

WEBINAR ESTRATÈGIES PER A FACILITAR EL SERVEI A DOMICILI O LA BOTIGA ONLINE



MANEL RODRÍGUEZ GALLEGO

Cap de projectes Fica't Mercats



Diputació
Barcelona



info@ficat.cat



664 587 562

www.ficat.cat

Segueix-nos: @ficatmercats



@ficatmercats



@ficat

Índex

1. Compra presencial Servei a domicili individual
2. Compra remota
 - 2.1 Recollida a botiga
 - 2.2 Servei a Domicili (individual o agrupat)
3. E-Commerce
4. Marketplace

1. Compra presencial



**Diputació
Barcelona**

Webinar - Manel Rodríguez

“ESTRATÈGIES PER FACILITAR EL SERVEI A DOMICILI O LA BOTIGA ONLINE”

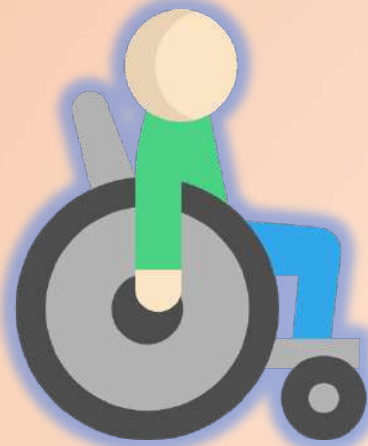
✉ info@ficat.cat

☎ 664 587 562

www.ficat.cat

Segueix-nos:  @ficatmercats  @ficatmercats  @ficat

1. Compra presencial



Públic Objectiu

1. Compra presencial

- Fàcil implementació -> *de tota la vida!!!*
- Compra per confiança -> Venda suggestiva + creuada
- Predisposició dels botiguers -> *orientació a donar servei!!!*
- Cobrament al moment (producte/servei + el servei a domicili)
- Si el servei és individual -> gestió senzilla
- Redueix aglomeracions -> en situació de crisi Covid19
- Humanització -> Compra amb els 5 sentits

Avantatges

1. Compra presencial

- Mínima de gestió per part del Botiguer
- Desgast del botiguer (Pèrdua de temps i molt esforç)
- Cost de la logística elevat, si s'ha de subcontractar aquesta
- Poc sostenible -> lliuraments no agrupats

Inconvenients



1. Compra presencial



Mercat Independència de Terrassa - Compra express

Casos Pràctics



**Diputació
Barcelona**

Webinar - Manel Rodríguez

"ESTRATÈGIES PER FACILITAR EL SERVEI A DOMICILI O LA BOTIGA ONLINE"

✉ info@ficat.cat

☎ 664 587 562

www.ficat.cat

Segueix-nos:  @ficatmercats  @ficatmercats  @ficat

2. Compra remota

2.1 Recollida a la botiga Click & Collect - drive-thru



2.1. Recollida a la botiga

Clients amb o sense capacitats tecnològiques bàsiques



Públic Objectiu

2.1. Recollida a la botiga

- Fàcil implementació
- Compra per confiança
- Predisposició dels botiguers -> alerta a les comandes!!!
- Cobrament en el moment de recollida
- Gestió senzilla
- Cost reduït

Avantatges

2.1. Recollida a la botiga

- Baix nivell de venda creuada o suggestiva limitada
- Es redueix la humanització de la venda i la compra amb els 5 sentits
- Organització de les comandes remotes
- Recollida en Lockers -> dificultat en els sistemes de cobrament
- Redueix la permanència a l'establiment però no l'anul·la

Inconvenients



2.1. Recollida a la botiga

LA VANGUARDIA

UN ROBOT VIRTUAL El mercado de Olot se atreve con la venta online



• Los compradores podrán ahorrarse colas y hacer su pedido a través de una aplicación móvil, seleccionando alimentos de cada parada



Mercat d'Olot (olot.cat)

- Cas “Placer Virtual” Mercat d’Olot
- Directoris amb servei a domicili:
 - adomicili.slowshopping.cat
 - *Producte a casa (Adlsolcar)*

PRODUCTE A CASA VENDA ONLINE O A DOMICILI DURANT EL CONFINAMENT

PRODUCTORES I ELABORADORES LOCALS DEL SOLSONÈS I CARDONA

5 PASSOS MOLT FÀCILS

WWW.ADLSOLCAR.CAT/PRODUCTE_A_CASA/

-  1. ENTRA AL DIRECTORI WEB DE PRODUCTE D'AQUÍ
-  2. FES LA COMANDA PER DIFERENTS CANALS
-  3. PACTA PAGAMENT, LLOC DE RECOLLIDA...
-  4. ET PREPAREN TOTS ELS ARTICLES AMB MOLTA ESTIMA
-  5. I ET PORTEN O ET FAN ARRIBAR LA TEVA COMANDA

Més informació i si cal tel·lèfon

Casos Pràctics

2.1. Recollida a la botiga



Opinió



**Diputació
Barcelona**

Webinar - Manel Rodríguez

"ESTRATÈGIES PER FACILITAR EL SERVEI A DOMICILI O LA BOTIGA ONLINE"

✉ info@ficat.cat

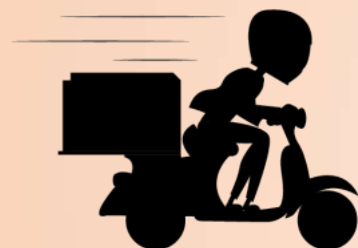
☎ 664 587 562

www.ficat.cat

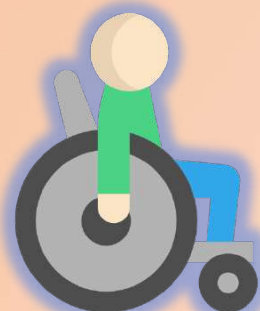
Segueix-nos:  @ficatmercats  @ficatmercats  @ficat

2. Compra remota

2.2 Servei a domicili



2.2. Servei a domicili



Públic Objectiu



Diputació
Barcelona

Webinar - Manel Rodríguez

“ESTRATÈGIES PER FACILITAR EL SERVEI A DOMICILI O LA BOTIGA ONLINE”

✉ info@ficat.cat

☎ 664 587 562

www.ficat.cat

Segueix-nos: @ficatmercats @ficatmercats @ficat

2.2. Servei a domicili

- Fàcil implementació
- Compra per confiança
- Predisposició del botiguer
- Gestió senzilla si el servei és individual
- Redueix aglomeracions

Avantatges

2.2. Servei a domicili

- Molta gestió -> si el servei es fa agrupat!!!
- Dificultats a l'hora de cobrar/pagar!!! -> veure miniguia -> Digiempren
- Poc sostenible en cas de servei individual
- Desgast del botiguer per l'esforç i pèrdua de temps
- Cost elevat -> si es subcontracta servei logístic
- La gestió d'incidències i devolucions pot complicar la gestió

Inconvenients

2.2. Servei a domicili

cardedeu a domicili

#cardedeuadomicili #pensalocalcomprabcal

DIA 1

- 1 Fas la teva llista de la compra
- 2 Contactes el comerç i fas la teva comanda de 9 a 13 h (telèfon, email, whatsapp...)
- 3 El comerç et dirà com pots pagar (transferència, bizum, tpv...) el servei té un cost de 1€ per comanda

DIA 2

- 4 El repartidor et lliura la comanda a casa entre les 11:30 i les 16 h

RECORDA agrupar les teves comandes
Les comandes fetes més tard de les 13h retarden el lliurament un dia

*COMANDES de dilluns a divendres. LLIURAMENTS de dimarts a dissabte
El servei es pot veure alterat en els dies festius.

Generalitat de Catalunya | Diputació Barcelona | Xarxa Comerç cardedeu | csetc | Ajuntament de Cardedeu

“Cas Xarxa Comerç Cardedeu”

REFLEXIONAR:

- Comoditat del client
- No fer cues
- Compra a qualsevol hora
- Fer un únic pagament
- Rebre un únic repartidor
- Debat logística capil·lar última milla

Casos Pràctics

Ecommerce vS MarketPlace

Públic Objectiu

Escalabilitat -> Plataformes compatibles

Inventari i altres costos – Dropshipping

Esforç: Temps i diners

Marge de benefici

Navegació

Credibilitat – Fidelitat - Compromís

Passarel·la de pagament i liquidacions

3. E-commerce



**Diputació
Barcelona**

Webinar - Manel Rodríguez

"ESTRATÈGIES PER FACILITAR EL SERVEI A DOMICILI O LA BOTIGA ONLINE"

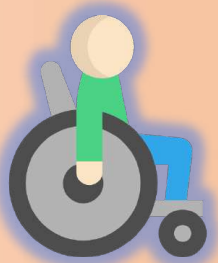
✉ info@ficat.cat

☎ 664 587 562

www.ficat.cat

Segueix-nos:  @ficatmercats  @ficatmercats  @ficat

3. E-commerce



ARA ÉS EL MOMENT!!!

Públic Objectiu

3. E-commerce

- Captació de nous clients i fidelització dels actuals
- Base dades pròpia
- URL pròpia -> potencial de promoció altres plataformes, XXSS, ...
- Té un punt de compra per confiança / conveniència
- Comoditat del client
- Compra única
- Permet compra creuada i impulsiva
- Comoditat pel botiguer (si es contracta la gestió)
- Comoditat de cobrament
- Redueix aglomeracions
- Opció sostenible si s'agrupen els lliuraments dels clients únics

Avantatges

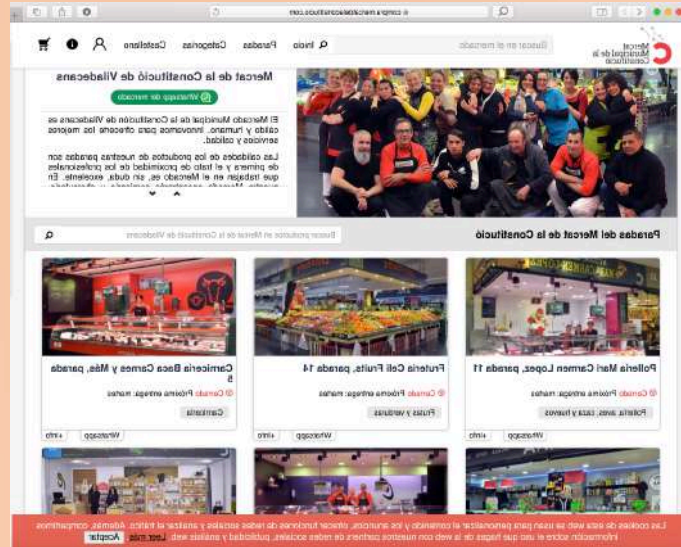
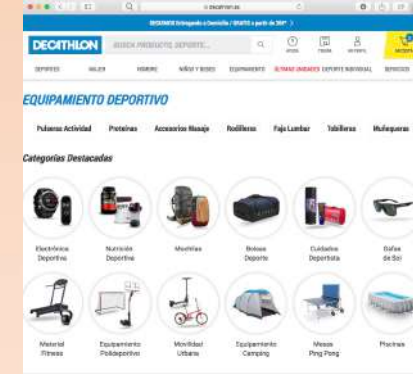
3. E-commerce

- Esforç per garantir la compra de confiança -> els valors del comerç urbà i els MM.
- Cost inicial
- Fee mensual
- Exigència en la implantació
- Exigència en la qualitat dels continguts
- Esforç de comunicació -> 3 claus (comunicació, comunicació i comunicació).
- Implicació de tots els agents que intervenen: Gestors, Botiguers, Repartidors, Att. Cl.
- Despeses d'uniformes, vehicle, packaging, contenidors, ...
- Gestió logística
- Experiència de compra fràgil -> menys humanitzat que la compra presencial
- Gestió d'incidències
- Liquidacions i passarel·la de pagament!!!

Inconvenients



3. E-commerce



Casos Pràctics

3. E-commerce

HUMANITZACIÓ DEL E-COMMERCE



“Tu tens la clau”: <https://bit.ly/tutenslaclauçmallorca>

Opinió



**Diputació
Barcelona**

Webinar - Manel Rodríguez

“ESTRATÈGIES PER FACILITAR EL SERVEI A DOMICILI O LA BOTIGA ONLINE”

✉ info@ficat.cat

☎ 664 587 562

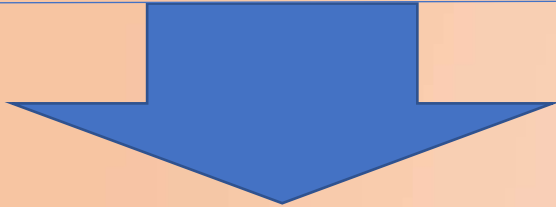
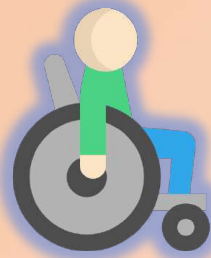
www.ficat.cat

Segueix-nos:  @ficatmercats  @ficatmercats  @ficat

4. MarketPlace



4. MarketPlace



Públic Objectiu



**Diputació
Barcelona**

Webinar - Manel Rodríguez

"ESTRATÈGIES PER FACILITAR EL SERVEI A DOMICILI O LA BOTIGA ONLINE"

✉ info@ficat.cat

☎ 664 587 562

www.ficat.cat

Segueix-nos:  @ficatmercats  @ficatmercats  @ficat

4. MarketPlace

- Estalvi de costos d'infraestructures
- Gestió de pagaments
- T'oblides del posicionament web
- Sinergies amb productes d'altres venedors
- Molts venedors ofereixen *Dropshipping*
- *Un cop superada la corba d'aprenentatge*

-> *tot es més senzill*

Avantatges



4. MarketPlace

- Més competència a un clic de distància
- Revisió de preus constant
- Poca llibertat
- Difícil crear marca
- A més volum de vendes més costós
- Manca de control, de personalització, d'exclusivitat
- Base de dades de clients -> aliena
- % Comissions altes
- Atenció al client qüestionable, poc personalitzada
- Segons la plataforma, les liquidacions mensuals poden dilatar-se

+ Fàcil
+ Competència
- Control
- Marge
- HUMANA !!!
- SENSIBILITAT !!!

Inconvenients



4. MarketPlace

AliExpress™

ebay



MANZANING

amazon



freshAi



ulabox

Casos Pràctics



Diputació
Barcelona

Webinar - Manel Rodríguez

“ESTRATÈGIES PER FACILITAR EL SERVEI A DOMICILI O LA BOTIGA ONLINE”

✉ info@ficat.cat

☎ 664 587 562

www.ficat.cat

Segueix-nos: @ficatmercats @ficatmercats @ficat

Anem al rovell de l'ou!!!

QUINES PREGUNTES ENS HEM DE FER PER DECIDIR
QUIN TIPUS D'ESTRATÈGIA ESTABLIREM?



PENSANT EN EL CLIENT...

PROMOCIÓ

SI TÉ ALGUNA INCIDÈNCIA
QUEIXA O DEVOLUCIÓ,
COM HO RESOLDRÀ?



COM SELECCIÓ DE PRODUCTE

COM SERÀ LA NAVEGACIÓ?

QUINS DIES REBRÀ LA COMPRA?

COM REBRÀ LA COMPRA?

QUIN MÈTODE DE PAGAMENT FARÀ SERVIR?

PENSANT EN LA GESTIÓ...

1.- GESTIÓ PROFESSIONALITZADA O ENS HO PROPORCIONARÀ EL MKP?

HI HAURÀ LÍMIT DE COMERÇOS A LA PLATAFORMA? VOLDRÉ COMPETÈNCIA?

QUIN SISTEMA LOGÍSTIC FAREM SERVIR?

HI HAURÀ LÍMIT DE COMANDES?
QUIN?

EN QUINES FRANJES HORÀRIES REPARTIREM?



EN ALIMENTACIÓ:
PREU SEGONS PES, UNITATS...?

QUIN MATERIAL NECESSITEM?

QUI DISSENYARÀ LA RUTA DEL REPARTIDOR?

NECESSITEM UN ESPAI PER UNIFICAR COMANDES?

EN CAS QUE EL CLIENT FACI COMANDA ÚNICA, QUI GESTIONARÀ LES LIQUIDACIONS?

10 CLAUS PER TENIR ÈXIT

1. CREMAR ETAPES
2. SER ÀGILS, ACTIUS I CREATIUS
3. ORIENTAR-SE A LA VENDA I AL CLIENT
4. COMUNICAR, COMUNICAR, COMUNICAR...!!!!
5. HUMANITZAR LA VENDA – STORYTELLING- VENDA PER EMOCIONS
6. NAVEGACIÓ SENZILLA
7. FER BONA SELECCIÓ DE PRODUCTES -> ATRACTIVITAT I C. ÚNICA
8. QUALITAT DELS CONTINGUTS
9. TENIR CURA DELS DETALLS
10. SER CONSTANTS I ANALITZAR– ASSAIG/ERROR

Tu tens la clau !!!

PIMECO: <https://youtu.be/CTOHUWQpp3I>



GRÀCIES !!!

Dubtes: manelrg@ficat.cat - T. 664587662



**Diputació
Barcelona**

Webinar - Manel Rodríguez

"ESTRATÈGIES PER FACILITAR EL SERVEI A DOMICILI O LA BOTIGA ONLINE"

✉ info@ficat.cat

☎ 664 587 562

www.ficat.cat

Segueix-nos:  @ficatmercats  @ficatmercats  @ficat