

Programa de consultorías para el comercio de proximidad 2025



Planes de Mejora Comercial (PMC)

Un PMC se basa en la aplicación de un programa individualizado para cada establecimiento, centrado en alguna de las diferentes áreas fundamentales en el desarrollo de la actividad del comercio minorista.

- A. Económica-financiera.
- B. Comunicación.
- C. Superficie de ventas.
- E. Habilidades transversales.

La operativa del PMC consiste en la asistencia técnica en el comercio por un profesional especialista con el objetivo realizar un plan de acción tutelado, poniendo en marcha las técnicas y estrategias que mejoren la posición competitiva del establecimiento y dando como resultado el incremento en ventas, rentabilidad y satisfacción de los clientes.

Los PMC se desarrollan a través de un cronograma de procesos, dividido en cuatro fases secuenciales, para establecer un criterio de actuación a nivel técnico y estratégico en el cual basarnos en función de una planificación en un tiempo determinado, a fin de alcanzar los objetivos propuestos. En dichas fases, se plantean los siguientes trabajos a realizar:

1. Valoración y análisis inicial.
2. Plan de acción.
3. Desarrollo plan.
4. Valoración y análisis final.

Planes definidos.

1. Publicidad efectiva en Facebook e Instagram.
2. Crea tu marca en TikTok e Instagram.
3. Crea tu tienda online con Shopify.
4. Estrategias de contenido en RRSS que crean relaciones. **(N)**
5. Marketing digital para comercios con Google My Business. **(N)**
6. Aprende a utilizar el CANVA para tus diseños en RRSS.
7. Fotografía de productos pequeños con Smartphone. **(N)**
8. Fotografía de joyería y bisutería con Smartphone. **(N)**
9. Fotografía de ropa y accesorios con Smartphone. **(N)**
10. Vídeos con Smartphone para redes sociales.
11. Conecta con la mente de cliente a través de la IA. **(N)**
12. Diseña promociones realmente efectivas con Inteligencia Artificial. **(N)**
13. IA para comercios con poco tiempo y muchas ganas. **(N)**
14. Diagnóstico del punto de venta.
15. Escaparatismo y visual merchandising.
16. Despierta emociones en tus clientes a través del interiorismo
17. Gestión estratégica de la superficie de ventas.
18. Señalización estratégica de la superficie de ventas.
19. Cómo incrementar tu ticket medio.
20. Haz de tu tienda un espacio de referencia.
21. Incrementa la visibilidad de tu comercio.
22. Del mostrador al corazón: atención al cliente que deja huella. **(N)**
23. Gestiona tu tiempo de manera eficiente.
24. Dinamiza tu comercio a través de la creatividad.
25. Aprende a gestionar tu lenguaje no verbal.
26. Despierta tu carisma para vender mejor. **(N)**
27. Liderazgo personal para elevar tus ventas.
28. Asesoría de imagen aplicada al comercio. **(N)**

1. Publicidad efectiva en Facebook e Instagram.

Objetivo: dar a conocer las distintas opciones que la herramienta publicitaria de Facebook e Instagram ofrece para realizar la publicidad más adecuada para el comercio (tanto en cuanto al objetivo de la campaña como para la selección de la audiencia).

Recurso proporcionado: elaboración de briefing y acompañamiento y aclaración de dudas durante la creación de las campañas.

Consultora: Aquere Social Media (Mar Rodríguez y Ana Belén López).

2. Crea tu marca en TikTok e Instagram.

Objetivo: Dar a conocer la forma más efectiva de crear contenido para TikTok e Instagram, así como la creación de campañas y audiencias en las herramientas publicitarias de estas redes

Recurso proporcionado: elaboración conjunta de contenidos y campañas publicitarias orientados a la creación de marca.

Consultora: Aquere Social Media (Mar Rodríguez y Ana Belén López).

3. Crea tu tienda online con Shopify.

Objetivo: dotar al comercio de una tienda online básica y económica (pago variable según su utilización) para la venta de sus productos.

Recurso proporcionado: configuración de las funcionalidades básicas de la tienda y formación para la incorporación de prestaciones más avanzadas.

Consultora: Semymas - Presentación Carpe.

4. Estrategias de contenidos que crean relaciones en RRSS.

Objetivo: Desarrollar contenido que fomente la lealtad y participación de la audiencia en redes sociales.

Recurso proporcionado: desarrollo conjunto de contenidos efectivos (publicaciones, reels, sorteos, encuestas) y de los recursos complementarios en distintos formatos (vídeo, fotografía, copy, hashtag...).

Consultora: Semymas - Presentación Carpe.

5. Marketing digital para comercios con Google My Business.

Objetivo: Aprender a optimizar y gestionar Google My Business para aumentar la visibilidad online de tu comercio, atraer más clientes y mejorar tu posicionamiento en los resultados de búsqueda, utilizando estrategias efectivas de marketing digital.

Recurso proporcionado: optimización conjunta del perfil y creación de contenidos específicos para Google My Business.

Consultora: Semymas - Presentación Carpe.

6. Aprende a utilizar el CANVA para tus diseños en redes sociales.

Objetivo: introducción al manejo de la plataforma de diseño gráfico más popular de los últimos años, proporcionando los conocimientos necesarios para una posterior utilización autónoma de la misma.

Recurso proporcionado: apertura de cuenta y tutorización en la creación de diferentes piezas.

Consultora: Aquere Social Media (Mar Rodríguez y Ana Belén López).

7. Fotografía de productos pequeños con Smartphone.

Objetivo: Aspectos básicos para realizar fotografías publicitarias de calidad cuando nuestros artículos son de reducidas dimensiones.

Recurso proporcionado: Asesoramiento integral para la ejecución de fotografías de producto y su publicación en redes sociales, centrándonos principalmente en la utilización nuestro móvil como cámara de fotos y editor de imágenes. Se realizarán distintas fotografías, para la creación de contenidos, en función de las necesidades de cada negocio.

Consultor: Txete García.

8. Fotografía de joyería y bisutería con Smartphone.

Objetivo: Aspectos básicos para realizar fotografías publicitarias de productos de joyería y bisutería, con especial incidencia en sus peculiares características (tamaño, brillo).

Recurso proporcionado: Asesoramiento integral para la ejecución de fotografías de producto y su publicación en redes sociales, centrándonos principalmente en la utilización nuestro móvil como cámara de fotos y editor de imágenes. Se realizarán distintas fotografías, para la creación de contenidos, en función de las necesidades de cada negocio.

Consultor: Txete García.

9. Fotografía de ropa y accesorios con Smartphone.

Objetivo: Aspectos básicos para realizar fotografías publicitarias de ropa y complementos, con especial incidencia en sus peculiares características (color, tamaño, texturas).

Recursos proporcionados: Asesoramiento integral para la ejecución de fotografías de producto y su publicación en redes sociales, centrándonos principalmente en la utilización nuestro móvil como cámara de fotos y editor de imágenes. Se realizarán distintas fotografías, para la creación de contenidos, en función de las necesidades de cada negocio.

Consultor: Txete García

10. Vídeos para redes sociales con tu smartphone.

Objetivo: Aprender a utilizar nuestro smartphone como cámara de video, para realizar piezas audiovisuales de calidad, y generar todo tipo de contenidos para nuestro negocio. Organizar la preproducción e idea de nuestro video, rodaje de la pieza audiovisual, edición y subida de nuestro archivo a las redes sociales.

Recursos proporcionados: Tutorización y realización de varias piezas audiovisuales, desde la idea hasta la salida del archivo.

Consultor: Txete García

11. Conecta con la mente del cliente a través de la IA.

Objetivo: Aprender a utilizar herramientas de IA generativa para crear mensajes impactantes, únicos y coherentes con tu marca en cualquier canal de comunicación.

Recursos proporcionados: Diagnóstico de identidad verbal y visual del comercio / Entrenamiento en uso de IA para generación de textos y eslóganes persuasivos y con gancho / Propuestas automáticas de mensajes

y adaptaciones según público objetivo / Plantillas de uso rápido para publicaciones y escaparates.

Consultor: Javier Caravaca.

12. Diseña promociones realmente efectivas con IA.

Objetivo: Aprender a utilizar la IA para diseñar promociones efectivas, mensajes que convierten y estrategias sencillas de fidelización, a través de promociones que enganchan y fidelizan

Recursos proporcionados: Diagnóstico exprés de las promociones actuales. Herramientas de IA para generar ofertas personalizadas y textos persuasivos. Propuestas de campaña adaptadas al calendario comercial. Ejemplos aplicados, listos para poner en marcha.

Consultor: Javier Caravaca.

13. IA para comercios con poco tiempo y muchas ganas.

Objetivo: Introducir al comerciante en el uso práctico y sencillo de herramientas de IA generativa para crear contenido, utilizando herramientas de IA fáciles y gratuitas que mejorarán la gestión, el marketing y la productividad del negocio.

Recursos proporcionados: Diagnóstico inicial de necesidades y oportunidades / Guía de herramientas adaptadas a tu sector y nivel digital / Acompañamiento personalizado con ejemplos reales, pensados para cada tienda y fáciles de aplicar en el día a día.

Consultor: Javier Caravaca.

14. Diagnóstico del Punto de Venta.

Objetivo: Análisis de aspectos clave en la gestión del espacio dedicado a la exposición y venta al público.

Recursos proporcionados: Informe de valoración con detalle del estado actual y propuestas de mejora.

Consultores: Izaskun Goyeneche / Patricia Castelló.

15. Escaparatismo y visual merchandising.

Objetivo: Optimización del espacio dedicado al escaparate, enfocando la estrategia en el mensaje y atracción comercial que debe ejercer el mismo.

Recursos proporcionados: diseño y asistencia en la producción de uno de los escaparates con los que cuente el establecimiento (no se incluyen materiales).

Consultora: Helia de San Nicolás.

16. Despierta emociones en tus clientes a través del interiorismo.

Objetivo: creación de atmósferas emocionales en el establecimiento, a través de la psicología del color y el buen uso de la iluminación y el mobiliario.

Recursos proporcionados: Informe de valoración con detalle del estado actual y propuestas de mejora.

Consultora: Helia de San Nicolás.

17. Gestión estratégica de la superficie de ventas.

Objetivo: maximizar la rentabilidad de la superficie dedicada a la exposición y venta al público, aplicando técnicas que le otorguen capacidad de venta por sí misma.

Recursos proporcionados: Reorganización de los diferentes elementos integrantes del punto de venta. Planificación, puesta en práctica y medición de resultados.

Consultor: Ricardo Palomares.

18. Señalización estratégica de la superficie de ventas.

Objetivo: conocer, analizar y poner en práctica estrategias de comunicación y promoción en la tienda física para vender más, siendo más rentables y competitivos.

Recursos proporcionados: Valoración y propuesta mejorada de los elementos de comunicación gráfica utilizados por el comercio. Planificación, puesta en práctica y medición de resultados

Consultor: Ricardo Palomares.

19. Cómo incrementar tu ticket medio.

Objetivo: Identificar a los clientes más rentables, interactuar con ellos, atraerlos al negocio y conseguir que incrementen sus compras.

Recursos proporcionados: informe con plan de acción y breve entrenamiento en la puesta en práctica de la metodología propuesta.

Consultor: Izaskun Goyeneche / Patricia Castelló

20. Haz de tu tienda un espacio de referencia.

Objetivo: Analizar las claves que puedan hacer que tu comercio se consolide y posicione óptimamente.

Recursos proporcionados: Informe autodiagnóstico de mejora, guía de acciones a realizar y ejemplos personalizados.

Consultoras: Pilar Larrotcha y Sonia de la Iglesia.

21. Incrementa la visibilidad de tu comercio.

Objetivo: Redefinir tu negocio, sacando a la luz aquellas potencialidades no utilizadas que pudieran satisfacer necesidades de tu público objetivo.

Recursos proporcionados: informe de valoración de situación de partida, propuestas de mejora y pautas a seguir en el futuro.

Consultora: María Martínez Azorín.

22. Del mostrador al corazón: atención al cliente que deja huella.

Objetivo: llevar la calidad del servicio para convertir clientes en embajadores del comercio.

Recursos proporcionados: Tipologías de cliente y cómo conectar con cada uno / Técnicas de escucha activa y respuesta empática / Cómo manejar quejas y convertirlas en oportunidades / El poder del detalle y la personalización.

Consultora: Montse Pereira.

23. Gestiona tu tiempo de manera eficiente.

Objetivo: identificar a los ladrones de tiempo en el trabajo, planteando alternativas de funcionamiento que nos permita aproximarnos a la mayor optimización de tareas posible.

Recursos proporcionados: informe de valoración de situación de partida, propuestas de mejora y pautas a seguir en el futuro.

Consultora: Montse Pereira.

24. Dinamiza tu comercio a través de la creatividad.

Objetivo: Inculcar nuevas formas de pensar que potencien el éxito en la venta y captación de clientes a través de la metodología Design Thinking.

Recursos proporcionados: Desarrollo estratégico creativo y práctico, basado en un plan de acción adaptado a las necesidades del comercio.

Consultora: Montse Pereira.

25. Lenguaje no verbal en tus relaciones con el cliente.

Objetivo: Trabajar de los gestos, posturas o formas de hablar en nuestra manera de comunicarnos.

Recursos proporcionados: informe de valoración de situación de partida, propuestas de mejora y pautas a seguir en el futuro.

Consultora: Raquel Aullón.

26. Despierta tu carisma para vender mejor.

Objetivo: trabajar las herramientas fundamentales para crear una buena conexión con el cliente que la comunicación sea un valor añadido. Buscar el dominio de la voz, espacio, gestión de emociones y solución de conflictos.

Recursos proporcionados: informe de valoración de situación de partida, propuestas de mejora y pautas a seguir en el futuro.

Consultora: Raquel Aullón.

27. Liderazgo personal para elevar tus ventas.

Objetivo: proporcionar herramientas de autoconocimiento al comerciante para fomentar el propio liderazgo optimizando la gestión diaria y el posicionamiento de su negocio.

Recursos proporcionados: orientación personalizada, escucha activa, herramientas prácticas, empatía y un acompañamiento continuo durante el proceso.

Consultora: Nuria Gil.

28. Asesoría de imagen aplicada al comercio.

Objetivo: Incrementar las ventas a través de una estrategia de atención personalizada basada en técnicas de asesoría de imagen.

Recursos proporcionados: Tutorización en la configuración del surtido en función de la naturaleza de la tienda y del perfil del cliente objetivo.

Consultora: Orly Caba.

Consultores

Presentación Carpe García: Fundadora de Semymas, Agencia de Marketing Digital desde la que durante los últimos nueve años ayuda a la mejora de su presencia online a pequeñas empresas. Con experiencia en formación y consultoría, y Google Partner en campañas de Publicidad de Pago por Clic y más de 20 años de experiencia en Marketing, con doble Licenciatura (en ADE y en Marketing) y Máster en Dirección de Marketing.

Mar Rodríguez: Directora de la Agencia de Marketing Online, Aquere Social Media, especialista en marketing para comercio minorista, profesora marketing en la Universidad de Murcia y consultora estratégica en Marketing y Canal digital. Licenciada en Periodismo, especialista en Marketing Online y Máster de Formación de Profesorado con la especialidad de Procesos y Medios de Comunicación.

Ana Belén López: Directora de la Agencia de Marketing Online, Aquere Social Media, especialista en marketing para comercio minorista, profesora de estrategia de marketing en la UMU, Licenciada en ADE, profesora de logística en FP, consultora estratégica de Marketing y Canal digital.

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"

Montse Pereira: Montse Pereira, Fundadora de la Consultora Motivación Dinámica, especializada el talento profesional, formación en soft skills y Coaching empresarial, con 20 años de experiencia trabajando con directivos y equipos a nivel nacional e internacional. Diplomada en RRHH por la UMU. Máster en PRL con especialista en gestión de Estrés para Alta dirección. Mediadora del TSJ y Coach certificada ICF. Experta analista Conductual en DISC.

Raquel Aullón: Licenciada en Ciencias de la información por la Universidad Complutense de Madrid y Experta en Arte Dramático Aplicado por la Universidad de Alicante. Ha pasado la mayor parte de su vida ligada a los medios de comunicación. En la actualidad es formadora de Oratoria y habilidades comunicativas para profesionales. Imparte clases de esta materia como colaboradora en las Universidades de Murcia, Cartagena y Alicante, además de otras instituciones públicas y privadas.

Helia de San Nicolás: Arquitecta y doctora en Composición Arquitectónica. Desde hace varios años imparte talleres de escaparatismo e interiorismo emocional. Ha colaborado en el Murcia Shops Forum (2020 y 2021), con Confecomerc (2021), en Retail Future (Valencia, 2022) y coordinado Reanimarte (2018), Música en la Vitrina (2019) y Murcia en la Vitrina (2021 y 2022) junto a la Cámara de Comercio de Murcia.

Ricardo Palomares Borja: Consultor y formador de retail marketing con más de 30 años de experiencia en la impartición, dirección y coordinación de proyectos de consultoría y formación de marketing estratégico aplicado al punto de venta con el objetivo de promover y desarrollar la innovación y la excelencia en las empresas minoristas.

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.

Patricia Castelló. Licenciada en Derecho por la Universidad de Valencia. Máster en Asesoramiento Técnico del Comercio. Diploma de Postgrado en Gestión y Marketing de Centros Urbanos. Auditora homologada de la Norma UNE 175001. Consultora externa de la Cámara de Comercio de Valencia, Alicante y Murcia, para la realización de DPV, PT, PIAC, DIC para empresas de Distribución Comercial Minorista, con más de 20 años de experiencia en la materia. Impartición de cursos de Formación para el Programa PICE en las Cámaras de Valencia/Alicante, así como de Talleres y Webinars sobre retail.

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.

Nuria Gil: Coach ACC certificada por ICF. Instructora acreditada Mindfulness y MBSR (programas de reducción de estrés) y Formadora. Acompaño a personas que están 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.

Javier Caravaca. Consultor en Comunicación Estratégica y Tecnología con más de 20 años de experiencia en pymes y multinacionales. Su enfoque se centra en equipar a los pequeños comerciantes con herramientas avanzadas de IA, adaptadas a sus necesidades específicas, permitiéndoles personalizar sus ofertas, optimizar operaciones y mejorar la experiencia del cliente, para poder competir en un mercado cada vez más digital y exigente.

Orly Caba. Formada en el Grado Superior de Asesoría e Imagen, comienza su andadura hace más de diez años, ayudando a las personas a proyectar una imagen alineada con sus objetivos personales y profesionales, trabajando como asesora de imagen en el Centro Comercial Nueva Condomina y diferentes establecimientos de moda de Murcia y otras poblaciones. Ha colaborado con diferentes medios como Murcia Noticias, Radio Metropolitana y en el programa Quédate conmigo de la 7TV.