



PRESTAKUNTZA-KANPAINA

TXIKIZKAKO MERKATARITZARAKO

**NEGOZIO EREDU BERRIAK**

ARABA | BIZKAIA | GIPUZKOA

2015eko Uztailetik Abendura

**PERTSONA,  
HELBURU.**

**COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS.**

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

EKONOMIAREN GARAPEN  
ETA LEHIAKORTASUN SAILA

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD

[www.merkataritza.net](http://www.merkataritza.net) | 94 447 60 66

Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Sailak sustatutako prestakuntza kanpaina honek, egunez egun txikizkako euskal merkataritzaren bilakaera behartzen duten erronkei erantzutea bilatzen du, zeinen bizirautea, kasu askotan, haien negozio ereduak ingurune berri honetara egokitzeko gaitasunaren menpe baitago.

Helburua merkataritza enpresen orientazioa eta prestakuntza da tresna praktikoek eta kudeaketa prozeduren garapenaren bidez berrikuntza eta lehiakortasunaren hobekuntza sustatzeko.

Xede honekin, prestakuntza kanpaina 10 negozio eredu berrietan antolatzen da, hauetariko bakoitza espezializazio ildo desberdinetan banandurik.

Ikastaro bakoitzak 12 orduko iraupena du, uztailetik abendura Euskadiko eskualde desberdinetan zehar emango direnak merkataritza-jarduerekin bateragarriak diren ordutegietan.



## NEGOZIO EREDUEN oinarriak:

01 BEZEROAREN KUDEAKETA.....	04
02 STOCK-EN KUDEAKETA.....	05
03 SALMENTEN KUDEAKETA .....	06
04 ENPRESA-ARTEKO LANKIDETZA EGITURAK .....	07
05 NEGOZIO DIGITAL EREDU BERRIAK.....	08
06 SAREKO AUKERA TEKNOLOGIKOAK ETA ESTRATEGIKOAK .....	09
07 MERKATARITZA FORMATU BERRIAK .....	10
08 PREZIOEN KUDEAKETA .....	11
09 EROSKETA ESPERIENTZIA .....	12
10 NEGOZIO EREDU BERRIAK HAUTEMATEA .....	13

PERTSONA,  
HELBURU

EUSKO JAURLARITZA

EKONOMIAREN GARAPEN  
ETA LEHIAKORTASUN SAILA



COMPROMISO CON  
LAS PERSONAS

GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD



merkataritza



## BEZEROAREN KUDEAKETAN OINARRITUTAKO NEGOZIO EREDUAK

# 01

Bezeroari bideratutako saltokiak bezeroen kostua eta balioa ulertzen du, hauekin harreman denbora luzatzeko baliabideak jartzen ditu, garapena optimizatzen du erosketak eta hauen maiztasuna areagotuz, salmentak gurutzatuz, etab., eta bezeroak merkataritzaren bezero suharrak eta “ebanjelistik” bilakatuz.

### Espezializazio ildoak:

- 1.1 HARREMAN-MARKETINA:** bezeroen leialkuntzarako tresnak txikizkako merkataritzan
- 1.2 ECO-COMMERCE & SOCIAL COMMERCE:** erantzukizun sozial korporatiboko estrategiak merkataritzako banaketa sektorean
- 1.3 KONTSUMITZAILE KANALANITZA:** kontsumitzaile berrientzako on line eta off line erosketak ohiturak
- 1.4 BOOMER-AK:** nostalgiaren negozio berria
- 1.5 PROSUMER-AK:** kontsumitzailearen profil aktiboa eta protagonista

«PERTSONA»  
«HELBURU»

EUSKO JAURLARITZA



«COMPROMISO CON»  
«LAS PERSONAS»

GOBIERNO VASCO

EKONOMIAREN GARAPEN  
ETA LEHIAKORTASUN SAILA

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD



merkataritza



## STOCK-EN KUDEAKETAN OINARRITUTAKO NEGOZIO EREDUAK

# 02

Egungo inguruneko lehiakortasun gakoa zerbitzu azkarra, pertsonalizatua, kalitatezkoa, fidagarria eta ahalik eta kostu baxuenean eskaintzea da. Ekuazio zail honetan, stock-ek funtsezko papera jokatzen dute. Xede hau lortzeko, ecommerce eredu berritzaileak aplika ditzakegu, aparteko diru-sarrerak lortu alferrik galdutako tokien aprobetxamenduari esker eta kontsumo-gaiak kokatzeko soluzio teknologikoak ezarriz.

### Espezializazio ildoak:

- 2.1 CLICK & COLLECT:** nola maximizatu gure biltegiaren probetxua
- 2.2 DROPSHIPPING:** stock-ik gabeko txikizkako salmenta
- 2.3 NFC TEKNOLOGIAK:** stock-en kudeaketarako merkataritza erabilgarritasunak

«PERSONA,  
#HELBURU»

«COMPROMISO CON,  
#LAS PERSONAS»

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

EKONOMIAREN GARAPEN  
ETA LEHIAKORTASUN SAILA

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD

  
merkataritza



## SALMENTEN KUDEAKETAN OINARRITUTAKO NEGOZIO EREDUAK

# 03

Salmenta bat burutzeak kudeatu beharreko alderdi eta emozio ugari baitan hartzen ditu, zenbait momentutatik igaroz prospekziotik hasita, aurkezpena eta informazioa, eragozpenen maneia, salmentaren itxiera, norbere erreputazio digitalera arte.

### Espezializazio ildoak:

- 3.1 NEUROMARKETINA**
- 3.2 SALMENTARI APLIKATUTAKO ADIMEN EMOZIONALA**
- 3.3 PROGRAMAZIO-NEUROLINGUISTIKOA ERABILIZ SALDU**
- 3.4 ZURE E-COMMERCE NEGOZIORAKO PRODUKTU FITXEN DISEINUA**
- 3.5 EZBEHARRAK KUDEATZEN:** egoera negatiboetatik onurak lortzea
- 3.6 E-ERREPUTAZIOA:** gizarte komunikabideen inpaktua erosketara erabakietan



## ENPRESA-ARTEKO LANKIDETZA EGITURETAN OINARRITUTAKO NEGOZIO EREDUAK

# 04

Saltokien balioa eta etekina indartzea posiblea da elkarlanaren bitartez (elkarteak unean uneko ekintzetan), lankidetzan lehiakorraren bidez (lankidetasun sareak eratuz), bat-eginez (aurretiazko elementuak egoki elkartzuz), merkataritza formatu berriak ezarriz (lan egiteko tokia partekatuz) eta banaketa eremu berriak erabiliz (saltoki txikientzako marketplace-ak).

### Espezializazio ildoak:

- 4.1 ON LINE MERKATARITZAKO ATARIAK:** bat-egitea hazteko
- 4.2 BERTAKOTZE MERKATARITZA, PARADIGMA BERRIA:** merkataritza-fabrikatzaile lankidetzak
- 4.3 1+1=3. MERKATARITZA ETA BAT-EGITEA:** merkataritza banaketan sinergiak zelan sortu
- 4.4 MERKATARITZA FORMATU BERRIAK:** co-working guneak
- 4.5 CO-BRANDING-A:** win to win elkarketa bat

PERTSONA,  
HELBURU

EUSKO JAURLARITZA



COMPROMISO CON,  
LAS PERSONAS

GOBIERNO VASCO

EKONOMIAREN GARAPEN  
ETA LEHIAKORTASUN SAILA

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD

  
merkataritza

7





## NEGOZIO DIGITAL EREDU BERRIAK

# 05

Gaur egungo garaiaren ezaugarri dira; teknologia disruptiboa edo hausturazkoa, digitalizazioa, ekoizpen zein banaketa sistementzat, eta ezagutzaren hedapena edo transmisioa. Txikizkako merkataritzak kudeaketa komertzialerako eta bezeroekin duten erlaziorako 2.0 eta 3.0 filosofia ustiatu eta errentagarri egin beharra du.

### Espezializazio ildoak:

- 5.1 GIZARTE-SAREEN BITARTEZ SALTZEN:** Facebook eta Pinterest
- 5.2 IRAULTZA DIGITALA:** produktutik zerbitzura
- 5.3 ESKARIAREN ARABERAKO SALMENTA:** kustomizazioa eta 3D-n inprimatzea
- 5.4 GAUZEN INTERNET-A:** hurrengo kontsumo joera nagusia
- 5.5 MERKATARITZA ERREALARI APLIKATUTAKO BIG DATA-REN ONURAK**

«PERTSONA»  
«HELBURU»

«COMPROMISO CON»  
«LAS PERSONAS»

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

EKONOMIAREN GARAPEN  
ETA LEHIAKORTASUN SAILA

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD

  
merkataritza





## SAREKO AUKERA TEKNOLOGIKO ETA ESTRATEGIKOEN USTIAPENEAN OINARRITUTAKO NEGOZIO EREDU BERRIAK

# 06

Gailu mugikorrek eta soluzio adimentsuek merkataritzari hainbat aukera ekar diezazkie, leialtze-teknika berrietatik eskaintza egokituak bidaltzera arte, salmenta posibilitateak areagotuz.

### Espezializazio ildoak:

- 6.1 SHOPPING ON MOBILE:** gailu mugikorren bidezko salmenta abaguneak
- 6.2 QR KODEAK:** nola erabili gure negozioa bultzatzeko
- 6.3 MERKATARITZA GEOLOKALIZAZIOAREN APLIKAZIOAK**
- 6.4 SHOWROOMING VS WEBROOMING:** mehatxua edo aukera txikizkako merkataritzarentzat?
- 6.5 APP-AK MERKATARITZARAKO LEIALKUNTZA TRESNA GISA**
- 6.6 ADIMENDUN MERKATARITZA-EKIPAMENDUA**
- 6.7 GIZA EKIPAMENDU ADIMENTSUAK:** smart watches & google glass





## MERKATARITZA FORMATU BERRIETAN OINARRITUTAKO NEGOZIO EREDU BERRIAK

# 07

Negozio mistoen balioa handitzen ari den unean gaude: ohiko enpresak merkataritza elektronikora jaurti berriak (brick & click), flagship bidezko kokapena merkatuan (marka baten dendarik garrantzitsuena) eta saltoki finakoak aldi baterako kokalekuekin uztartzeko moduak (pop up shops).

### Espezializazio ildoak:

- 7.1 BRICKS & CLICKS
- 7.2 FLAGSHIP STORES
- 7.3 POP UP SHOPS

«PERTSONA»  
«HELBURU»



«COMPROMISO CON»  
«LAS PERSONAS»

EUSKO JAURLARITZA

GOBIERNO VASCO

EKONOMIAREN GARAPEN  
ETA LEHIAKORTASUN SAILA

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD

  
merkataritza



## PREZIOEN KUDEAKETAN OINARRITUTAKO NEGOZIO EREDUAK

# 08

Merkatua luxu handiko eta low cost produktuen artean polarizatu da, ezinbestekoa izanik hauen abantailak eta arriskuak ezagutzea eta negozio eredu hauek nola kudeatu jakitea. Gainera, salerosketa sistema berritzaileak azaldu dira non kontsumitzaileek adierazten duten zer erosi nahi duten eta zer preziotan.

### Espezializazio ildoak:

- 8.1 ALDERANTZIZKO SALEROSKETA**
- 8.2 LUXU HANDIKO SALTOKIAK**
- 8.3 LOW COST SALTOKIAK**

«PERTSONA»  
«HELBURU»



«COMPROMISO CON»  
«LAS PERSONAS»

EUSKO JAURLARITZA

GOBIERNO VASCO

EKONOMIAREN GARAPEN  
ETA LEHIAKORTASUN SAILA

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD

  
merkataritza

11



## EROSKETA    ESPERIENTZIAN    OINARRITUTAKO    NEGOZIO EREDUAK

# 09

Bezeroak leialtzeko ekintza planean txikizkako saltokiek 2.0 tresnak aplika ditzakete, ongizate orokorreko guneak sortu baita vending makinak barneratu ere, servile brands gisa kokatuz (bezeroen behar eta nahiak asetu) edota demanding brands gisa (bezeroak ez du beti arrazoia).

### Espezializazio ildoak:

- 9.1    **2.0 LEIALTZE PLANAK**
- 9.2    **MERKATARITZA POSIZIONAMENDUA:** Servile Brands vs Demanding brands
- 9.3    **EXPERIENCE-STORES:** erosketa esperientzia zelan eratu eta kudeatu
- 9.4    **VENDING:** leialtze-tresna
- 9.5    **GIZARTE-SAREAK:** bezeroekiko harremanetarako tresnak



## NEGOZIO EREDU BERRIAK HAUTEMATEKO TRESNAK

# 10

Sormenaren garapena, retail labs bidez kontsumitzaileen jokaera aztertzea, coolhunting-aren bitartez joerak, gustuak, motibazioak eta lehenetsiak ezagutzeko; adierazle argi eta objektiboak errazten dituzten kontsumo joera-etaulak eraikitzea eta bezeroen esperientziaren aginte-etaulak sortzea, negozio eredu berriak hautemateko funtsezko tresnak dira.

### Espezializazio ildoak:

**10.1 SORMEN TEKNIKAK:** berrikuntza tresna gisa merkataritzan

**10.2 COOLHUNTING-A:** merkataritza-banaketa sektoreko joerak hautemateko tresnak

**10.3 RETAIL LAB-AK:** saltokietan kontsumitzaileen portaera aztertzeko teknikak

**10.4 CANVAS JOEREN KOADROA:** edozein kontsumo joera ulertu eta ezarri

**10.5 BEZEROEN ESPERIENTZIA MAPAK**

«PERSONA»  
«HELBURU»

«COMPROMISO CON»  
«LAS PERSONAS»

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

EKONOMIAREN GARAPEN  
ETA LEHIAKORTASUN SAILA

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD

  
merkataritza

## **Ikastaroei buruzko informazioa**

Prestakuntza kanpainari buruzko informazioa jaso dezakezu hurrengo kanal hauen bitartez :

**Web:** [www.merkataritza.net](http://www.merkataritza.net)

**Helbide elektronikoa:** [info@merkatartitza.net](mailto:info@merkatartitza.net)

**Telefona:** 944 47 60 66



[@merkatartitza](https://twitter.com/merkatartitza)



[/merkatartitzaberria](https://facebook.com/merkatartitzaberria)

>>Sektore guztietako saltokiei zuzendua

>>Merkataritzarekin bateragarriak diren ordutegiak

>>Zure eskualdean egiteko aukera

**#PERTSONA,  
#HELBURU**



**EUSKO JAURLARITZA**

**#COMPROMISO CON  
#LAS PERSONAS**

**GOBIERNO VASCO**

EKONOMIAREN GARAPEN  
ETA LEHIAKORTASUN SAILA

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD

  
merkatartitza