantité

ADDICER ALIENES



448 € en boutique

Produit expédié par la poste

Le petit Chocollat - Livraison à domicile gratuite à partir de 50€ d'achat. Aux Chocollats, nous sommes ravis de vous servir.

3 Servicios digitales orientados a optimizar la tasa de clientes fidelizados del pequeño comercio almeriense.

Las tendencias actuales se centran en optimizar los siguientes puntos respecto a su pequeño comercio:

- 3.1** Haga que sus clientes sean sus fans en las redes sociales.
- 3.2** Recopile información de manera inteligente.
- 3.3** Defina y programe sus campañas de marketing de manera simple y efectiva (optimice su ROI).
- 3.4** Comuníquese con sus clientes de manera instantánea.
- 3.5** Responda a las opiniones de sus clientes.
- 3.6** Optimice la experiencia de compra de sus clientes.

3.1 Haga que sus clientes sean sus fans en las redes sociales.

JUSTIFICACIÓN:

Tener una página de Facebook presenta ventajas, sobre todo si el número de suscriptores es considerable. Ofrezca al cliente, durante el *checkout* de su pedido, que se suscriban a su página de Facebook. Conseguirá una mayor fidelización y *engagement* ofreciendo un servicio de atención al cliente óptimo a través de dicha página.

Comprobación (DIY): Smiirl

Acceda a Facebook desde su smartphone.

Haga clic en “Me gusta” o “Seguir” de su página.

Observará cómo incrementa el contador de suscriptores en RRSS.

RECURSOS:

PROPUESTA: Implementar en Alcom. Coste: gratuito. Procedimiento: En el checkout del pedido, invitar a que se suscriban a su página de Facebook. El balance de seguidores se puede comprobar a través de la propia página de Facebook y de los resúmenes de actividad semanales que Facebook envía al email con el que se ha registrado dicha página.

EJEMPLO:

La página de Facebook de la CCI95: Haga clic en “Me gusta” en la página de Facebook “CCI Val d’Oise” y vea cómo se actualiza el contador en tiempo real.



3.2 Recopile información de manera inteligente.

JUSTIFICACIÓN:

Al captar los datos de sus clientes en el punto de venta obtiene una valiosa información la cual puede usar para construir relaciones de proximidad duraderas con ellos (*engagement*, fidelización). Para este proceso, es necesario adquirir los datos, gestionarlos y activarlos.

1. *Data Acquisition*: Animación y captación de datos: primera etapa en una relación de proximidad. Necesidades del pequeño comercio:
 - a. Animar su punto de venta.
 - b. Profundizar en el conocimiento de sus clientes.
 - c. Optimizar sus campañas de captación con un dispositivo multicanal.
 - d. Adoptar una solución global para estrategias distintas.

PRODUCTOS OFERTADOS:

- Kioscos interactivos: Diseñados especialmente para campañas de captación de datos en puntos de venta.
- Captar datos en *smartphone*.
- Catálogo de juegos: Elija entre más de 15 módulos de juegos y servicios.
- Pilotaje de red: Cree sus animaciones multi-tienda desde la plataforma y siga en tiempo real la subida de los datos en cada punto de venta.

2. *Data Management*: Sus datos cualificados para enriquecer su conocimiento del cliente. Necesidades del pequeño comercio:

- a. Optimizar la calidad de sus datos.
- b. Visualizar y segmentar sus datos.
- c. Conecte sus sistemas de información.

PRODUCTOS OFERTADOS:

- *Data Quality Management*.
- Gestor de segmentación de cliente.
- API y conectores estándar.
- Dolmen Connect: En colaboración con Salesforce, es una innovadora solución API pensada para aquellos retailers que deseen capitalizar el tráfico de su punto de venta para enriquecer, actualizar y sincronizar tanto los datos captados en los puntos de venta como los datos del CRM central.

3. *Data Activation*: A partir de la interpretación de los datos hay que gestionar sus acciones de marketing y las de sus puntos de venta. Necesidades del pequeño comercio:

- a. Fidelizar a sus clientes.
- b. Conquiste nuevos clientes.
- c. Dé autonomía y reactividad a sus puntos de venta.
- d. Mida los resultados de sus comunicaciones.

PRODUCTOS OFERTADOS:

- Plataforma de gestión de campañas.
- App móvil: La app móvil le permite acceder a su base de datos y comunicar con sus clientes desde su *smartphone*.
- Herramientas de gestión de la red: Se le facilitan modelos de campañas, flujos de validación personalizados y *reportings* consolidados.

Comprobación (DIY):

Vídeo Dolmen

Pasos:

1. Seleccione una foto.
2. Ó tome una foto de su tienda, o de un producto suyo.
3. Escriba su mensaje de un instante. Debe ser directo y conciso.
4. Configure su oferta: Fecha de inicio / Fecha de fin / Tipo de código (texto o código de barras) / Su código de oferta (EAN13 / CODE128) / Registrar oferta.
5. Objetivo: sus clientes. Por geolocalización.
6. Objetivo: sus clientes. A través de etiquetas.
7. Objetivo: sus clientes. A través de sus criterios de segmentación.
8. Pruebe su campaña antes del lanzamiento.
9. Todo está listo para lanzar la oferta.
10. Y este es el resultado final: Todos sus clientes a su alcance.

EJEMPLO 1:



3.3 Defina y programe sus campañas de marketing de manera simple y efectiva (optimice su ROI).

JUSTIFICACIÓN:

“Los clientes en mi Magasin.com”: Una solución MEDIAPOST / grupo La Poste

¿Qué es? Una solución llave en mano para configurar su campaña de comunicación: correo electrónico / SMS / correo masivo / difusión de anuncios.

Comprobación (DIY):

Escoja el canal y destinatarios de su campaña.

Use su propia creatividad o haga uso de plantillas.

¡Valide!

EJEMPLO: Pruébelo usted mismo: (NOTA: Magasin.com ya no existe)



The screenshot shows a website interface for 'Des Clients dans mon Magasin.com'. The main headline reads 'Votre campagne marketing démarrera dans 5 minutes.' Below this, it says 'Créez et diffusez toutes vos campagnes marketing en seulement quelques clics.' The interface features four main marketing channels, each with a red circular icon and a 'Se lancer' button:

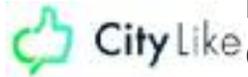
- SMS:** Icon of a mobile phone. Text: 'Toucher vos Clients où qu'ils soient, au bon moment !' and 'Envoyez un message sur votre téléphone portable, vous synchronisez votre base de clients, et diffusez vos offres à grande échelle en 1 clic !'
- E-mailing:** Icon of an @ symbol. Text: 'Personnalisez, personnalisez et réactivez !' and 'E-mailing en 1 clic ! Choisissez un modèle de lettre et diffusez vos offres à grande échelle en 1 clic !'
- Courrier adressé:** Icon of an envelope. Text: 'La meilleure manière d'attention personnalisée à vos clients !' and 'Personnalisez, personnalisez et réactivez ! Choisissez un modèle de lettre et diffusez vos offres à grande échelle en 1 clic !'
- Imprimé publicitaire:** Icon of a printer. Text: '20 millions de copies, tout diffusez à votre portée !' and 'E-mailing en 1 clic ! Choisissez un modèle de lettre et diffusez vos offres à grande échelle en 1 clic !'

Su campaña de marketing lista en 5 minutos. Cree y distribuya todas sus campañas de marketing con solo unos pocos de clics.

3.4 Comuníquese con sus clientes de manera instantánea.

JUSTIFICACIÓN:

Una aplicación móvil para sus clientes, descargable de forma gratuita y fácil de usar.



La aplicación CityLike permite a sus clientes descubrir sus ofertas comerciales en tiempo real.

Comprobación (DIY):

Cree su negocio en línea en www.citylike.fr

Publique sus ofertas comerciales en la aplicación CityLike. Estarán disponibles de inmediato.

RECURSOS: www.citylike.fr / contact@citylike.fr / 0134617197

EJEMPLO:



3.5 Responda a las opiniones de sus clientes.

JUSTIFICACIÓN:

Los consumidores han tomado el poder a través de Internet al dejar su opinión e influir en los clientes de manera que en función de dicha opinión la credibilidad del comercio sea un éxito o un fracaso.

Por ejemplo, TripAdvisor está especializado en viajes (restaurantes, hoteles, . . .), hace referencia a 315 millones de visitantes únicos cada mes y recopila más de 500 millones de opiniones. Es por ello que es primordial revisar regularmente las opiniones dadas respecto a su comercio.

Comprobación (DIY):

Inicie la aplicación de TripAdvisor.

Busque su negocio.

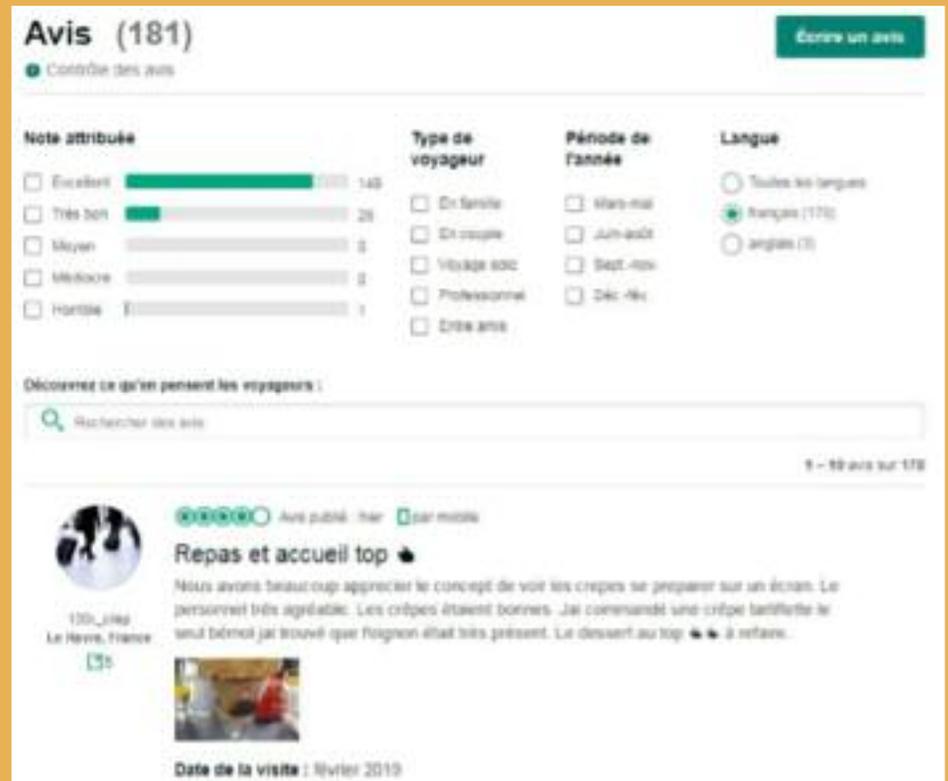
Consulte las reseñas dejadas por sus clientes.

RECURSOS:

Coste: Basado en los ingresos generados a través de TripAdvisor.

TripAdvisor.fr/Owners. TripAdvisor

EJEMPLO: Un restaurante en TripAdvisor:



The screenshot shows a TripAdvisor review for a restaurant named "Avis" with 181 reviews. The review is in French and is titled "Repas et accueil top". The reviewer, 130i_lmg, gave a 5-star rating. The review text says: "Nous avons beaucoup apprécié le concept de voir les crêpes se préparer sur un écran. Le personnel très agréable. Les crêpes étaient bonnes. J'ai commandé une crêpe banane le seul défaut j'ai trouvé que l'ognon était très présent. Le dessert au top 🍷 à refaire." There is a photo of a person at a counter. The date of the visit is listed as "Date de la visite : février 2019".

Avis (181) Écrire un avis

Contrôle des avis

Note attribuée	Type de voyageur	Période de l'année	Langue
<input type="checkbox"/> Excellent 149	<input type="checkbox"/> En famille	<input type="checkbox"/> Mars-mai	<input type="radio"/> Toutes les langues
<input type="checkbox"/> Très bon 26	<input type="checkbox"/> En couple	<input type="checkbox"/> Juin-août	<input checked="" type="radio"/> Français (172)
<input type="checkbox"/> Moyen 8	<input type="checkbox"/> Voyage solo	<input type="checkbox"/> Sept-nov	<input type="radio"/> Anglais (7)
<input type="checkbox"/> Médiocre 8	<input type="checkbox"/> Professionnel	<input type="checkbox"/> Déc-fév	
<input type="checkbox"/> Horrible 1	<input type="checkbox"/> Très avis		

Découvrez ce qu'en pensent les voyageurs :

Rechercher des avis

9 - 10 avis sur 178

Repas et accueil top

Nous avons beaucoup apprécié le concept de voir les crêpes se préparer sur un écran. Le personnel très agréable. Les crêpes étaient bonnes. J'ai commandé une crêpe banane le seul défaut j'ai trouvé que l'ognon était très présent. Le dessert au top 🍷 à refaire.

Date de la visite : février 2019

3.6 Optimice la experiencia de compra de sus clientes.

JUSTIFICACIÓN:

Se trata de una solución para comprender lo que está sucediendo en su comercio de manera que se pueda aumentar el valor comercial de su actividad.



Comprobación (DIY):

El cliente experto geolocaliza y se conecta a la app Budd'it.

Este responde preguntas respecto al comercio *in situ*.

Comprueba los resultados al respecto en tu cuenta.

Rediseñe los puntos conflictivos de su comercio: elimine los elementos irritantes, potencie los que dan valor añadido o son considerados diferencias competitivas (centrarse sobre todo en los identificados como ventajas competitivas).

EJEMPLO:

Interfaz de la app Budd'it para un cliente experto / Interfaz del comerciante (pantalla de resultados):



4 Servicios digitales orientados a optimizar las TAREAS ADMINISTRATIVAS del pequeño comercio almeriense.

Las tendencias actuales se centran en optimizar los siguientes puntos respecto a su pequeño comercio:

- 4.1. Simplifique su enfoque de APPCC.
- 4.2. Dé vida a sus menús.
- 4.3. Tome pedidos o comandas en su *smartphone*.
- 4.4. Organice las comandas en cocina.
- 4.5. Minimice el desperdicio de comida.
- 4.6. Haga opacas las ventanas de las diferentes estancias.
- 4.7. Caja registradora inteligente para su restaurante.
- 4.8. Caja registradora inteligente para su comercio.
- 4.9. Pago en la mesa del comensal.
- 4.10. Acepte el pago *contactless*.
- 4.11. Solicite recogida antes de las 13:00, libere antes de las 16:00 (*Press-Release*).
- 4.12. Entregas (Reparto, *Deliver*).

4.1. Simplifique su enfoque de APPCC.

JUSTIFICACIÓN:

Una solución táctil innovadora para simplificar su proceso de APPCC y permitirle, en unos minutos, realización el registro de su Plan de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Comprobación (DIY):

Haga clic en la interfaz de usuario de la aplicación en la tableta y compruebe su funcionalidad y posibles usos.

Guarde sus declaraciones obligatorias diariamente.

Siga la trazabilidad de sus productos.

Automatice sus horarios.

Consulte y exporte sus datos.

RECURSOS: Paquete de Higiene / 02 29 62 64 40 / www.chr-numerique.fr

EJEMPLO: Tareas desmaterializadas (workflow, modularización):



4.2. Dé vida a sus menús.

JUSTIFICACIÓN:

¡*Software* que despierta su negocio!

Su cliente puede consultar el mapa interactivo de su restaurante en la mesa o en un terminal interactivo dentro de su establecimiento. ¡Le está ofreciendo una experiencia de comanda única!

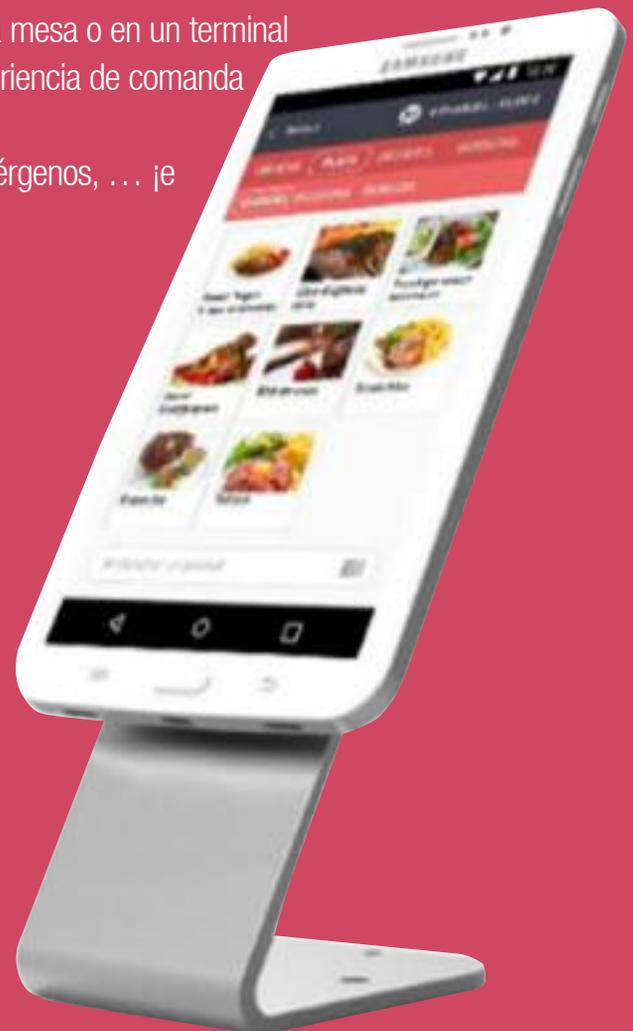
Podrá ver fotos de la comanda, la trazabilidad de los productos, los alérgenos, ... ¡e incluso solicitar la comanda!

Comprobación (DIY):

Acceda a la tableta.

Visualice el menú digital.

EJEMPLO: Menú interactivo de un restaurante:



4.3. Tome pedidos o comandas en su smartphone.

JUSTIFICACIÓN:

¡*Software* que despierta su negocio!

Funcionalidad:

El servidor utiliza un smartphone para registrar las comandas, de manera que se transmiten directamente a la cocina y a la caja registradora central.

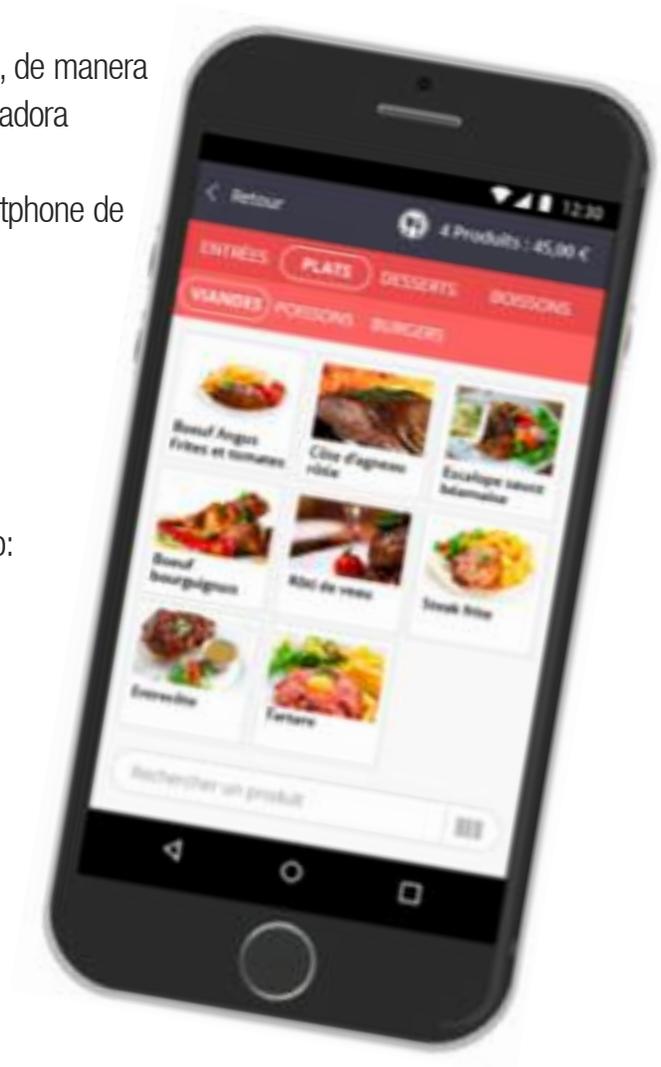
La cocina puede interactuar con el servidor a través del smartphone de cocina.

Se notifica al servidor cuando el cliente ha pagado la factura.

Comprobación (DIY):

Tome el pedido a través del *smartphone* con la app.

EJEMPLO: Tome un pedido a través del *smartphone* con la app:



4.4. Organice las comandas en cocina.

JUSTIFICACIÓN: ¡Software que despierta su negocio!

Funcionalidades:

Visionado de los pedidos en tiempo real.

Consulta de hojas técnicas y/o de datos.

Entrada de producción diaria, ...

¡El jefe se beneficia también de la digitalización de su comercio!



Comprobación (DIY):

Visualice la pantalla de cocina para ver las diferentes comandas.

RECURSOS:

Opciones:

1. Versión gratuita.
2. Versión a 25€/mes.
3. Versión a 62,5€/mes.

Airkitchen / 04 84 25 80 20 / www.airkitchen.fr

EJEMPLO: Pantalla de cocina de un restaurante:



4.5. Minimice el desperdicio de comida.

JUSTIFICACIÓN:

En la lucha contra el desperdicio, únase a más comerciantes presentando su negocio a nuevos clientes, así puede valorizar sus productos no vendidos (*invendito*, lat.).

Comprobación (DIY):

Cree su cuenta profesional “Too Good To Go” (“Demasiado bueno como para dejarlo escapar”) en pocos minutos. Ajuste la cantidad de “cestas” disponibles cada día.

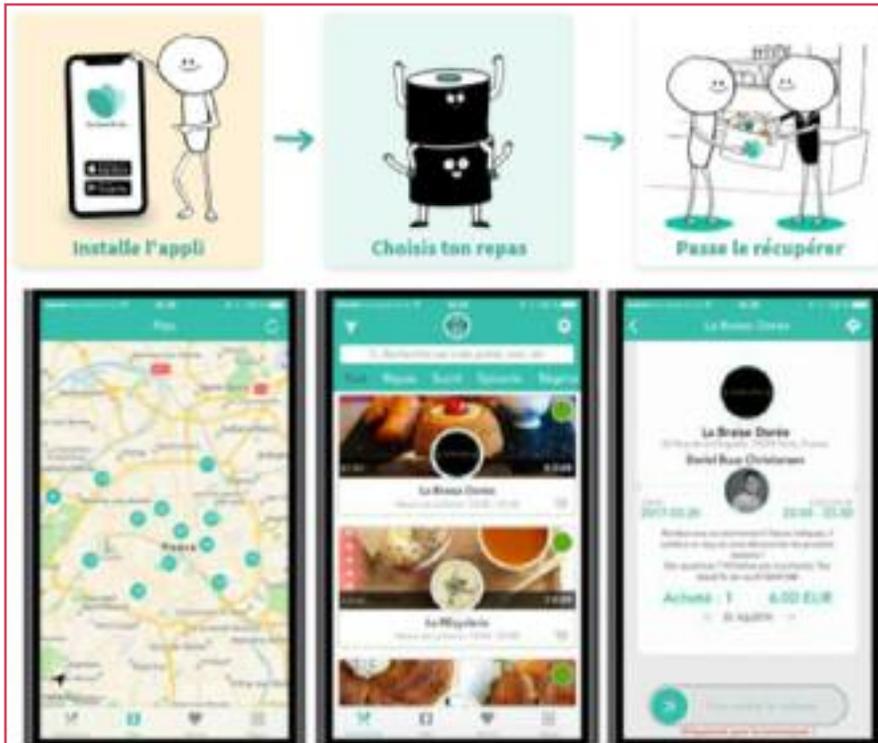
Sus clientes reservarán sus “cestas” a través de la app y las recogen en el momento de su elección.

RECURSOS:

Coste: Gratuito.

Too Good To Go / toogoodtogo.fr

EJEMPLO: App “toogoodtogo”: ¿Cómo funciona? (A nivel de cliente):



1. Instale la app.
2. Elija su comida.
3. Pase a recogerla.

4.6. Haga opacas las ventanas de las diferentes estancias.

JUSTIFICACIÓN:

Película opaca para separar ambientes. ¿Visible o invisible?

Película de plástico de alta tecnología (PDLC, *Polymer Dispersed Liquid Crystals*, conocido también como cristal inteligente, *Smart glass*), para aplicar a todas las superficies lisas de vidrio. Puede transformas sus superficies de vidrio transparente en vidrio opacificado en un instante, a través de control remoto o a través de su *smartphone*. Confiera a su interior un aspecto moderno y de tendencia. Puede proyectar vídeos en modo opaco.

Comprobación (DIY): ¡Presione un botón y el cristal se tornará en transparente!

EJEMPLO: Película opaca para separar ambientes.



4.7. Caja registradora inteligente para su restaurante.

JUSTIFICACIÓN:

¡*Software* que despierta su negocio!

Con AirKitchen, gestione ventas, recibos, clientes, fidelización, cartas y menús de su restaurante, ya sea un bar de tapas, una cervecería, un restaurante tradicional o una franquicia.



Comprobación (DIY):

Lance la app en su tableta.

Simule un cobro.

EJEMPLO: Caja registradora inteligente para un restaurante:

4.8. Caja registradora inteligente para su comercio.

JUSTIFICACIÓN:

¡*Software* que despierta su negocio!

Con RoverCash, gestione ventas, recibos, clientes, fidelización, catálogo y stock de productos, sea cual sea su negocio. RoverCash, la caja registradora, es la pasarela entre su punto de venta físico y su tienda online para la gestión de la actividad en todos los canales.



Comprobación (DIY):

Lance la app en su tableta. Simule un cobro.

EJEMPLO: Caja registradora inteligente para cualquier tipo de comercio:

4.9. Pago en la mesa del comensal.

JUSTIFICACIÓN:

¡*Software* que despierta su negocio!

Con AirKitchen, brinde a sus clientes la opción de pagar sus facturas de forma independiente con su smartphone.

Sólo con un código para flashear y la factura ya está lista.

El servidor recibe una notificación en su smartphone cuando se realiza el pago.

Comprobación (DIY):

Flashee el código QR con su smartphone y pague en mesa.

EJEMPLO: Un cliente que paga en mesa:



4.10. Acepte el pago contactless.

JUSTIFICACIÓN:

“Monetico Mobile +” le permite aceptar un pago seguro siempre que haya cobertura de internet móvil o conexión WiFi. Una solución combinada consistente en una app simple de cobro y gestión de clientes.

Comprobación (DIY):

Simule una venta y una cantidad de facturación.

Pague a través del TPV disponible (contactless).

Envíe el ticket por email o SMS.

EJEMPLO: “Monetico Mobile +”:



4.11. Solicite recogida antes de las 13:00, libere antes de las 16:00 (Press-Release).

JUSTIFICACIÓN:

Con su cuenta de colissimo.fr, la solicitud de recogida se simplifica. El comerciante presiona “solicitud de recolección” antes de las 13h y el repartidor recoge el paquete antes de las 16h.



Comprobación (DIY): Siga el video tutorial:

Cree o inicie sesión en la cuenta de Colissimo Box.

Solicite una recogida.

EJEMPLO:

The screenshot shows the 'colissimo' website interface. At the top, there is a navigation bar with 'ESPACIE COLISSIMO', 'OFFRES ET TARIFS', 'APPLICATIONS', and 'MON COMPTE'. Below this, there is a section titled 'Votre espace Colissimo On Demand' with a sub-heading 'La service de collecte à la demande de La Poste - Colissimo'. To the right, there is a section 'Ne vous déplacez plus : Faites une demande de collecte avant 13h et La Poste vient récupérer vos colis dans votre magasin.' with a list of days and times: Lundi 14h00 - 14h00, Mardi 14h00 - 14h00, Mercredi 14h00 - 14h00, Jeudi 14h00 - 14h00, Vendredi 14h00 - 14h00. Below this, there is a 'Demander une collecte' section with a form for 'Date de passage souhaité' (Lundi 11/06/2018 entre 14h00 et 14h00) and a 'Demander une collecte' button. To the right of this is an 'Estimez le prix de votre collecte' section with a slider for 'Nombre de colis par 11 colis max' (set to 1) and a price display of '0'. Below this is a 'Historique de mes collectes' table with columns 'Date', 'Heure', and 'Statut'. The table contains five rows of data, all with a 'Statut' of 'Réussi'.

Date	Heure	Statut
08/06/2018	14h00	Réussi

4.12. Entregas (Reparto, Deliver).

JUSTIFICACIÓN:

La entrega local garantiza entregas de calidad.

Comprobación (DIY): Vea el vídeo:

Administre su catálogo en tiempo real.

Administre y rastree sus pedidos.

Realice las entregas con “Please”.

Reciba hasta 3 transferencias bancarias al mes.

EJEMPLO: Aplicación “Please”:

Please
100% LOCAL



I Modelo AIDA: Atención, Interés, Deseo, Acción.

II UX: User Experience (Experiencia de Usuario).

III API: Application Programming Interface. Conjunto de subrutinas, funciones y procedimientos (o métodos en POO) que ofrece cierta biblioteca para ser usado por otro software como una capa de abstracción.

IV APPCC o HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control).

Comercio Conectado

Una iniciativa de la Cámara de Almería en el marco del programa
COMERCIO MINORISTA 2020 Financiado por FEDER y SECRETARIA
DE ESTADO DE COMERCIO.

Fondo de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa

