



Ciclo de talleres formativos Cámara de Murcia.

PLAN DE APOYO AL COMERCIO MINORISTA 2024



Objetivos generales de los talleres.

La capacitación es uno de los pilares fundamentales en la mejora de la competitividad y eficiencia del pequeño comercio. La generación de un empleo de calidad, profesional y competitivo es posible si se dota al empresario del comercio de los conocimientos y las herramientas necesarias para poner en práctica su negocio.

A través de estos talleres se pretende mejorar la preparación de los empresarios y empleados del comercio minorista en la gestión del negocio, con una clara orientación hacia la mejora competitiva y la adaptación a los cambios a los que se vea sometido el sector (crisis económicas, nuevos hábitos y perfiles de consumidores, comercio electrónico, etc.).

Programación.

2-octubre. Un cliente es para siempre. Claves para una fidelización efectiva.

9-octubre. El escaparate, tu vendedor silencioso.

16-octubre. Cómo incrementar tu ticket medio.

23-octubre. Acaba con los ladrones de tiempo en tu comercio.

30-octubre. Aprende a utilizar el CANVA para tus diseños en redes sociales.

6- noviembre. ¿Qué hacen los comercios que más venden?

13-noviembre. Comunicación creativa para tiendas de barrio.

20-noviembre. TikTok, la red social más generosa para tus seguidores.

27-noviembre. Interiorismo emocional aplicado al comercio.

4-diciembre. Creación de vídeos con smartphones para redes sociales.

11-noviembre. Mindfulness para calmar la mente y potenciar tu negocio.

18-noviembre. Despierta tu carisma para vender mejor.

Talleres.

1. Un cliente es para siempre. Claves para una fidelización efectiva. (online)

Cuando la relación con sus clientes va más allá de una mera transacción económica, la probabilidad de que un comercio sea considerado la primera opción de manera automática se incrementa exponencialmente.

En este taller descubriremos, a través de técnicas y herramientas basadas en la comunicación y asertividad, aquello que podemos mejorar en nosotros para que nuestros clientes se mantengan a lo largo del tiempo.

Docente: María Martínez Azorín.

2. El escaparate, tu vendedor silencioso. (online)

El escaparate es el primer punto de contacto que tiene un potencial cliente con un comercio y ejerce un papel fundamental, tanto en la comunicación que este desea transmitir (identidad de marca, tipo de producto, promociones, etc.) como en las futuras ventas que puedan producirse. En una realidad urbana muy compleja, el escaparate ha de llamar la atención del viandante, sorprenderlo, emocionarlo y motivarlo en la medida suficiente para que acceda al interior del establecimiento. Para conseguir este objetivo es necesario entender la vitrina como un espacio con una gran capacidad emocional, que debe albergar un concepto potente y bien definido, así como optimizar los elementos técnicos de los que dispone y hacer un buen uso de la composición, la luz y el color.

Docente: Helia de San Nicolás.

3. Cómo incrementar tu ticket medio. (online)

Aumentar el importe de compra en cada visita de un cliente significa vender más en menos tiempo y mejorar nuestros resultados invirtiendo el mismo esfuerzo, es decir, mejorar la rentabilidad del negocio. Existen diferentes técnicas comerciales que permiten al comercio minorista estimular la compra y conseguir que en su cartera abunden, sobre todo, los “buenos clientes”, esos que compran, no regatean y hablan bien de nosotros. En este taller efectuaremos un repaso de algunas de ellas.

Docente: Izaskun Goyeneche.

4. Acaba con los ladrones de tiempo en tu comercio. (online)

La formación anti-procrastinación tiene como objetivo principal identificar aquellos factores que impiden una gestión eficiente del tiempo, así como ofrecer herramientas que contribuyan a incrementar la productividad y consecución de objetivos. Conocer los diferentes procesos que tienen lugar en un comercio y eliminar aquellos que ralentizan o entorpecen las tareas fundamentales.

Docente: Montse Pereira.

5. Aprende a utilizar el CANVA para tus diseños en redes sociales. (online)

Canva es la plataforma de diseño gráfico más popular de los últimos años gracias a su versatilidad, su aplicación para usar desde el móvil y sus mil y una prestaciones desarrolladas con un interfaz sencillo, que hace las delicias de expertos y principiantes del diseño gráfico. Si eres de los que no se atreve a mejorar sus etiquetas, su cartelería, flyers, promociones o imágenes en redes sociales porque no manejas Photoshop o programas similares, estás de enhorabuena. Con Canva puedes hacer de todo, y aprender a manejarlo es muy sencillo.

En éste taller aprenderás:

- Cómo funciona CANVA.
- Crear una cuenta gratuita o profesional.

- Diseñar todo tipo de elementos gráficos.
- Exportar lo diseñado para usarlo cómo desees.

Docentes: Mar Rodríguez y Ana Belén López.

6. ¿Qué hacen los comercios que más venden? (online)

Conocer, analizar y poner en práctica las ideas clave donde se generan las estrategias en las que se basan las empresas de retail de éxito, para vender más, siendo rentables y competitivas.

- Diseño del espacio.
- Localización estratégica de los productos.
- Presentación estratégica de los productos.
- Comunicación en el punto de venta.
- Acciones de promoción.

Docente: Ricardo Palomares.

7. Comunicación creativa para tiendas de barrio. (online)

Comunicar de manera creativa y aportar valor nos hará estar presentes en la mente consumidora para cuando tenga clara la decisión de compra. En este taller analizaremos de manera 100% práctica recursos que te ayudarán a mejorar tu comunicación para posicionarte mejor tanto online como offline.

Docentes: Pilar Larrotcha y Sonia de la Iglesia.

8. TikTok, la red social más generosa para tus seguidores. (online)

En la actualidad, tanto Facebook como Instagram han perdido gran parte de su alcance orgánico, forzando a las empresas a utilizar la promoción remunerada para conseguir una visibilidad aceptable. TikTok cuenta con un algoritmo mucho más generoso, por lo que se ha convertido en la red social favorita de las marcas e influencers. En este taller aprenderemos a:

- Crear cuenta de Tik Tok y dotarla de seguidores.
- Generar una planificación de contenidos adecuada a esta red.
- Programar tus contenidos usando metricool o similares.
- Promocionar tus mejores contenidos para mejorar aún más su alcance.
- Asociarte con otros tiktokers.

Docentes: Mar Rodríguez y Ana Belén López.

9. Interiorismo emocional aplicado al comercio. (online)

El interiorismo estratégico es un aspecto básico en el éxito y las ventas de un comercio. Cuando este, además, se fundamenta en la gestión de las emociones del cliente, es capaz de potenciar las cualidades de un determinado negocio y sus productos y, a la vez, ofrecer una experiencia de compra especialmente gratificante. El interiorismo emocional diseña percepciones de forma estratégica en la organización y composición de espacios, siendo capaz de dinamizar la actividad comercial e invitar al cliente a participar de una experiencia enriquecedora. La distribución y gestión de la superficie, la creación de atmósferas emocionales, la psicología del color y el buen uso de la iluminación y el mobiliario resultan fundamentales en el diseño de experiencias de compra.

Docente: Helia de San Nicolás.

10. Creación de vídeos con smartphones para redes sociales. (presencial - Murcia)

Introducción a los conceptos básicos audiovisuales y al uso de las herramientas disponibles en nuestros dispositivos móviles, aprovechables para la producción y postproducción en la creación de nuestro mini spot publicitario.

- Guion, Storyboard y Moodboard.
- Formatos de video para redes sociales.
- Plan de rodaje.
- Preparación del set.
- Puesta en escena: Plano, luz y composición.
- Configuración básica de herramientas para el rodaje.
- Grabación.
- Postproducción

Docente: Txete García.

11. Mindfulness para calmar la mente y potenciar tu negocio. (presencial - Murcia)

¿Es posible afrontar el estrés laboral siendo autónomo?

¿Qué es Mindfulness y por qué 'se pone de moda' algo que tiene más de 2500 años? ¿Qué es el piloto automático y qué consecuencias negativas tiene un exceso del mismo? ¿Qué dice la ciencia acerca de la atención plena?

Un taller eminentemente vivencial y práctico, donde se explorará y abordará la forma de llevar Mindfulness al día a día con el objetivo de reducir el estrés y mejorar el bienestar laboral y personal.

Docente: Nuria Gil.

12. Despierta tu carisma para vender mejor. (presencial - Murcia)

¿Cuántos clientes estás perdiendo por tu falta de carisma?

¿Cuántos no vuelven por que no se sienten cómodos?

En definitiva: ¿venderías más si comunicaras mejor?

La respuesta es que sí. La mayor parte de personas que vuelven a un comercio lo hacen por la conexión con el vendedor y esa conexión se construye a base de comunicación. En este taller vamos a trabajar aquellas herramientas que son fundamentales para crear una buena conexión con el cliente desde el minuto uno y hacer que tu comunicación sea un valor añadido que te haga único. Desde tu tono de voz, pasando por tu manejo del espacio, hasta tu forma de gestionar las emociones y solucionar los conflictos: todo da forma a un estilo comunicativo que es el tuyo y el de tu negocio.

Docente: Raquel Aullón.

Docentes.

María Martínez Azorín.

María M. Azorín, licenciada en pedagogía por la UMU, mediadora sociofamiliar y educativa, especialista en desarrollo del pensamiento divergente y creativo. Profesora de Servicios a la Comunidad en centros educativos de titularidad pública de la CARM. Coordinadora de "María M. Azorín. Pedagogía y orientación socio familiar, educativa y laboral"

Helia de San Nicolás.

Arquitecto y doctora en Composición Arquitectónica por la ETSAM (Universidad Politécnica de Madrid). Ha sido profesora en el Grado de Arquitectura en la Universidad Católica de Murcia (UCAM) así como en el Grado de Diseño de Interiores en la Escuela Superior Internacional de Murcia. Su especialización se completa con un Máster en Gestión Cultural (Universidad de Alcalá, 2012). Ha dirigido diversos proyectos basados en el análisis de los espacios públicos y en la revitalización de los centros comerciales urbanos a través del uso de herramientas artísticas, entre ellos el reciente "Festival Reanimarte". En la actualidad ejerce como arquitecta, docente y diseñadora.

Izaskun Goyeneche.

Como especialista en retail y colaboradora recurrente en diversas Cámaras de Comercio, comparto su experiencia y conocimientos para potenciar la gestión de las tiendas. Realiza diagnósticos detallados del punto de venta, destacando la innovación y la adaptación a tendencias digitales como impulsoras clave para el crecimiento sostenible de las empresas, incorporando, además, un análisis minucioso de la situación real de la tienda física. Todo ello, para ofrecer un enfoque integral óptimo, tanto de aspectos digitales como físicos para un éxito comercial holístico.

Montse Pereira.

Profesional con más de 15 años de experiencia en servicios de Consultoría a Pyme. Experta en Resolución de Conflictos de personal ante la Gestión del Cambio, con gran capacidad para extraer la problemática y generar

opciones de encontrar una solución. Actitud proactiva ante la toma de decisiones, con facilidad para la comunicación y confiable para el trato con el cliente.

Mar Rodríguez.

Licenciada en Comunicación por la Universidad de Sevilla y con toda la especialidad de marketing online realizada en la Universidad Politécnica de Valencia ha sabido apostar por el marketing de contenidos para dar a sus estrategias de marketing viral para redes sociales un toque especial. Además de su faceta como empresaria, Mar Rodríguez es ponente destacada de los más prestigiosos organismos docentes de la Región de Murcia como CECARM, Cámaras de Comercio, INFO, Universidad de Murcia, UPCT o ENAE.

Ana Belén López Jurado.

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad de Murcia, especialización en Marketing. Como Consultora de Marketing Online es especialista en crear estrategias de marketing digital para pymes, consiguiendo optimizar la visibilidad en internet a través del social media, los contenidos, la publicidad online y todas las herramientas digitales que consiguen mejorar los resultados empresariales.

Ricardo Palomares

Profesor de retail marketing con más de 25 años de experiencia en la impartición de conferencias, cursos y programas máster en diversas universidades y escuelas de negocio de España y Latinoamérica como ESIC Business & Marketing School, la Universidad de Granada (UGR), la Universidad del País Vasco (EHU), la Fundación UNED o el Consejo Superior de Cámaras de Comercio de España, así como en diversas universidades e importantes instituciones docentes internacionales.

Pilar Larrotcha.

Directora creativa y socia fundadora del Estudio Paparajote. Licenciada en CCEE y EE por la Universidad de Murcia, Técnico Superior en Dirección de Marketing por la Escuela de Negocios, Posgraduada en Diseño y Dirección de Arte en la Escuela Elisava de Barcelona (Universidad Pompeu Fabra). Cuenta con una trayectoria de más de 15 años de trabajo como creativa, gráfica y directora de arte. Especialista en creación y desarrollo de marcas, productos, así como en comunicación y dirección de arte de eventos tanto para pequeños clientes como para grandes empresas e instituciones.

Sonia de la Iglesia.

Directora creativa y socia del Estudio Paparajote. Diplomada en gráfica publicitaria en la Escuela de Arte de Murcia, con una trayectoria de más de 10 años de trabajo como creativa, gráfica e ilustradora. Especialista en creación y desarrollo de marcas, productos, web y comunicación digital para pequeños clientes como para grandes empresas e instituciones.

Txete García.

Realizó sus estudios de fotografía en la conocida Escuela de Estudios del Vídeo y la Imagen de Madrid. Comenzó su carrera profesional como fotógrafo de moda y publicidad junto a Gustavo Queipo, trabajando para importantes agencias publicitarias de la capital (Saatchi&Saatchi, McCann Ericson, TBWA, Publicis). Posteriormente, cambió su residencia al País Vasco, trabajando para distintas agencias publicitarias y siendo colaborador de varias revistas de deportes (Pedalier, Surfer Rule, Surf Europe). Actualmente, continúa su carrera trabajando para distintas firmas y agencias publicitarias de la Región y compaginando su actividad profesional con la impartición de cursos de imagen en distintos centros de formación de diversos puntos del territorio nacional.

Nuria Gil.

Coach de vida, instructora de Mindfulness & Programas de reducción de estrés y Formadora. Acompaña a personas que estén transitando procesos de cambio, estrés, incertidumbre y malestar a través del coaching, el Mindfulness y viajes transformadores para recuperar su equilibrio y paz mental. La solución pasa por la escucha y el conocimiento de uno mismo.

Raquel Aullón.

Licenciada en Periodismo por la Universidad Complutense de Madrid. Formada en Comunicación No Verbal por la Universidad de Alicante, UDIMA y la Fundación Behavior and Law, es actualmente miembro de la Asociación de Analistas Expertos en Comportamiento no verbal (ACONVE). Tras una larga experiencia en medios de comunicación, Raquel es actualmente formadora de oratoria y asesora de comunicación para empresas y profesionales de todo el territorio nacional y LATAM. Trabaja de forma habitual con universidades, círculos empresariales y escuelas de negocios.

Horario y duración de los talleres.

Los talleres se celebrarán en el horario que, por experiencia, resulta más accesible para los pequeños comerciantes, de 14.00 a 17.00.

La modalidad **online** se impartirá a través de la plataforma **ZOOM**.

Los talleres **presenciales** se impartirán en la **sede** central de la **Cámara** de Comercio de Murcia, en la Plaza San Bartolomé. Previamente al comienzo de la clase, a las 13.30h, se servirá un pequeño almuerzo frío.