



PREPARA'T PER LA (RE)OBERTURA



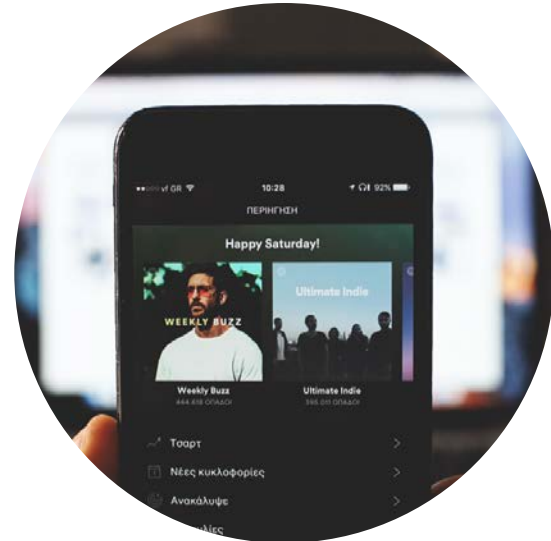
**Diputació
Barcelona**

SÓC CREIENT



 @sofiamateo.retail

SM



INTERNACIONAL Dentro del infierno de hambre y guerra de Idlib

BABELIA Bret Easton Ellis, la gran desesperanza blanca

EL AVANCE DEL CORONAVIRUS DESAFÍA AL ESTADO

El Gobierno declara el estado de alarma durante 15 días

El Consejo de Ministros se reúne hoy para decidir el alcance de la medida. Madrid y Galicia cierran el comercio salvo farmacias, alimentación y quioscos. El número de contagiados. El Ejército suspende

CARLOS I. CUE, Madrid

El avance del coronavirus en España llevó ayer al presidente del Gobierno, Pedro Sánchez, a anunciar una medida excepcional: la declaración del estado de alarma. La medida, que tendrá una vigencia de 15 días y será aprobada hoy en un Consejo de Ministros extraordinario, permite al Ejecutivo limitar la circulación de personas, ordenar requisas de bienes, intervenir industrias, racionar servicios y productos, el consumo y el control de fuerzas de seguridad locales y autonómicas.

Sánchez anunció la decisión, sin concretar su alcance, un día después de presentar su plan económico y ante la evidencia de que la epidemia se ha disparado. España, con más de 5.100 casos y 132 muertos, ya es el segundo país de Europa con más contagiados. Ante esta escalada, Cataluña ha pedido el confinamiento total de su territorio y Murcia ha aislado a 300.000 personas. El País Vasco y Galicia han declarado la emergencia sanitaria y Madrid y Galicia han ordenado el cierre de la mayoría de comercios salvo los de alimentación, farmacias y quioscos. La progresión, visto lo ocurrido en Italia, ha escudado las alarmas.



Pedro Sánchez reunido ayer con sus ministros por videoconferencia.

JOSÉ LUIS MARTÍNEZ-ALMEIDA Alcalde de Madrid

“El cierre de Madrid está n cerca de lo que pensamos”

JOSÉ MARÍA MATILLO, Madrid
“El cierre de Madrid está más cerca de lo que pensamos”, dice en una entrevista el alcalde José Luis Martínez-Almeida, del Partido Popular. El dirigente precisa que la adopción de esta medida dependerá de si la evolución del número de conta-

giados por el coronavirus se eleva aún más en los próximos “tres o cuatro días” en la que registra ayer 2.609 infectados —la cifra más alta en España— y 86 fallecidos, según los datos publicados ayer por la comunidad autónoma.

Torra pide ayuda a Sánchez para cerrar Cataluña

LA VANGUARDIA

FUNDADA EN 1881 POR DON CARLOS Y DON BARTOLOMÉ GODÓ

SÁBADO, 14 DE MARZO DE 2020, NÚMERO 49.751

EMERGENCIA SANITARIA

Estado de alarma

Sánchez declara la medida de excepcionalidad que permite limitar la libre circulación de personas y centralizar decisiones

CORONAVIRUS EN ESPAÑA
5.180 INFECTADOS
132 MUERTOS

El Ejecutivo teme que se superen los 10.000 casos la próxima semana, mientras Catalunya y Madrid cierran bares y restaurantes. SOCIEDAD / P. 22



Pedro Sánchez comunicándose ayer por videoconferencia con miembros de su Gobierno, entre ellos Iglesias. POLÍTICA / P. 10 Y EDITORIAL

Torra pide al Gobierno que le deje confinar toda Catalunya

El president Quim Torra afirma ayer que es partidario de “confinar Catalunya”, es decir, aislarla, pero que no dispone de las competencias para llevar a cabo el cierre de aeropuertos, puertos y carreteras, por lo que pide a Sánchez que lo haga. POLÍTICA / P. 18



IGUALADA
Tiendas vacías y médicos exhaustos. SOCIEDAD / P. 26

AVISO DE LA OMS
Europa, epicentro de la pandemia. SOCIEDAD / P. 30

Estados Unidos despierta de golpe y declara la emergencia

Después de semanas sin admitir la gravedad de la crisis, Donald Trump declaró ayer la emergencia nacional. Los estadounidenses despertaron de golpe a la dura realidad. INTERNACIONAL / P. 3

Seat, Nissan y Renault paralizan la producción

El cierre, que podría superar el mes, se produce como consecuencia del bloqueo de componentes desde la zona de Ödena

El confinamiento de Igualada ha dejado a Seat, Nissan y Renault de Valladolid sin componentes para sus automóviles. Las tres han cerrado sus puertas mientras duren esa situación. ECONOMÍA / P. 48

TUERAS VALIRA TUERA PARA AVES
HOY Y MAÑANA, 2ª ENTREGA

6,95 €

MÁS CUPÓN DEL DÍA

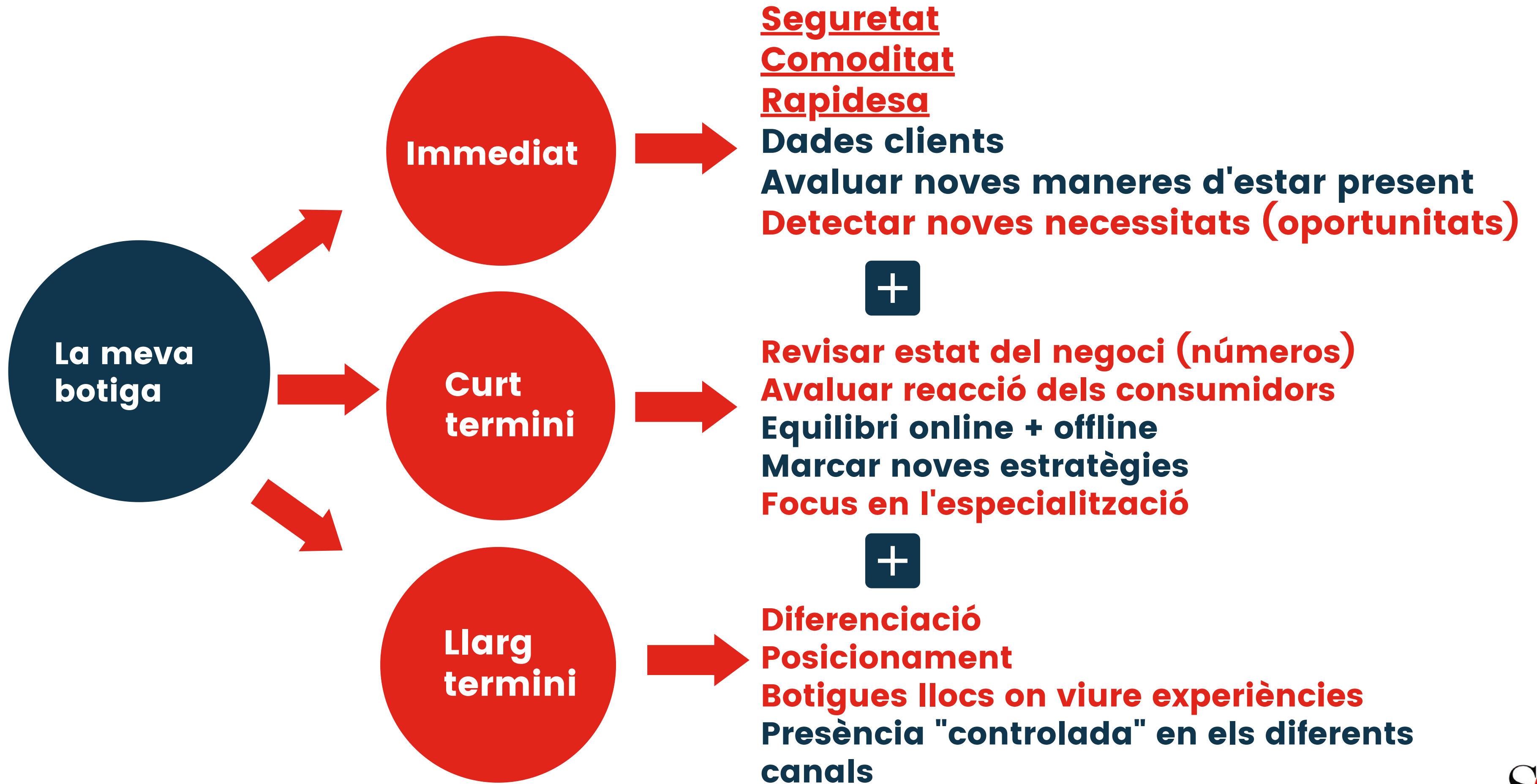
REVISTA “RECETAS BY CUBINA” Y DE REGALO: 1 LLEVE PASTA DE FRIT RAVICH
HOY Y MAÑANA 4,95 €

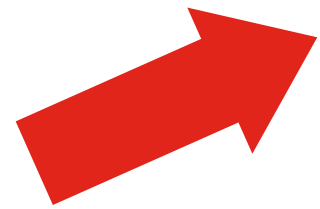
Samuel Johnson, el ingenio inglés

CULTURA/S

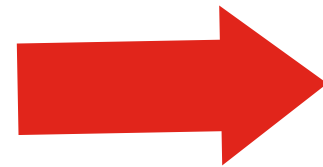








Seguretat



Comoditat



Rapidesa

Seguretat

Com puc fer la meva botiga més segura?



Prioritizing safety and cleanliness now and always.

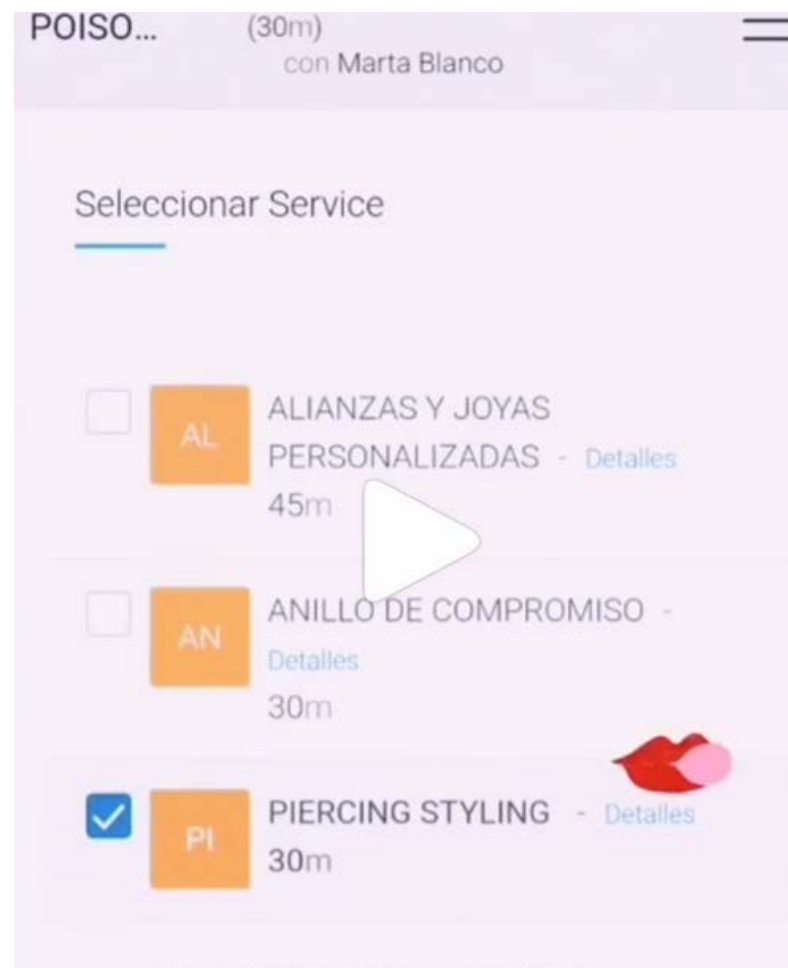


Comoditat

Com puc donar major comoditat?

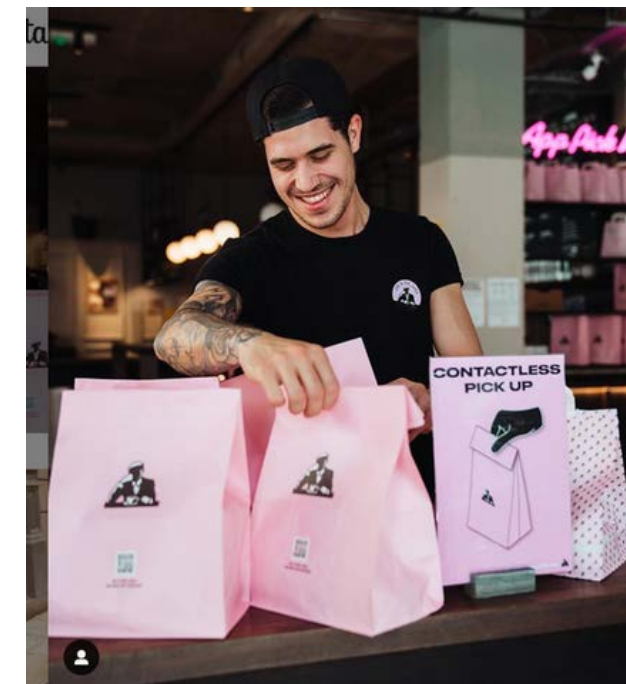
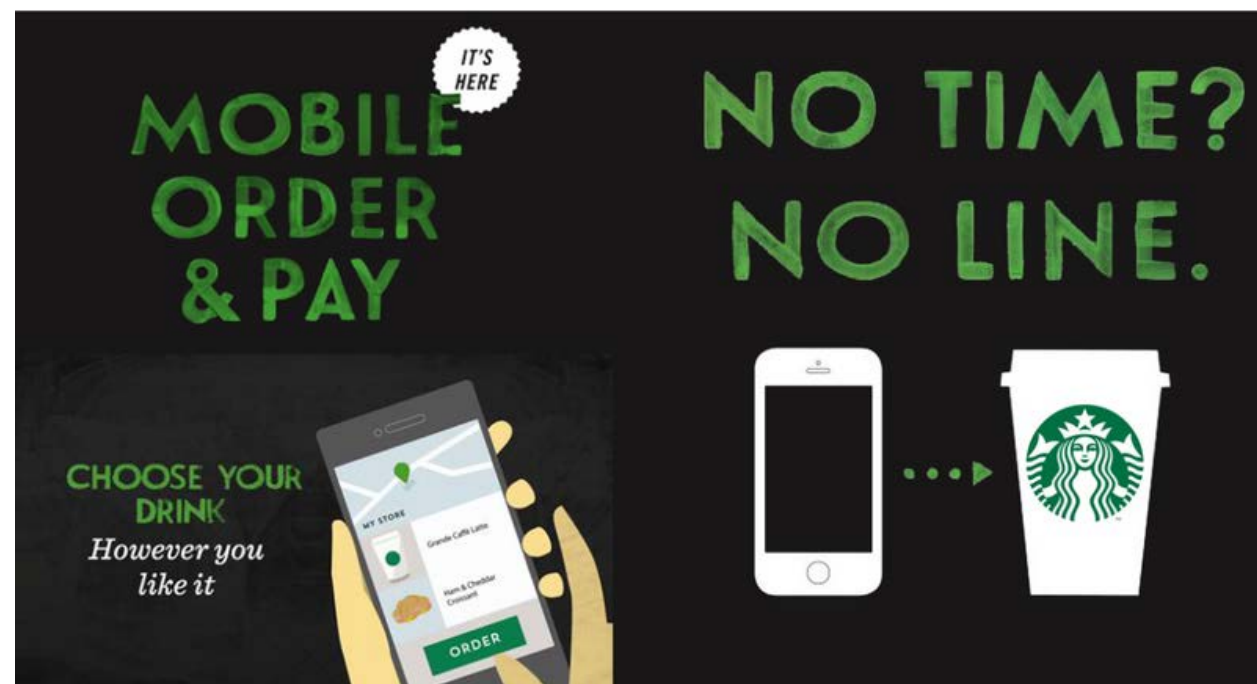


Hemos ampliado temporalmente nuestra política de devoluciones gratuitas hasta los 100 días.



Rapidesa

Com puc donar un servei més ràpid?



COM COMPARAN ELS MEUS CLIENTS?

Post-covid19



82.1% Em sembla correcte que les botigues admetin devolucions.



68.2% **No** evitaran les botigues per por del contagi.



28.2% No es provarà la roba per por del contagi.



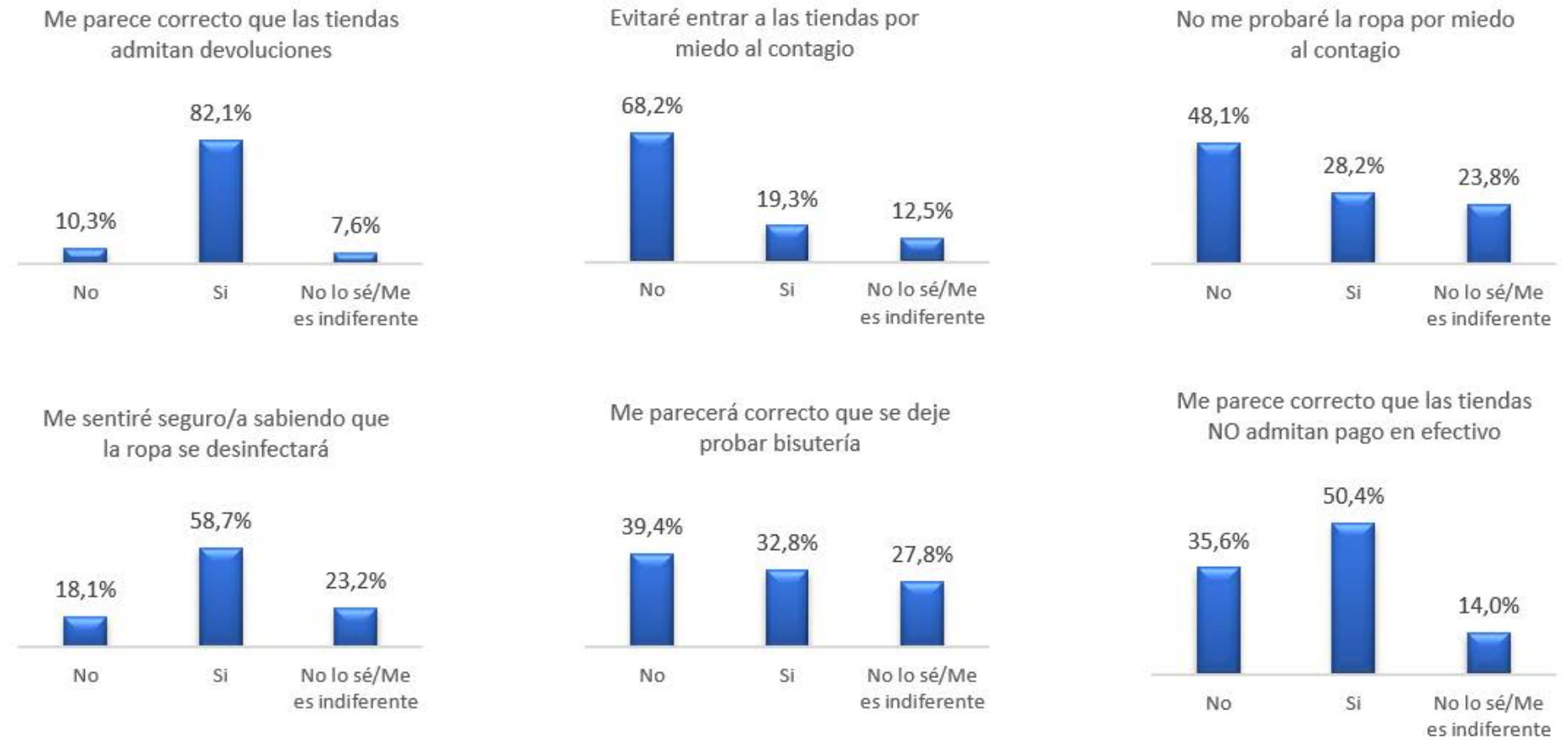
58.7% Es sentiran segurs sabent que la roba es desinfectarà.




50.4% Em sembla correcte que no es pugui pagar en efectiu.



32.8% Els sembla correcte que es deixi provar bijuteria.



Indica si estás de acuerdo o no con estas afirmaciones en relación a cómo será tu compra en el futuro inmediato


 N= 1000 encuestas

Grandària de la mostra: 1.000 persones.

Edats compreses entre 16 i 78 anys.

Error Mostral: 3,1%

Enquesta mitjançant sistema CAWI (online) realitzada entre el 5 i el 12 de maig.

Font: Pablo Contreras profesor EAE Business school

D'ON VE?

AMB QUI VE?

QUÈ LI
AGRADA?

QUÈ NO LI
AGRADA?

QUÈ ESPERA
DE
NOSALTRES?

PER QUÈ VE?



→ **Coneix al teu client**

→ **Observa**

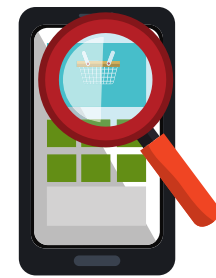
→ **Escolta**

Quines són les **necessitats** del meu client?

prioritats
manies
gustos

...





Research
online

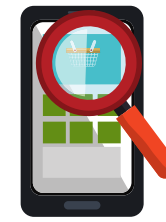


Purchase
offline

ROPO



TEST
offline



Buying
online

Showroomer



Research
online



TEST
offline



Buying
online

RTB



Research
online



Buying
online

Online



TEST
offline



Purchase
offline

Offline

“Si t'enfoques en la competència, has d'esperar fins que un competidor faci alguna cosa, enfocar-te en el client et permet ser pioner”

Jeff Bezos

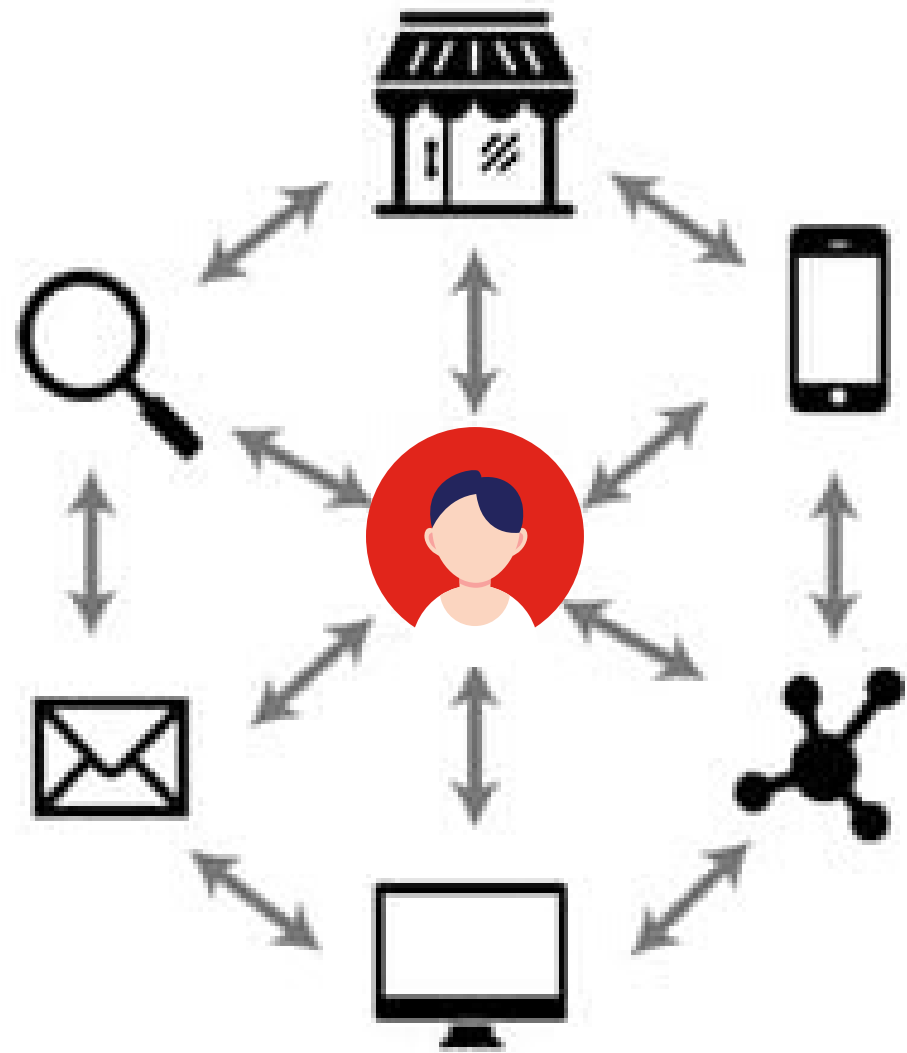


Estic preparat per vendre si el lloc físic em falla?



Estic preparat per vendre si internet falla?





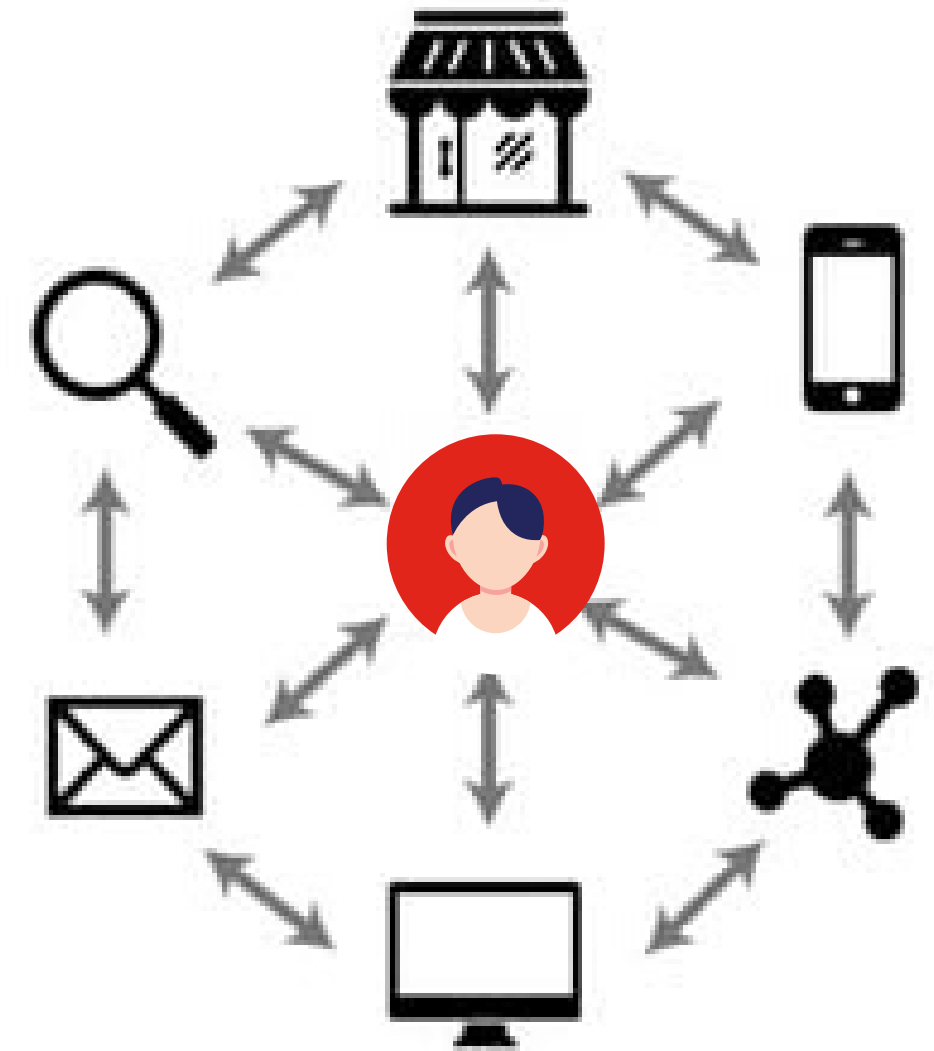
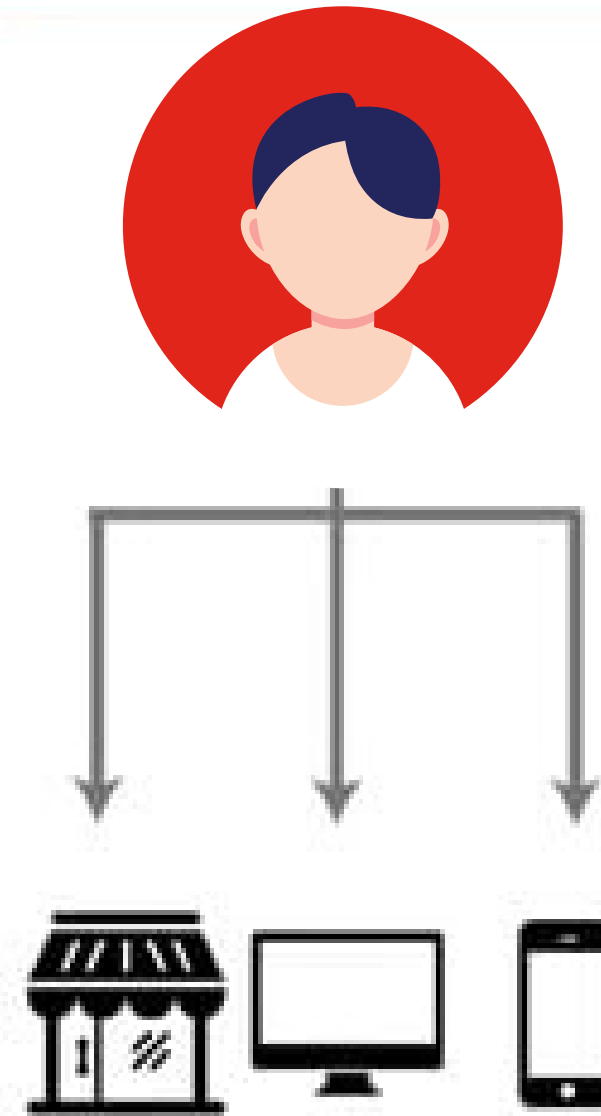
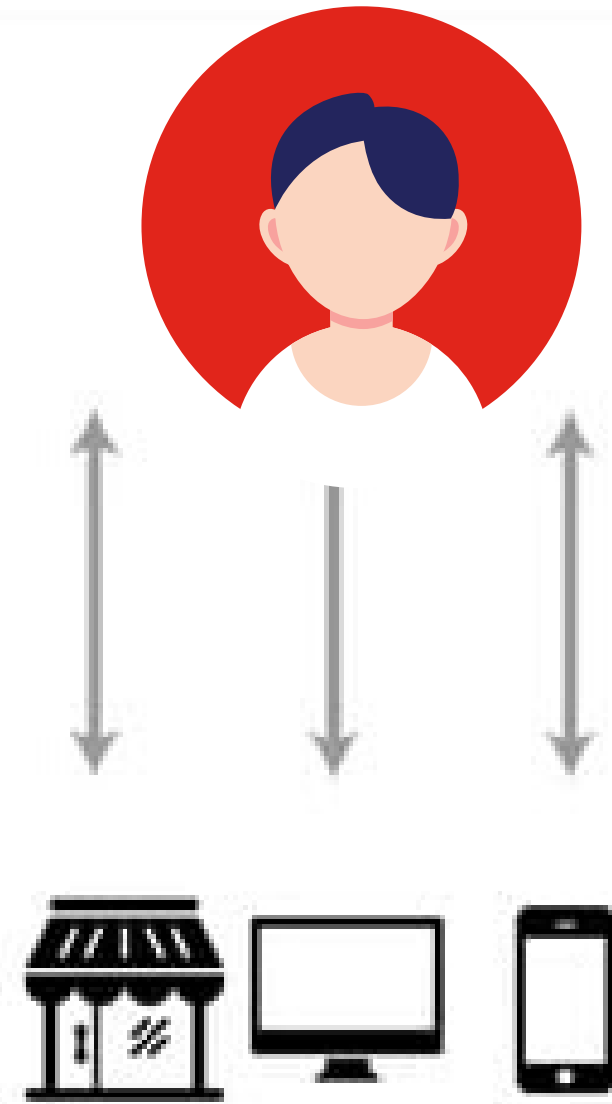
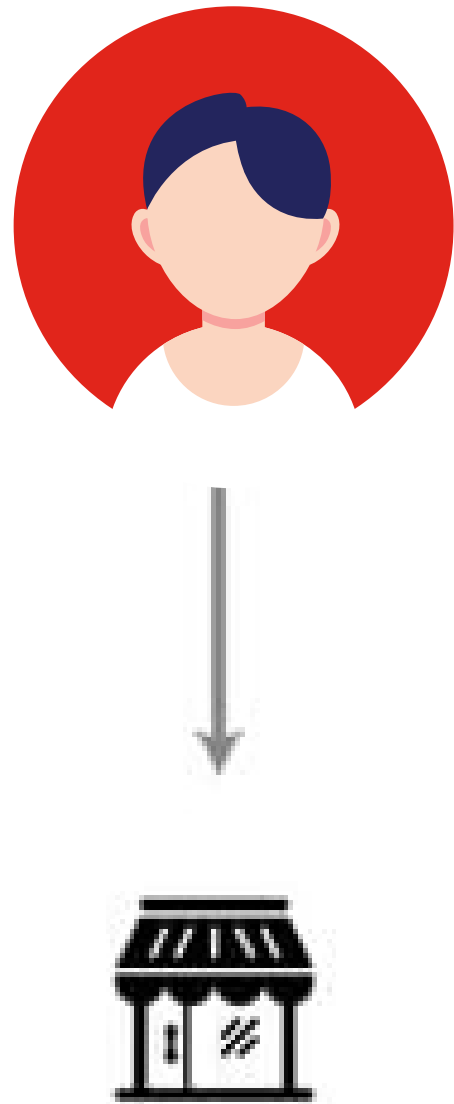
Omnicanalitat

Canal simple

Multicanal

Cross channel

Omnicanal



OMNICANALITAT



EL QUE VOLEN,
QUAN VOLEN I ON
VOLEN.



COMPRAR , RECOLLIR
I RETORNAR EN
QUALSEVOL LLOC.



SENTIR-SE PART
D'UNA COMUNITAT



AVANÇAR-SE A LES
SEVES NECESSITATS

Llocs de compres futures en general

Lugar de preferencia en compras futuras en general	Total	Hasta 25 años	De 26 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	Mas de 55 años
Preferiré comprar en tienda local	51,8%	35,7%	44,1%	49,2%	58,9%	63,9%
Preferiré comprar en gran superficie o centro comercial	11,7%	16,1%	9,5%	11,5%	12,1%	13,6%
Preferiré comprar online	36,5%	48,2%	46,3%	39,3%	28,9%	22,4%

Por encima de la media	
Por debajo de la media	

Indica si estás de acuerdo o no con estas afirmaciones en relación a cómo será tu compra en el futuro inmediato

"Mirem al digital com un aliat per millorar el nostre servei, no com una amenaça."

**EL nou consumidor vol la
vida més fàcil.**



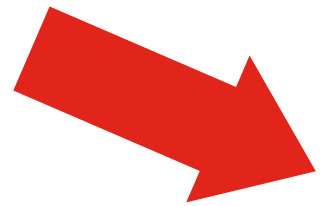




Seguretat



Comoditat



Rapidesa

Com fer la vida més senzilla i més practica al nostre client?

Com ho aconseguixo sense morir en l'intent?

Mètode GROW

John Whitmore

G

OBJECTIUS

On vull estar?

Què vull aconseguir?

Què és important per al meu client/ botiga?

Com ho mesuraràs?

r

REALITAT

On estic ara?

Quines dificultats tinc?

Quin suport necessito?

Què m'acosta a l'objectiu?

O

OPCIONES

Quines opcions tinc?

Què puc fer?

Amb qui puc parlar?

Què podria intentar?

W

QUÈ / PER A QUÈ

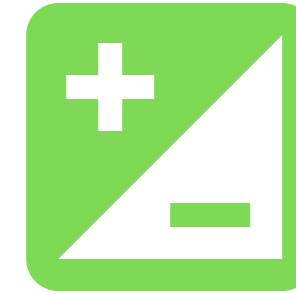
Què trio?

Per a què ho trio?

Quan començo?

Quin compromís implica?

DAFO ANÀLISI



ANÀLISIS INTERN

FORTALESES

- En què sóc bo?
- Què em diferencia?
- Què faig millor que els altres?
- Què consideren els altres que són les meves fortaleses?

FEBLESES

- En què puc millorar?
- En què tinc menys avantatges que la resta?
- Quins factors dificulten la meva evolució?
- Quins punts em donen més problemes?

ANÀLISI EXTERNA

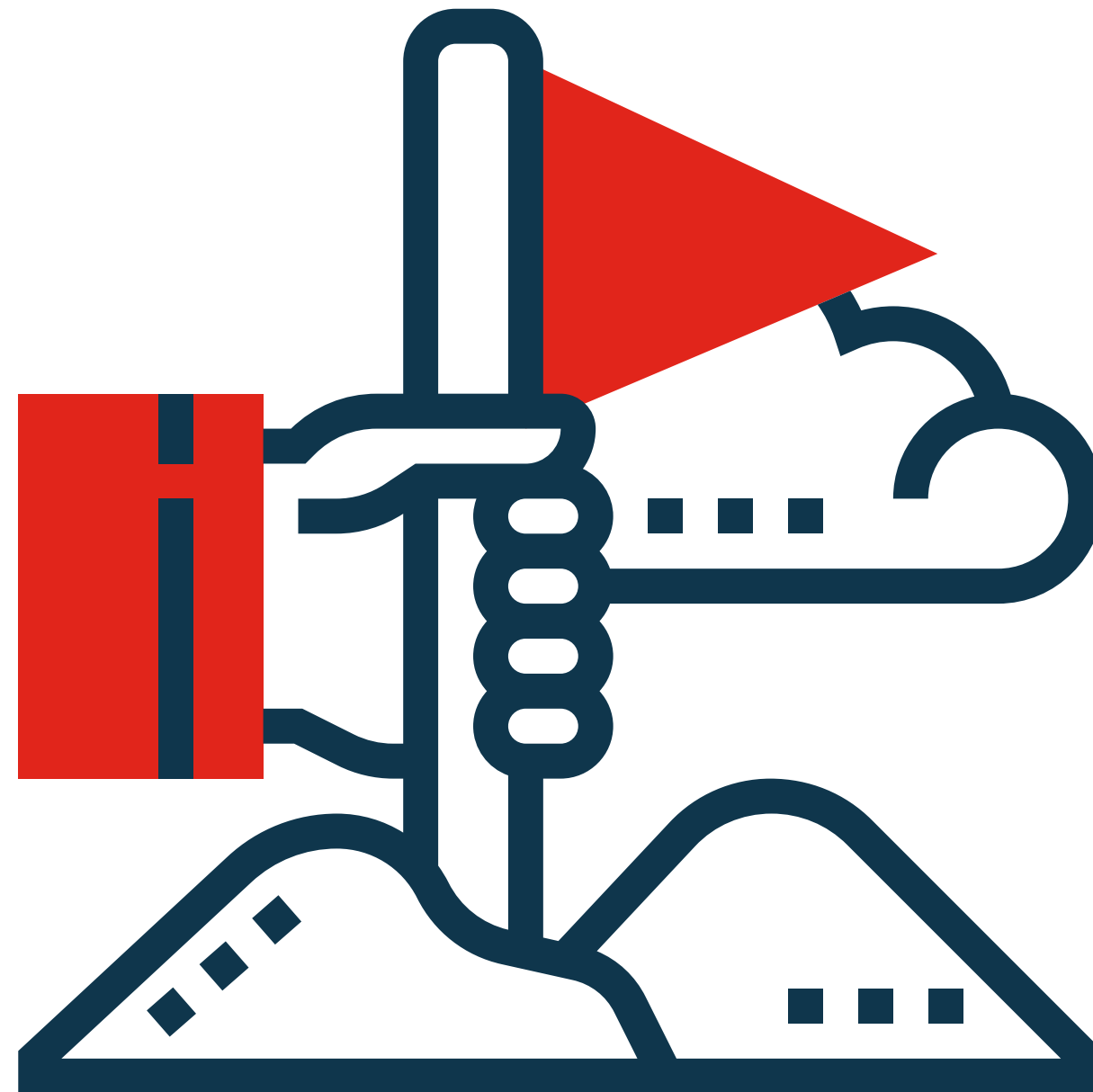
OPORTUNITATS

- Què tinc al meu abast que em beneficiï?
- Quines necessitats dels meus clients jo puc satisfer?
- Quines tendències m'afavoreixen?

AMENACES

- Què tinc al meu abast que em beneficiï?
- Quines necessitats dels meus clients jo puc satisfer?
- Quines tendències m'afavoreixen?

2 MISSIONS



1 DADES CLIENTS



Nom



E-mail



Mòbil



Aniversari



Gustos / Preferències



**ESTAR PREPARATS PER A
VENDRE EN QUALSEVOL
CONDICIÓ.**

Haig d'estar en tots els lloc?

Quines opcions tinc?

"BOTIGA" FÍSICA

PUNTS CLAU



Com asseguro els 3 imprescindibles?



Google my business.



Col·laboracions.



Creació comunitat (dades).



Valors de la meva marca.



Revisió proveïdors.



La imatge de la meva botiga.



Com segueixo el contacte una vegada el meu client es va de la botiga.

**PRESENÇA
ONLINE
XARXES
SOCIALS**



Com dono **visibilitat** als 3 imprescindibles?



¿Tinc presència en les xarxes socials on el meu client té presència?



Li apporto valor, mes allà de mostrar-li el meu producte?



Creació comunitat



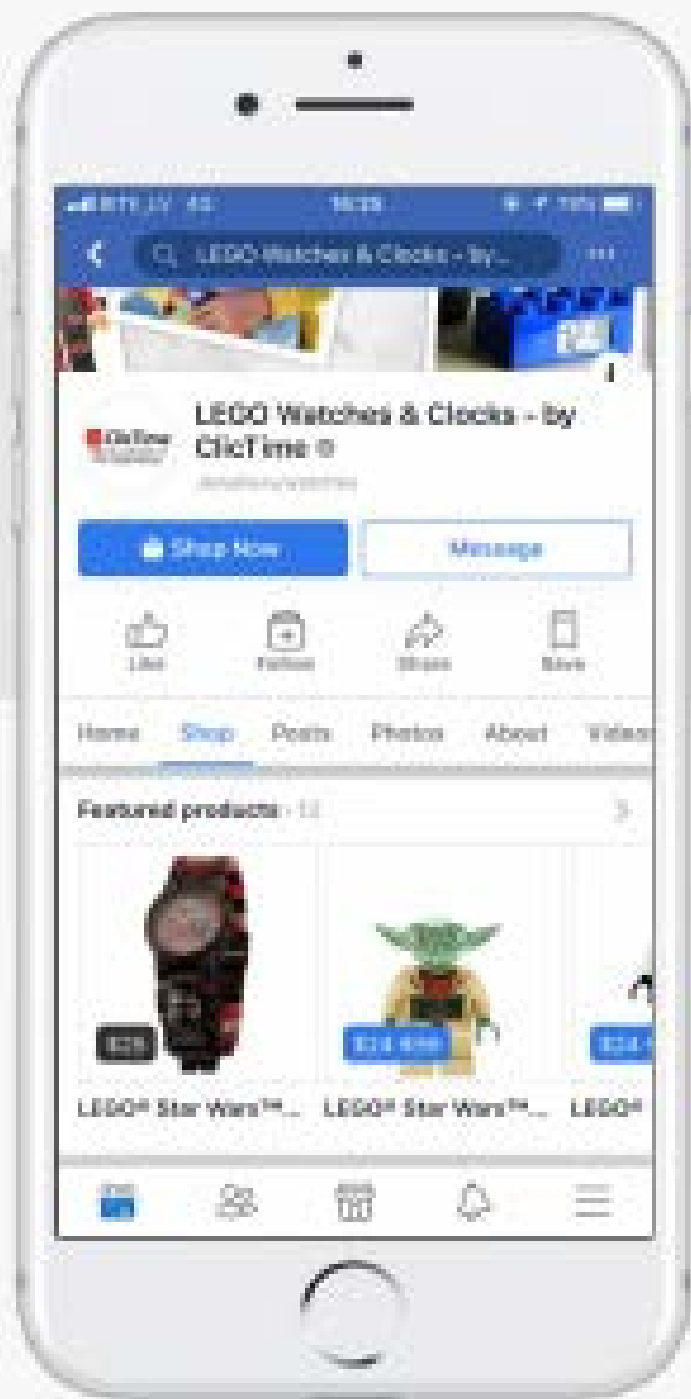
Reflecteixo els valors de la meva marca



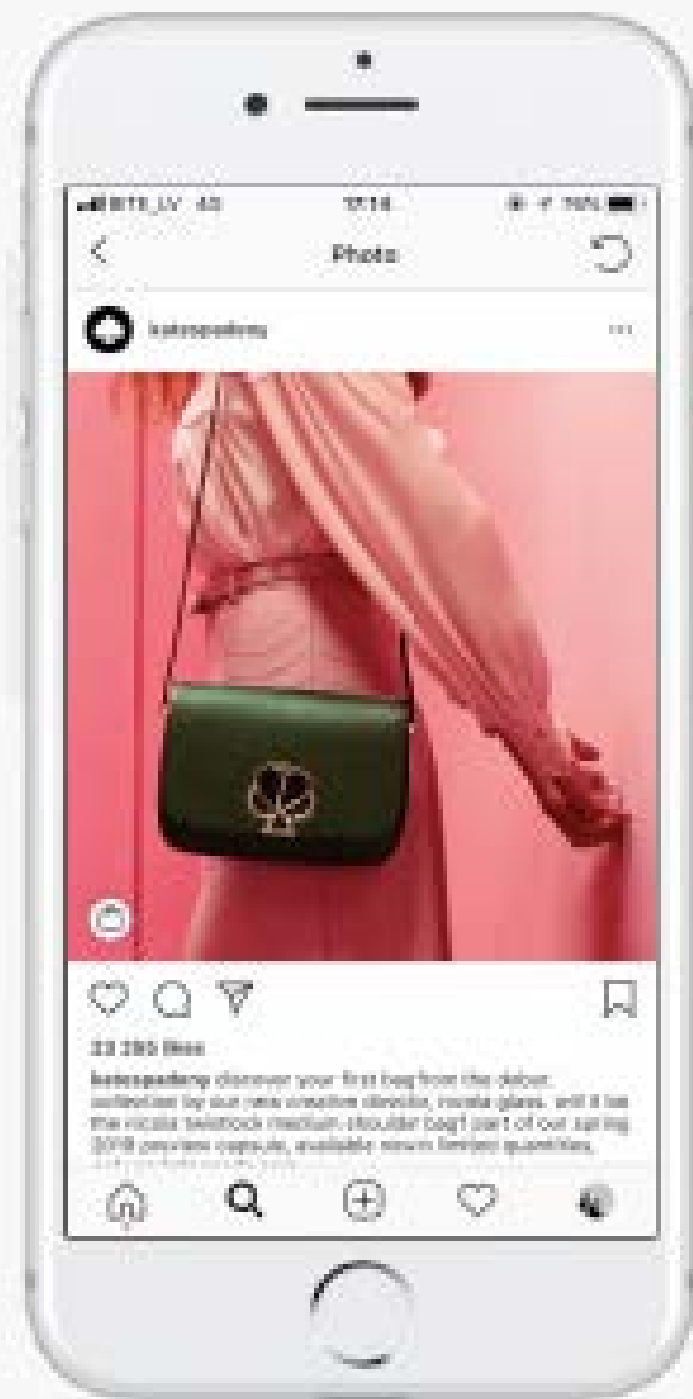
Imatge en línia



Col·laboracions online



Facebook Shop



Instagram Shopping

**PRESÈNCIA
ONLINE
CATÀLEG ONLINE**



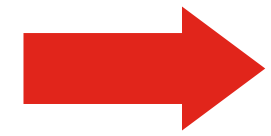
Facebook catàleg



Google my business catàleg



Whatsapp Business catàleg



Enllaç pdf a drive



Pàgina sense venda

La Botigueta del Barri desde 1965

Carrer d'Eliseu Meifren, 8
08916 Badalona
Barcelona

- Inicio
- Publicaciones
- Información
- Estadísticas
- Reseñas
- Mensajes
- Fotos
- Productos**

Municipalidad Metropolitana de Lima, LIMA 03, Perú

Horario: Abierto 24 horas ▾

Teléfono: +51 982 162 334

[Sugerir un cambio](#) · ¿Eres el propietario de esta empresa?

Añadir información que falta

[Añadir sitio web](#)

Productos

[Ver todo](#)



VINIL DECORATI...
30,00 PEN



CONJUNTO PAR...
ROPA PARA NIÑ...

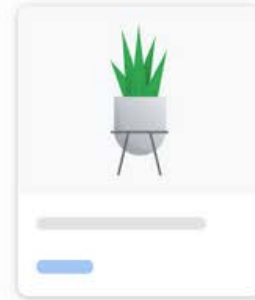
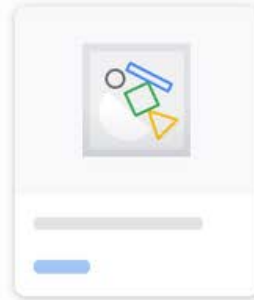


Vinil...
0,00

La Botigueta del Barri desde 1965

Supermercado

DETALLES PUBLICACIONES **PRODUCTOS** RESEÑAS



923 clientes potenciales vieron tu empresa en Google el mes pasado. [Visualiza tus productos de forma gratuita.](#)



Cerrado temporalmente ▾

Maricastaña

Maricastaña

[Sitio web](#)

[Cómo llegar](#)

[Guardar](#)

4,7 ★★★★★ 176 reseñas de Google

Tienda de ropa en Palma de Mallorca

Dirección: Plaça de la Mercè, 4, 07002 Palma, Illes Balears

Teléfono: 871 02 31 89

[Sugerir un cambio](#) · ¿Eres el propietario de esta empresa?

PRESENÇA ONLINE

E-COMERCE

 wix/ shopify...

 Diseñador web



Quina imatge vull donar?



Qui la gestiona



Preparació d'enviaments



Temes legals



Visibilitat



Servei post-venda



Control estoc



Més que una pàgina de venda

PRESENÇA ONLINE

MARKETPLACE



Com faig perquè em triïn?



Com dono visibilitat?



Preparació d'enviaments



Servei post-venda



Control d'estoc

TOP 10 PREGUNTES

Només tinc presència en botiga física...

Per on començo?

Tinc instagram però no em funciona...

Què faig?

La meva venda forta està en els markets

I ara que?

**Tinc presència en marketplace i
no em funciona.**

Què faig?

goveo

El Marketplace geolocalizado de las tiendas

Descubre los mejores productos y compra Online o en tienda
¡Descárgatela ya!

Consulta el directori dels comerços amb **SERVEI A DOMICILI**

#SlowShopping.cat



Encàrrecs directes...
Amb la confiança de sempre



LocalProductos

Home ¿Qué es Local? Descarga Registra tu comercio Contacto



Localiza

Encuentra lo que buscas



Ahorra

Disfruta de descuentos exclusivos



Descubre

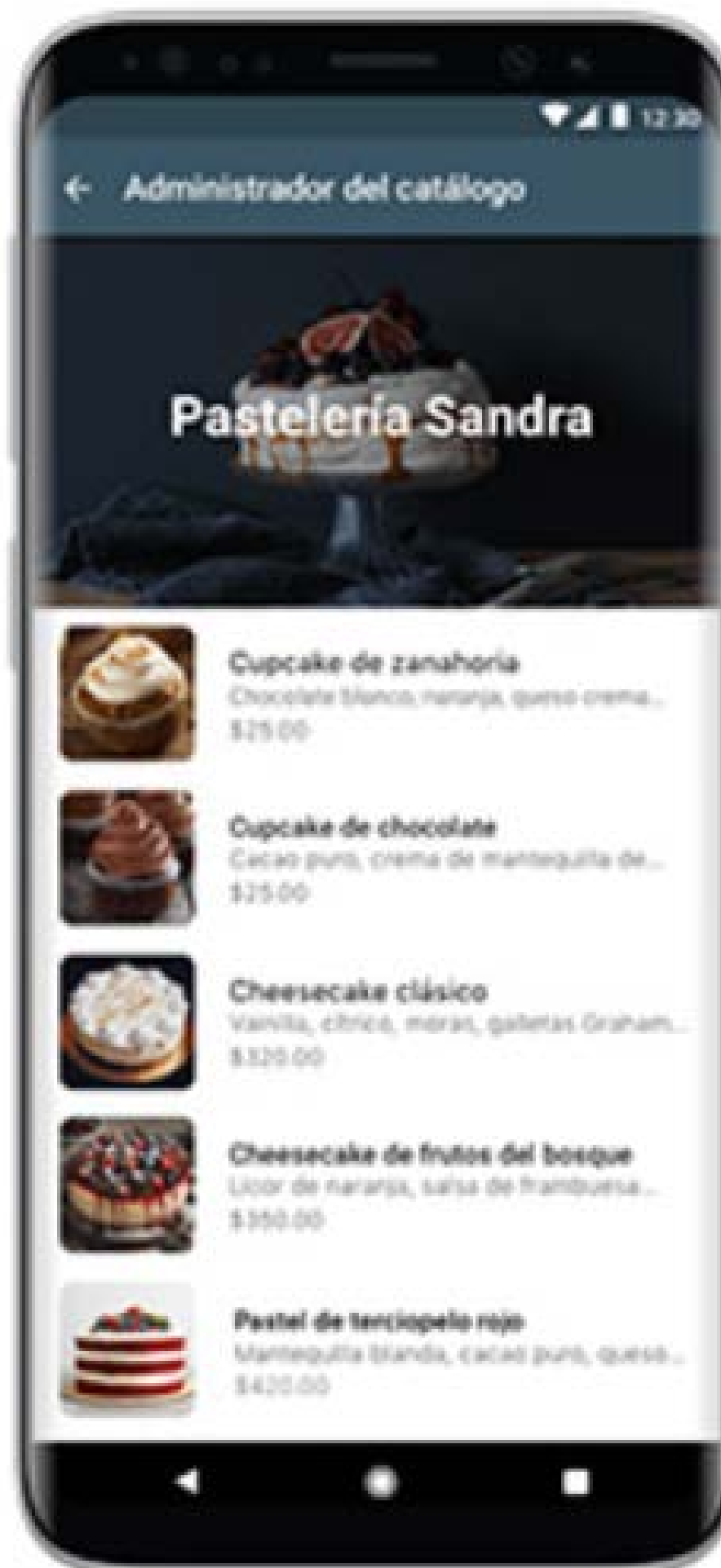
Vive el comercio local

Tengo web pero...

Què faig?

¿Whatsapp Business?

Per a què?



PAGAMENT



Pay Pal



Bizum



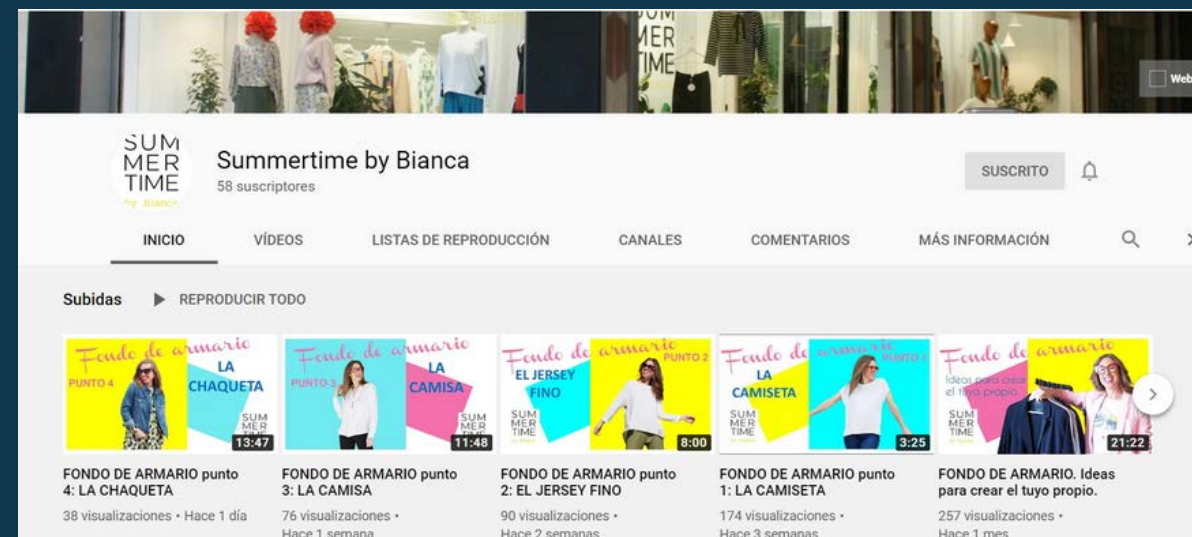
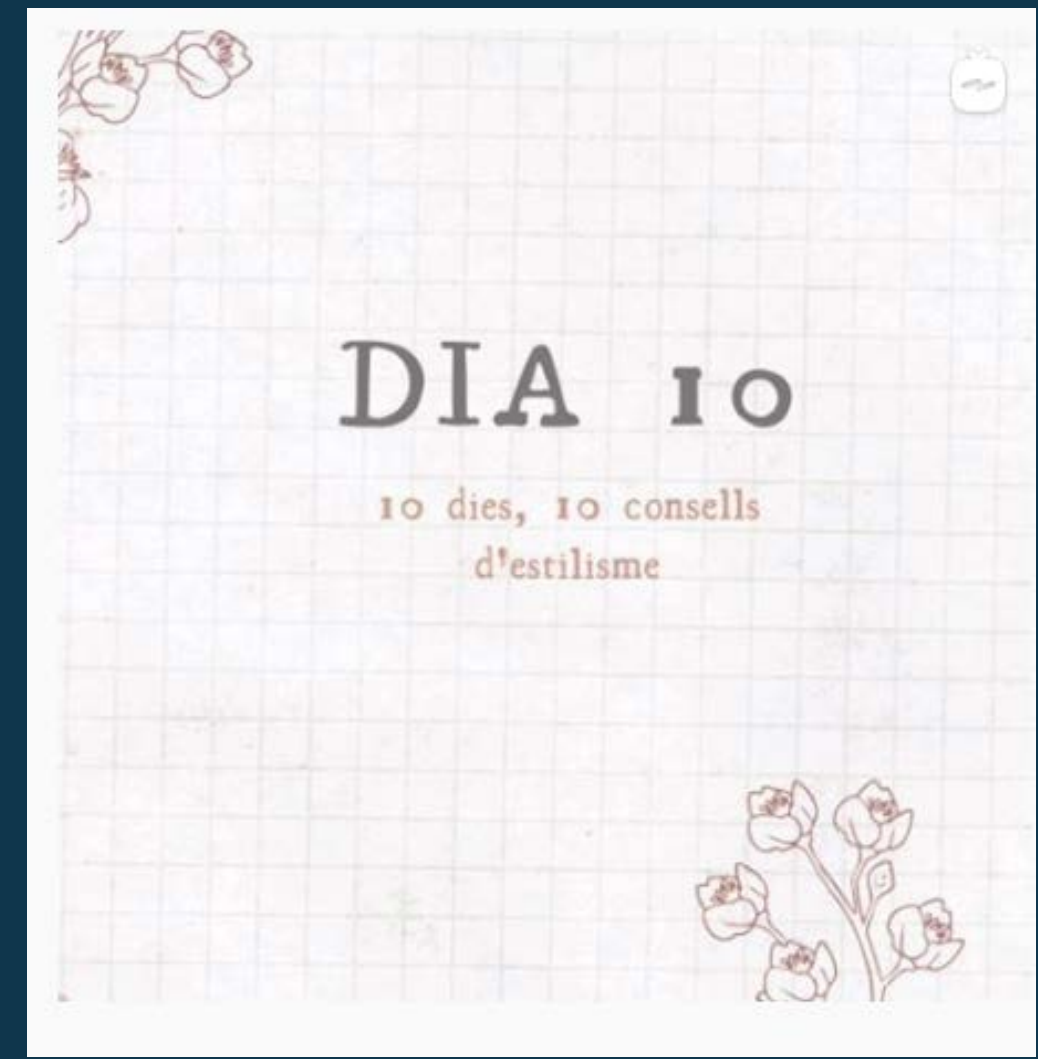
Paycomet



Ingenico epayments

Com arribo als meus clients?

Què faig?



Com aconseguixo les dades dels meus clients?

No m'agrada atabalar...

Al meu "carrer" no hi ha equip.

Soluciones?

No arribo a tot.

Em falten hores...

No és imprescindible estar en TOTS els canals, sinó puc donar la millor experiència al client.



**Quin és el teu següent pas cap
a l'evolució del teu negoci?**

GRÀCIES

hola@sofiamateo.com

Sofía *Mateo*
Retail



[@sofiamateo.retail](https://www.instagram.com/sofiamateo.retail)



**Diputació
Barcelona**



SHOP ACADEMY
TU TIENDA AL DÍA



[@shop.academy](https://www.instagram.com/shop.academy)