EINES DE FIDELITZACIÓ DE LA CLIENTELA A TRAVÉS DE LES TIC:
Eines barates, ràpides i eficaces per millora la relació i la qualitat del servei ofert a la clientela

[ATENCIÓ: DATA I LLOC]

Índex

Definició de comerç electrònic 3

Exemples de e-commerce 9

Exemples de pàgines web d'associacions de comerciants 19

Els mòbils i el desenvolupament tecnològic de la PIME comercial i dels CCO/CCU 23

Serveis al comerç 28

En definitiva... 31

DEFINICIÓ DE COMERÇ ELECTRÒNIC

El comerç electrònic és...

- **...qualsevol forma de transacció o d'intercanvi d'informació...**
- **...amb finalitats comercials...**
- **...on les parts interactuen...**
- **...emprant tecnologies de la informació i la comunicació (TIC).**

Possibles aplicacions de les TIC en el comerç:

- **Internet.**
- **Comandes telefòniques.**
- **Televisió interactiva.**
- **Correu electrònic.**
- **Telefonia mòbil.**

Destaquen 3 modalitats de comerç electrònic:

- **Business to Business (B2B) o Comerç d'empresa a empresa: se sol emprar per a l'intercanvi d'aprovisionaments.**
- **Business to Consumer (B2C), és el comerç *on line* d'una empresa o botiga virtual cap a un particular, i**
- **Consumer to Consumer (C2C), comerç on line entre particulars com per exemple eBay.**

A més:

- **Business to Government (B2G), entre empresa i govern.**

LSSI (Llei de serveis de la societat de la informació).

Avantatges del comerç electrònic:

- **Arribar a un públic més ampli: possibilitat de creixement comercial.**
- **Publicitat de l'establiment i dels productes (marketing).**
- **Relació, contacte i cerca de proveïdors.**
- **Etc.**

Inconvenients del comerç electrònic:

- **Increment de despeses que pot no donar beneficis si no es munta bé (inversió aprox. botiga virtual / viver de botigues: 2.000€).**
- **Desconfiança dels clients per comprar a la xarxa perquè volen tocar el producte, tenir un lloc físic on reclamar, etc. Funciona amb empreses consolidades o que ofereixen productes/serveis diferents.**
- **Necessitat de logística de venda: costos de transport, costos de duana, necessitat de generar itineraris, etc.**

Consumidors molt informats (TV, Internet, etc.)

Incorporació de la dona al món laboral (menys temps per fer la compra)

Increment de llars unifamiliars i unipersonals.

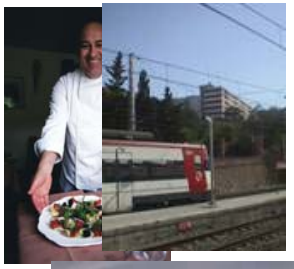
Alts nivells de mobilitat obligada i no obligada

Inversió piràmide de població.

Arribada de població immigrant.

Etc.









Què venem?

- **Productes?**
- **Serveis?: Temps. Cultura. Salut Il·lusió. Etc.**
- **També venem una Comunitat (cooperació).**

A qui venem?

- **A consumidors/res.**
- **Al col·lectiu del comerç.**

Com venem?

- **De forma presencial?**
- **On line?**

Estratègies presencials i on line:

- **Segmentació (enfocar-se a un tipus de públic).**
- **Especialització (ser referent, diferenciar-se).**
- **Generació de valor afegit (oferir quelcom interessant).**

EXEMPLES DE E-COMMERCE

Productes més idonis per a la venda on line:

- **Productes digitals que guarden o recuperen informació.**
- **Exemples: música, cine, formació, comunicació, educació, sofware, fotografia i transaccions financeres.**

ATENCIÓ! Altres productes no digitals també han tingut èxit:

- **Productes amb alt valor afegit.**
- **Productes dirigits a un públic resident a llocs llunyans.**
- **Productes que impliquin compres compromeses (ex sexe).**
- **Recanvis i equipament industrial (evitar emmagatzematge).**

Els productes no aptes per a la venta per comerç electrònic són aquells amb poc valor afegit i aquells que s'han de tocar o provar (tot i que a USA es ven molta roba per Internet).

http://www.aceros-de-hispania.com/

Aceros Hispania és una de les botigues més grans del món de ganivets, parament i espases. Es troba a Castelserás (Teruel), amb només 900 habitants



- La recerca de nous mercats rendibles -recentment s'està apostant pels productes de perruqueria -.
- L'aposta per comptar amb proveïdors de les marques de referència mundial.

http://www.recapte.com/





Recapte: **Fruites i verdures (10k a la setmana a casa)**. **Alcarràs** (Lleida).

- Més de 50 productes elaborats en camps ecològics **sense** utilitzar **elements químics** que el client pot **adquirir còmodament des de casa seva.**
- **Cistella de fruites i verdures** (**10 productes diferents**) que van canviant d'acord amb les estacions.

Recapte permet fer el **pagament** mitjançant una **transferència bancària** o **rebut domiciliat**.

Preus:



- **4 lliuraments (1 cistella setmanal): 115 € (A les Illes Balears 140 €)**
- **26 lliuraments (1 cistella setmanal): 650 €**
- **52 lliuraments (1 cistella setmanal): 1.270 €**

Condicions de compra

- **Despeses de transport i impostos incloses en preu.**
- **Setmanalment es pot personalitzar el contingut de la cistella amb 3 dies d'antelació respecte al dia de lliurament. O comunicar-ho, amb la mateixa antelació, si una setmana no es vol rebre la caixa.**
- **Un cop s'ha rebut la caixa, si aquesta ha arribat en mal estat, no se li cobrarà la caixa.**
- **L'horari de lliurament és de dimarts a divendres en horari de matí o de tarda (el dia que el client triï).**
- **Si entre setmana hi ha un dia festiu, el dia de recepció de la caixa s'endarrerirà 24 hores.**



Sunka és un concepte diferent de supermercat:

- **Equipat al 100% amb etiquetes electròniques.**
- **Èmfasi en productes preparats o semipreparats: menús diaris llestos per a cuinar o ja cuinats.**
- **Productes fresc.**







http://www.plusfresh.com/

Amb Plus Fresc On line el supermercat es planteja deixar de vendre productes per passar a vendre serveis, solucions complertes. Deixen el gremi de l'alimentació i passen al gremi de l'estalvi de temps.





http://www.naranjaslola.com

- Venta directa dels productes de la seva collita de cítrics tant a nivell particular com a la restauració, regals d'empresa, etc.
- Cítrics completament naturals sense tractament químic.
- Taronges a casa seva 24h després de ser recollides.

E COMMERCE
Barrabés (més de 10 anys a la xarxa)



http://www.barrabes.com

- Comunitat per als amants de la muntanya. A més dels productes de la botiga ofereixen: informació del temps, revistes especialitzades, ofertes, notícies, agenda de muntanya, webs relacionades, etc.).
- Webs en anglès i castellà (oberts al món).

L'èxit de l'adaptació: de Cicles Ramoneda a Bike Fitness Stokcs

http://www.bikestocks.com



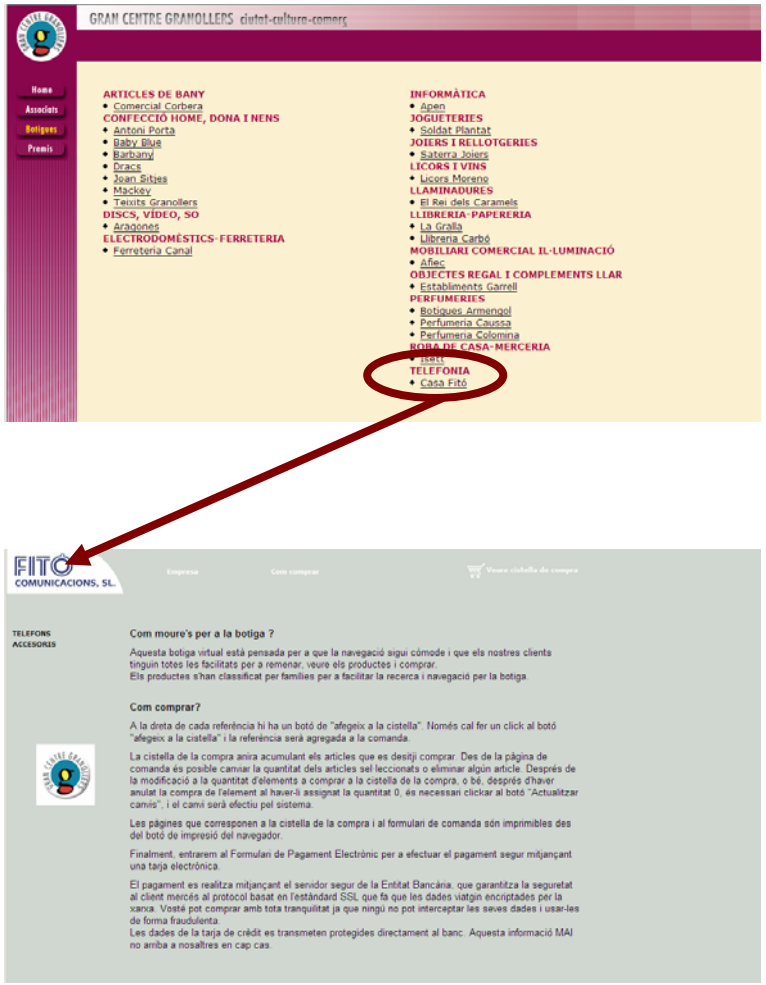
D'ALEPH

EXEMPLES DE PÀGINES WEB D'ASSOCIACIONS DE COMERCIANTS

http://www.grancentre.com/

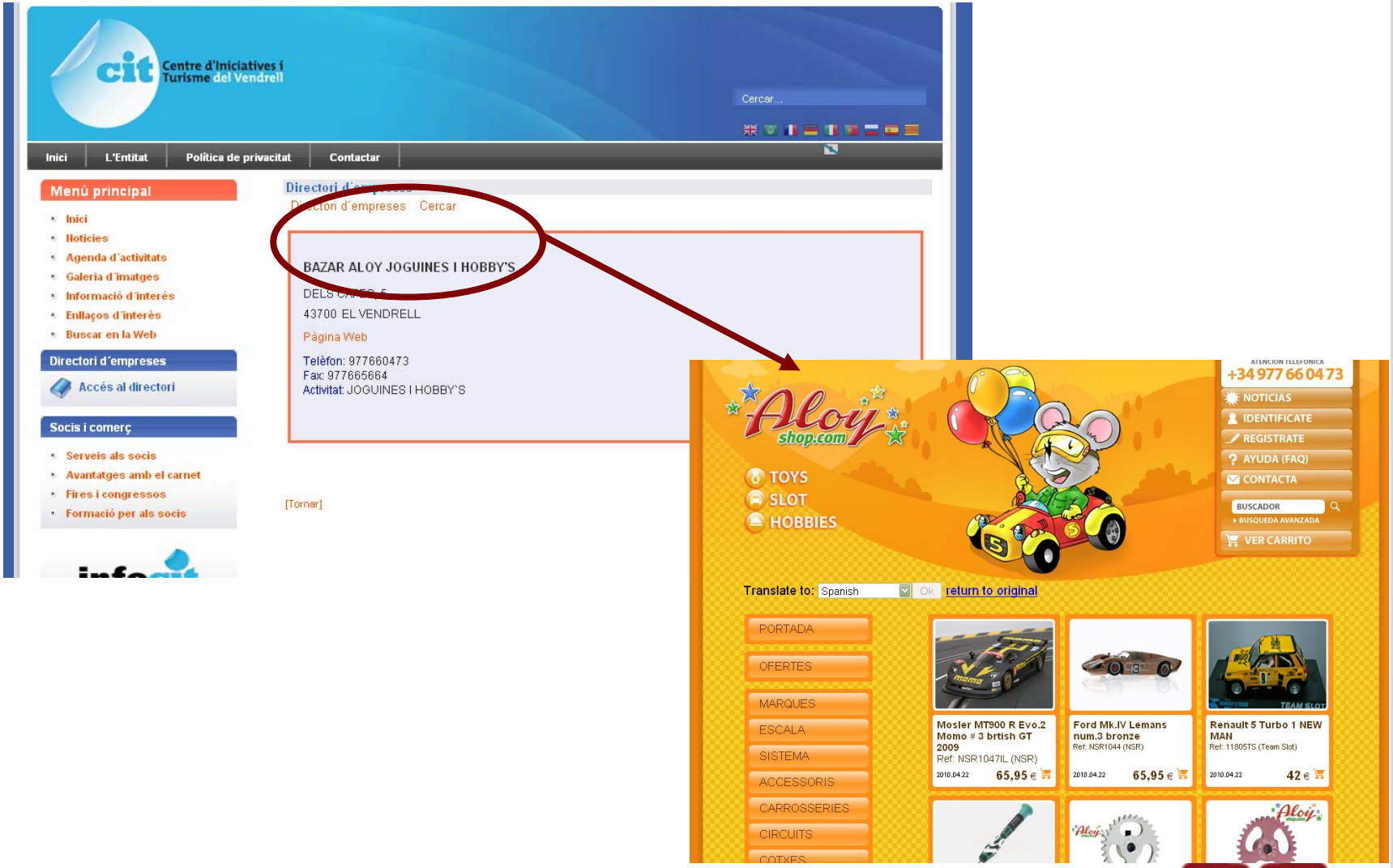


- A través de la web del CCA accedim a l'espai de botigues virtuals i d'aquí a les botigues particulars.
- Eina incipient i encara poc desenvolupada…
- …per això la web es troba ara en construcció.



PÀGINES WEB D'ASSOCIACIONS DE COMERCIANTS
Iniciativa mixta públic-privada

http://www.citvendrell.cat



ELS MOBILS I EL DESENVOLUPAMENT TECNOLOGIC DE LA PIME COMERCIAL I DELS CENTRES COMERCIALS OBERTS

TECNOLOGIA WILICO
www.futurlink.com



Tecnologia per al marketing de proximitat i la comunicació a través del telèfon mòbil + Bluetooth.

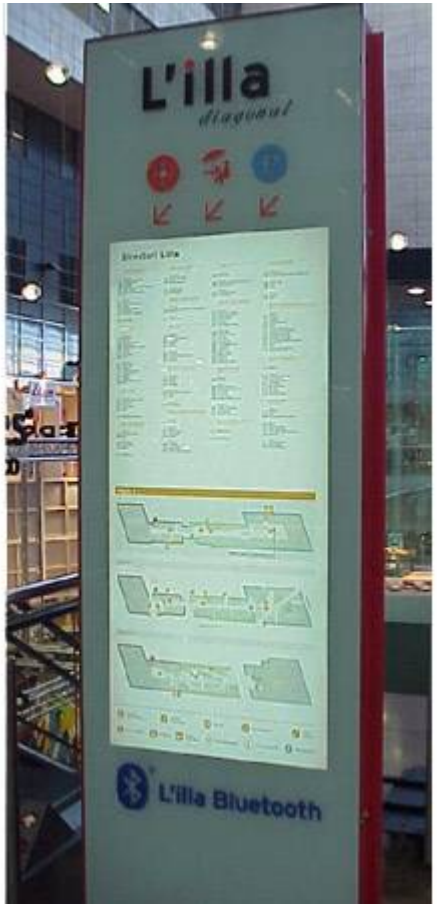
- **La pantalla del mòbil es l'eina ideal per a transmetre informació multimedia de proximitat.**
- **A través del mòbil es poden realitzar campanyes no intrusives que requereixen la acceptació de l'usuari.**
- **De manera gratuïta per als usuaris finals, atès que empren Bluetooth.**
- **Gestió remota de les campanyes a través d'Internet.**
- **El software permet obtenir estadístiques i tot tipus de gràfics d'ús en temps real.**

Futurlink ha venut la seva tecnologia a centres i establiments comercials i establiments:

- **Informació a la clientela potencial sobre recite i promocions.**
- **Acció no intrusiva: ajuda al procés de venda.**

Exemples:

- **Botigues Nike: Campanya "Joga bonito".**
- **Campana L'Illa Diagonal (*In-shopping* marketing)**
  - 5 punts d'accés, repartits en 3 plantes, situats en tòtems d'informació del centre comercial.
  - S'envia una aplicació interactiva amb informació sobre les botigues del CC, directori, l'agenda d'activitats i hi ha una secció per anunciar promocions de marques o establiments.
  - Entre 600i1.000 descarregues a la setmana. Més de 35.000 persones s'ho han descarregat.



Informar a turistes, entre d'altres, sobre els llocs on comprar.

L'Ajuntament de Barcelona ho utilitza per oferir informació multimèdia i gratuïta sobre agenda d'activitats, patrimoni històric, informació turística.

Entre 500 i 700 descàrregues mensuals a través d'un punt d'accés ubicat al Saló de Cent de l'Ajuntament

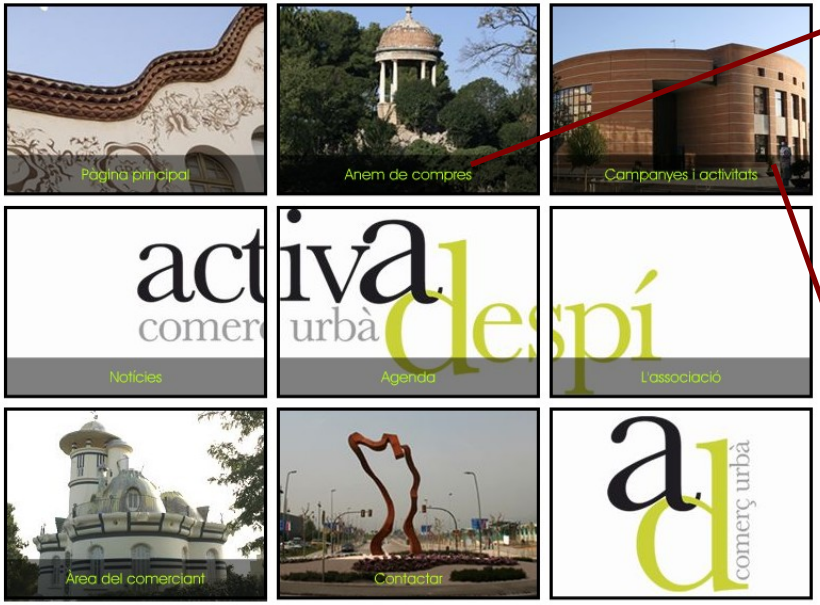


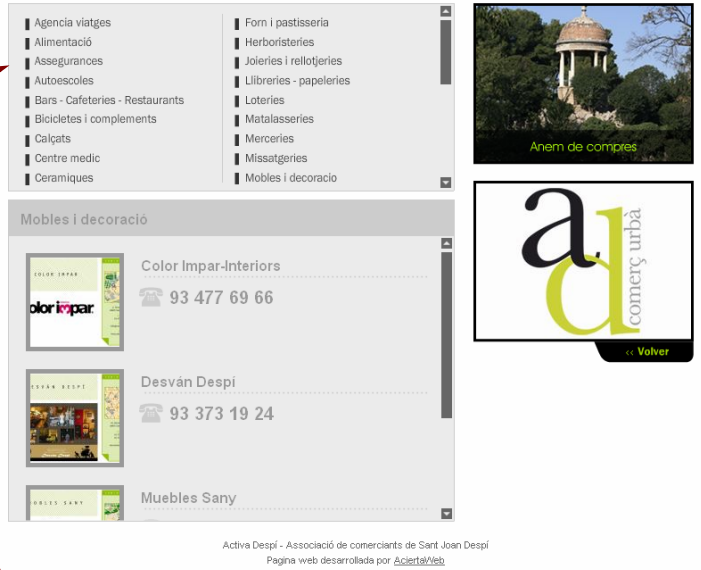
D'ALEPH

SERVEIS AL COMERÇ

SERVEIS ALS COMERCIANTS
La web d'Activa Despí Comerç Urbà

http://www.activadespi.com/







SERVEIS ALS COMERCIANTS
La web d'Activa Despí Comerç Urbà

http://www.activadespi.com/



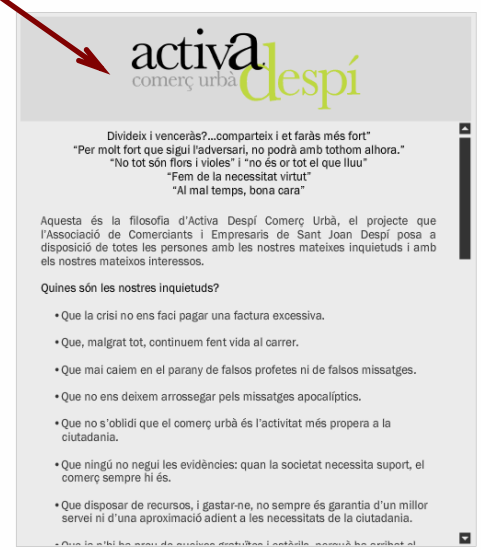
Activa Despí - Associació de comerciants de Sant Joan Despí
Pagina web desarrollada por AciertaWeb







Activa Despí - Associació de comerciants de Sant Joan Despí
Pagina web desarrollada por AciertaWeb







Activa Despí - Associació de comerciants de Sant Joan Despí
Pagina web desarrollada por AciertaWeb

EN DEFINITIVA…

EN DEFINITIVA...QUÈ PODEM OFERIR A CONSUMIDORS/RES?

- Proporcionar una pàgina web atractiva, servei i entorn de compra amigable.
- Proporcionar valor al client amb línies de productes atractives a preus competitius (igual entorn no electrònic).
- Proporcionar incentius per comprar i tornar (promocions, ofertes, etc.). Proporcionar atenció personalitzada (ofertes especials personalitzades, suggeriments de compra, etc.).
- Proporcionar confiança i seguretat. Ajudar a consumir, per exemple amb informació sobre seguretat e higiene.
- Proporcionar sentit de comunitat (chat, etc.).

- Construir un model de negoci sòlid.
- Oferir eines de gestió dels negocis (senzilles i sofisticades).
- Oferir serveis i proporcionar sentit de comunitat (avantatges exclusius, amb una guia de fàcil accés).
- Resoldre dubtes i respondre a suggeriments(fòrum i chat, per exemple).
- Construir una organització àgil i amb sistemes que permetin l'adaptació als canvis.

ATENCIÓ: LES CLAUS SÓN LA GESTIÓ I L'ACTUALITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ!

daleph.bcn@daleph.com
Tel.: 932 188 882 Fax: 932 187 273
Comte d'Urgell, 143, 5è
08036 Barcelona

daleph.mad@daleph.com
Tel.: 911 441 370 Fax: 913 001 140
C/ Moscatelar, 1 N
28043 Madrid

dalep.svq@daleph.com
Tel.: 954 560 856 Fax: 954 560 857
Paseo de las Delicias, 1, 2º
Edificio Cristina
41001 Sevilla

daleph.xrz@daleph.com
Tel.: 956 082 122 Fax: 56 082 165
Avda. Voltaire, s.n.
Edificio Apex. Pta. 1 – OF. 7
11405 Jerez (Cádiz)