

EUSKAL MERKATARITZAREN 13. TOPAKETA

8>25
Azaroa 2011

KONGRESU

Lekua
Gipuzkoako Bazkunea
Tolosa hiribidea, 75
20018 Donostia- San Sebastián

Eguna
2011ko azaroaren 8a

Harremanetarako

Arabako Merkataritza eta Industria Ganbera
Tel: 945 141 800
Faxa: 945 143 156
comercio@camaradealava.com

Bilboko Merkataritza Ganbera
Tel: 94 470 65 00
Faxa: 94 415 62 75
comercio@camarabilbao.com

Gipuzkoako Bazkunea
Telf: 943 000 300
Faxa: 943 000 266
comercio@camaragipuzkoa.com

13 ENCUENTRO DEL COMERCIO VASCO

8>25
Noviembre 2011

CONGRESO

Lugar
Cámara de Gipuzkoa
Avenida de Tolosa, 75
20018 Donostia- San Sebastián

Día
8 de Noviembre de 2011

Contacto

Cámara de Comercio e Industria de Álava
Telf: 945 141 800
Fax: 945 143 156
comercio@camaradealava.com

Cámara de Comercio de Bilbao
Telf: 94 470 65 00
Fax: 94 415 62 75
comercio@camarabilbao.com

Cámara de Gipuzkoa
Telf: 943 000 300
Fax: 943 000 266
comercio@camaragipuzkoa.com

Antolatzaileak / Organizadores



Laguntzaileak / Colaboradores



8>25
Azaroa / Noviembre
2011

EUSKAL MERKATARITZAREN 13. TOPAKETA

13 ENCUENTRO DEL COMERCIO VASCO

DALE LA VUELTA A TU COMERCIO

El Gobierno Vasco y las Cámaras de Comercio Vascas-Eusko Ganberak celebramos entre el 8 y 25 de noviembre el **13º ENCUENTRO DEL COMERCIO VASCO**, en el que contamos además con la colaboración de Ikusmer, Oficinas de Dinamización Comercial, Asociaciones de Comerciantes y Ayuntamientos de toda la Comunidad Autónoma.

Bajo el lema **DALE LA VUELTA A TU NEGOCIO** pretendemos transmitir al empresario comercial la necesidad existente de renovarse, reinventarse ante un escenario de cambio en el que fórmulas pasadas ya no sirven.

A diferencia de ediciones anteriores, el 13º Encuentro del Comercio Vasco va a consistir en un único Congreso que tendrá lugar en la sede de la Cámara de Gipuzkoa, en Donostia, el día 8 de noviembre, y múltiples talleres a celebrar en todo el territorio de la Comunidad Autónoma Vasca.

El Congreso se va a dividir en tres bloques, centrándose cada uno en un aspecto concreto; de esta forma, en el primero se tratará sobre las retenciones al cambio, y cómo gestionar las situaciones de incertidumbre ante dicho

cambio; el segundo bloque pretende mostrarnos hacia dónde hemos de dirigirnos en el proceso de cambio, presentándonos así las tendencias existentes en diferentes ámbitos, para finalmente, y en un tercer bloque centrarnos en nuestro **compañero** en este proceso, nuestro **CLIENTE**. Así, se pretende transmitir a los empresarios comerciales que fidelizar es crear un vínculo con el cliente que le lleve a repetir su compra, contando para ello con múltiples herramientas.

En lo que respecta a los talleres, los mismos se van a celebrar a lo largo de tres semanas en los tres territorios históricos para dar así opción a un mayor número de empresarios comerciales de conocer tendencias, así como obtener conocimientos que les permitan avanzar en su mejora competitiva.

Cabría destacar el taller "Un paseo por el mundo" en el que se recogen experiencias identificadas en las diversas misiones comerciales celebradas durante los últimos años, así como las principales tendencias mundiales en el sector comercio.

Pedro Esnaola
Presidente
Cámaras Vascas

Pilar Zorrilla
Viceconsejera de Comercio y Turismo del Gobierno Vasco

BUelta EMAN ZURE SALTOKIARI

Eusko Jaurlaritzak eta Eusko Ganberak antolatuta, azaroaren 8a eta 25a bitartean **EUSKAL MERKATARITZAREN 13. TOPAKETA** egingo dugu. Gainera, Topaketan Ikusmer-en, Merkataritza Dinamizatze Bulegoen, Merkataritza Elkartearen eta Autonomia Erkidegoko Udalen guztien lankidetzarekin izango dugu.

BUelta EMAN ZURE NEGOZIOARI goiburupean, ingurune aldakorri aurre egiteko, berritzeko eta berrasmatzeko beharrez inguruan ohartarazi nahi ditugu merkataritzako enpresariak, dagoeneko lehenagoko formulak ez baitute balio.

Aurreko edizioetan ez bezala, Euskal Merkataritzaren 13. Topaketa Biltzar bakar batean egingo da, Donostian, Gipuzkoako Ganberaren egoitzan, azaroaren 8an. Ondoren, Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde osoan hainbat tailer egingo dira.

Biltzarra hiru multzotan banatuko da, eta horietako bakoitzak alderdi jakin bat jorratuko du. Hori horrela, lehenengo multzoan aldatzeko errezeloak jorratuko dira, eta aldatzeko sortzen dituen ziurgabetasun-egoerak nola kudeatu. Bigarren multzoan,

aldaketa-prozesuan norantz jo behar dugun eta hainbat alderditan dauden joerak azalduko dira. Azkenik, hirugarren multzoan, prozesu horretan lagun izango ditugun, hau da, gure **BEZEROEN**, inguruan hitz egingo da. Horrela, merkataritzako enpresariak jakinarazi nahi diegu leialtzea bezeroarekin harremanak sortzea dela. Horri esker, bezeroa berriz itzuliko da erostera. Xede horretarako hainbat bitarteko izango ditugu.

Tailerrei dagokienez, horiek hiru astean zehar egingo dira hiru lurralde historikoetan, ahalik eta merkataritzako enpresari kopuru handienari joerak ezagutzeko aukera emateko, baita lehiatzeko ahalmena handitzeko ezagutzak lortzeko ere.

"Munduan zehar" tailerra azpimarratzekoa da. Bertan, azken urteetan eginiko askotariko merkataritza-misioetan ezagututako esperientziak jasotzen dira, baita merkataritzaren sektoreko munduko joera nagusiak ere.

Pedro Esnaola
Lehendakaria
Eusko Ganberak

Pilar Zorrilla
Eusko Jaurlaritzaren Merkataritza eta Turismo Sailburuordea

EGI TARA GUA

9:30>	Ongietorria eta akreditazioa
9:45>	INAUGURAZIO EKITALDIA Eusko Ganberak eta Eusko Jaurlaritzak
10:00>	BERRITZEA BIDERAGARRIA DA: LIDERGO ERALDATZAILEA Hain konplexutasun handiko ingurunean, enpresa guztiek berritzeko beharra dute. Produktuak eta zerbitzuak berritzeko baliabide ugari erabili dira, baina ez pertsonak kudeatzeko. Zuzendaritzako metodo asko XX. mende hasieran sortu ziren (espezializazioa, hierarkia, helburuen arabera zuzendaritza...). Halere, ingurunea erabat aldatu da eta behar-beharrezkoak dira beste lidergo-eredu batzuk. Hau da, pertsonen kudeaketan berrituko duten konpainiak behar dira, eta horretarako, hori eragozten duten oztopo pertsonalak eta antolakuntzakoak identifikatu egin behar dira. Biltzarrean, gaur egungo erronka berriak ezagutuko ditugu: horiei nola aurre egin, berritzea galarazten digun beldurra nola kudeatu eta zer nolako lidergo mota ezarri. Pilar Jericó Enpresen Antolamenduan doktorea eta Ekonomia eta Enpresa Zientzietan lizentziaduna da. Talentua aztertzen eta enpresa-garapenean beldurraren inpaktua aztertzen aitzindaria da.
10:45>	“RESEAT & RELOAD: ALDATZEN EZ BAZARA, ALDARAZI EGINGO ZAITUZTE. MERKATARITZAREN AUKERAK GARAI BERRI BATEN AURREAN” Agertoki berri honetan, enpresaburuok gako batzuk gureganatu behar ditugu eta, luzaroan iraun nahi badugu, argi eta garbi eta aitzakiarik gabe jardun behar dugu horietan. Gako horiek, jarduteko joera berri horiek, gure “aukera-mapa” berria eratu dute. Merkatuko ekonomia lehiakor batean, batzuek irabazten badute, beste batzuek galdu egiten dute. Hori dela eta, enpresa batzuek beste batzuek baino hobeto egiten diote aurre ekaitzari. Kateak garaiz jartzen eta erregai-andela eta mugikorraren bateria betetzen jakin dute, eta zer gerta ere, janaria eta edaria ere hartu dituzte. Horiek lehenago eta seguruago iritsiko dira helmugara. Javier Rovira <i>Know How N.P.</i> -ko bazkide zuzendaria eta <i>ESIC Business & Marketing School</i> -eko irakaslea da. “Consumering: Cambiar o seguir sufriendo” liburua idatzi du.
11:30>	Kafea
12:00>	“NOLA BERRASMATU MERKATARITZA TXIKI TRADIZIONALA” Merkataritza-enpresa tradizionalen joerak eta esperientziak, urratsa eman eta berrasmatu egin direnenak. Sashka Krtolika Retail coach eta <i>Retail Awanzo</i> blogaren argitaratzailea: Blog hori lehen blog profesionala da joeretan espezializatua. Era berean, <i>2.0</i> ren arduraduna eta <i>Retail Desing Institute</i> -ren kide sortzailea ere bada.
12:20>	“JOERAK ESTABLEZIMENDUEN IRUDIAN, BEZERO BERRIA LILURATZEN” Manuel Hormigó Merkataritza-establezimenduak diseinatzen igarotako hogeita hamar urteko lanbide-ibileran zehar lorturiko esperientziari esker, Retailaren

Merchandising sensoriala: barnetik harritzea. Zentzumeneren bitartez, nola lortu gure bezeroen artean erakarpen eta leialtze handiagoa.

Packaginga: paketatzearen garrantzia; paketatze erraz, iraunkor eta erakargarria baterako aholkuak.

Gizarte-estrategia leialtzeko baliabidetza: leialtzeko baliabide berrietara sarbidea.

Komunikazioaren bitartez bezeroa erakartzea: erosketa-prozesuan komunikazio onak duen garrantzia.

Adiskidetu zaitetz zure erakusleioarekin: gaintitu beldurrak eta aurreiritziak eta urrats erraz batzuk jarraituz aldatu zure erakusleioa.

Bost zentzumenerkin hartzen duzu bezeroa?: bezeroaren erabateko asebetetzearen bila.

17:00> Itxiera

Industrian Denden Ikusizko Auditoriak, “*VISUAL STORE CHECK*” direlakoak, egiteko prozesu eskulibiso bat sortu du. Hori Research Marketing-eko ikasketa akademikoetan erabiltzen dute Iparramerikako Unibertsitateetan, eta Europako eta Latinoamerikako Retail Design eskoletan ere ematen da, Dendan ikusizko edozein jardueran egin aurreko diagnosirako funtsezko baliabidea baita.

12:40> **“MUNDUAN ZEHAR. PLANETAK BERDE PENTSATZEN DU”**

Aurkezpen horrekin Biltzarrera bertaraturikoei azaroan zehar eskainiko diren benchmarking txostenen aurrerapena eman nahi diegu.

Noelia Oliver

Joeren kontsultaria. *Wikiideas*-eko bazkidea eta merkataritza aditua.

13:00> **“DESKONTU”**

Erosketa aseguruaren zergatia. Noraino heldu? Zerk bultzatzen du merkataritza elkartzera?

Txomin Jauregui

Interneteko ekintzailerik aktiboenetakoa da. *Deskontu.com* da bere proiekturik ezagunena.

13:20> **“BERRIKUNTZA MERKATARITZAN”**

Antonio Romero

Posiblea eta beharrezkoa da berritzea. Horretarako, lidergo berri batekin kudeatu behar dugu berritzea eragozten digun beldurra. Berrasmatu merkataritza, ikusi beste esperientzia batzuk eta joerak, eta horrela erakarri bezero berriak.

14:00> Luncha

15:30> **“LEIALTZE, PUNTUAK BILTZE BAINO GEHIAGO DA”**

→ **“ATXIKIMENDUA: LEIALTZE BAINO HARATAGO”**
Juan Carlos Alcaide

Zerbitzuen Marketingean eta Bezeroen Kudeaketan aditua. Leialtze-alarreko kontsultaria. Bere bezero-zorroan 120 enpresa baino gehiago ditu. Bost liburu idatzi ditu, besteak beste, “Alta Fidelidad”(2002) eta “Fidelización de clientes”(2010).

→ **ESPERIENTZIAK:**

“SARE SOZIALAK BEZEROAK LEIALTZEKO BALIABIDE GISA”

Eduarne Alba

*Lagun Aro Aseguru*etako Marketing Operatiboko zuzendaria.

“SALMENTATIK HARATAGO BEZEROEKIN LOTURAK SORTZE. MUNICHEKO ESPERIENTZIA.”

Xavier Berneda

Marketing zuzendaria eta *MUNICH* enpresa sortu eta kudeatu duen familiako 3. belaunaldia. 2008an *Enpresari Gaztea Saria* jaso zuen.

→ **ONDORIOAK**

Juan Carlos Alcaide

PRO GRAMA

9:30>	Bienvenida y acreditación
9:45>	ACTO INAUGURAL Eusko Ganberak y Gobierno Vasco
10:00>	INNOVAR ES POSIBLE: EL LIDERAZGO TRANSFORMADOR La innovación es una necesidad de cualquier empresa en un entorno con tanta complejidad. Se han dedicado recursos a innovar en productos y servicios, pero no siempre en la gestión de personas. Muchos de los métodos de dirección nacieron a principios del siglo XX (especialización, jerarquía, dirección por objetivos...). Sin embargo, el entorno se ha transformado drásticamente y exige modelos diferentes de liderazgo, es decir, se requiere que las compañías innoven en la gestión de personas y para ello, han de identificar las barreras tanto organizativas como personales que lo impiden. En la conferencia, veremos cuáles son los nuevos retos, cómo llevarlos a cabo, cómo gestionar el miedo que impide la innovación y qué nuevo tipo de liderazgo podemos implantar. Pilar Jericó Doctora en Organización de Empresas y Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales. Pionera en el análisis del talento y en el impacto del miedo en el desarrollo empresarial.
10:45>	“RESEAT & RELOAD: CAMBIAS O TE CAMBIAN. LAS OPORTUNIDADES DEL COMERCIO ANTE UNA NUEVA EPOCA” En este nuevo escenario, hay una serie de claves que los empresarios tenemos que asumir y actuar sobre ellas sin excusas ni ambages si queremos permanecer en el tiempo. Estas claves, estas nuevas tendencias de comportamiento conforman nuestro nuevo “mapa de oportunidades”. En una economía competitiva y de mercado, si unos ganan, otros pierden. Por ello, hay empresas que capean el temporal mejor que otras. Han sabido poner las cadenas a tiempo, cargar el depósito y la batería del móvil y llevar comida y bebida encima por lo que pueda pasar. Y son las que llegarán antes y más seguras a su destino. Javier Rovira Socio Director de <i>Know How N.P.</i> y profesor de <i>ESIC Business & Marketing School</i> . Autor del libro “Consumering: Cambiar o seguir sufriendo”
11:30>	Café
12:00>	“CÓMO REINVENTAR EL PEQUEÑO COMERCIO TRADICIONAL” Tendencias y experiencias de empresas comerciales tradicionales que han dado el paso, y se han reinventado. Sashka Krtolika Retail coach y editora del blog <i>Retail Awanzo</i> primer blog profesional de retail especializado en tendencias. Responsable de <i>2.0</i> y Miembro Fundador del <i>Retail Desing Institute</i> .
12:20>	“TENDENCIAS EN LA IMAGEN DE LOS ESTABLECIMIENTOS. SEDUCIENDO AL NUEVO CLIENTE” Manuel Hormigó Con una trayectoria profesional de más de treinta años en el diseño de espacios comerciales su
17:00>	Clausura

experiencia le ha permitido aportar a la Industria del Retail un exclusivo proceso para la Auditoría Visual de Tiendas “*VISUAL STORE CHECK*” el cual está siendo aplicado para estudios académicos de Research Marketing en la Universidad Norteamericana y difundido por Escuelas de Retail Design europeas y latinoamericanas como herramienta clave en el diagnóstico previo a toda actuación visual en Tienda.

12:40> **“UN PASEO POR EL MUNDO. EL PLANETA PIENSA EN VERDE”**

Con esta presentación se pretende ofrecer a los asistentes del Congreso un adelanto de lo que serán las ponencias de benchmarking que se ofrecerán a lo largo del mes de noviembre.

Noelia Oliver

Consultora de tendencias. Socia y experta en comercio de *Wikiideas*.

13:00> **“DESKONTU”**

Razón de ser de la expansión de la compra agrupada; ¿hasta dónde llegar? ¿qué mueve al comercio a integrarse?

Txomin Jauregui

Es uno de los emprendedores más activos de internet. Su proyecto más conocido *Deskontu.com*.

13:20> **“LA INNOVACIÓN EN EL COMERCIO”**

Antonio Romero

Innovar es posible y necesario gestionando el miedo que lo impide con un nuevo liderazgo. El comercio se reinventa, observa otras experiencias y observa tendencias, y así seduce al nuevo cliente.

14:00> Lunch

15:30> **“LA FIDELIZACIÓN, ALGO MÁS QUE ACUMULAR PUNTOS”**

→ **“APEGO: MÁS ALLÁ DE LA FIDELIZACIÓN”**
Juan Carlos Alcaide

Experto en Marketing de Servicios y Gestión de clientes. Consultor en Fidelización con una cartera de clientes de más de 120 empresas. Autor de cinco libros entre ellos “Alta Fidelidad”(2002) y “Fidelización de clientes”(2010)

→ **EXPERIENCIAS:**

“LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES”

Eduarne Alba

Directora de Marketing Operativo de *Seguros Lagun Aro*.

“ESTABLECIENDO VÍNCULOS CON EL CLIENTE MÁS ALLÁ DE LA VENTA. LA EXPERIENCIA DE MUNICH.”

Xavier Berneda

Director de Marketing y 3ª generación de la familia fundadora y gestora de la empresa *MUNICH*. Premio Joven empresario 2008.

→ **CONCLUSIONES**

Juan Carlos Alcaide

17:00> Clausura

TAI LE RRAK

TALLE RES

Merchandising sensorial: sorprender desde el interior. Cómo lograr una mayor atracción y fidelización de nuestra clientela, a través de los sentidos.

Packaging: la importancia del empaquetado; consejos para un empaquetado sencillo, sostenible y atractivo.

La estrategia social media como herramienta de fidelización: acceso a las nuevas herramientas de fidelización.

Seducir al cliente a través de la comunicación: la importancia de una buena comunicación durante el proceso de compra.

Reconcíliate con tu escaparate: supera los miedos y prejuicios para realizar un escaparate siguiendo unos sencillos pasos.

¿Atiendes con los cinco sentidos?: hacia la satisfacción integral del cliente.