

Programa de Consultoría para la Mejora y Crecimiento del Comercio Local 2026

(ampliación subvención nominativa 2025)



Cámara
Murcia

**PLAN DIRECTOR DE
IMPULSO AL COMERCIO
REGIÓN DE MURCIA 2026-2030**



Región  de Murcia

Como parte del **Plan Director de Impulso al Comercio de la Región de Murcia**, la **Cámara de Comercio de Murcia** desarrolla un Programa de Consultoría para la Mejora y Crecimiento del Comercio Local, destinado a apoyar de manera individualizada a cada establecimiento, a través de un plan centrado en alguna de las siguientes áreas fundamentales en el desarrollo de la actividad del comercio minorista:

- A. Comunicación.
- B. Superficie de ventas.
- C. Habilidades transversales.

La operativa de las consultorías consiste en la asistencia técnica en el comercio por un profesional especialista, con el objetivo de 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.

Las consultorías se desarrollan a través de un cronograma de procesos dividido en cuatro fases secuenciales, estableciendo un criterio de actuación a nivel técnico y estratégico que nos permita 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. Diagnóstico de tu presencia digital. **(N)**
2. Que Sí y qué NO en RRSS. **(N)**
3. TikTok, una herramienta muy potente para tus ventas. **(N)**
4. Aprende a utilizar el CANVA para tus diseños en RRSS.
5. Podcast y streaming para reforzar tu marca. **(N)**
6. Whatsapp business para tu negocio. **(N)**
7. Crea tu tienda online con Shopify.
8. Optimiza tus campañas en RRSS a través de Meta. **(N)**
9. Fotografía de productos pequeños con Smartphone.
10. Fotografía de joyería y bisutería con Smartphone. **(N)**
11. Fotografía de ropa y accesorios con Smartphone.
12. Fotografía de alimentos con Smartphone. **(N)**
13. Vídeos con Smartphone para redes sociales.
14. Crea vídeos con Inteligencia Artificial para tu negocio **(N)**
15. Diseña promociones realmente efectivas con Inteligencia Artificial.
16. Diagnóstico del punto de venta.
17. Gestión estratégica de la superficie de ventas.
18. Señalización estratégica de la superficie de ventas.
19. Escaparatismo y visual merchandising.
20. Despierta emociones en tus clientes a través del interiorismo

21. Cómo incrementar tu ticket medio.
22. Tu tienda habla de ti (aunque tú no estés). **(N)**
23. Cuenta bien lo que haces. Storytelling para comercios. **(N)**
24. Haz tu tienda atractiva a primera vista. **(N)**
25. Del mostrador al corazón: atención al cliente que deja huella.
26. Gestiona tu tiempo de manera eficiente.
27. Dinamiza tu comercio a través de la creatividad.
28. Aprende a gestionar tu lenguaje no verbal.
29. Despierta tu carisma para vender mejor.
30. Liderazgo personal para elevar tus ventas.
31. Asesoría de imagen aplicada al comercio.

1. Diagnóstico de tu presencia digital.

Objetivo: Efectuar una auditoría pormenorizada de las distintas redes sociales y plataformas digitales en las que el negocio está presente, incluyendo META (Facebook e Instagram), TikTok, X, Google My Business, TripAdvisor.

Recurso proporcionado: Plan de recomendaciones personalizadas y acordes con las tendencias actuales de cada plataforma.

Consultor: Viraliza (Raúl Viudes).

2. Qué Sí y qué NO en RRSS.

Objetivo: Analizar las estrategias de contenido que está desarrollando el comercio en sus distintas redes sociales

Recurso proporcionado: Plan de mejora personalizado acorde a sus posibilidades reales de generación de contenido, a las tendencias del sector y prácticas recomendadas.

Consultor: Viraliza (Raúl Viudes).

3. Tik Tok, una herramienta muy potente para tus ventas.

Objetivo: Aprender a construir una presencia sólida y atractiva en la red social de Tik Tok, con el objetivo de impulsar tu comercio y conectar con el público adecuado para vender tus productos.

Recurso proporcionado: elaboración conjunta de contenidos y estrategias orientadas a la creación de marca.

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

4. 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).

5. Podcast y streaming para reforzar tu marca.

Objetivo: Introducción en la guionización, grabación y distribución de podcast en plataformas como Spotify y Apple Podcasts. Gestionar directos en Instagram, TikTok o Twitch para mostrar tus productos en tiempo real y resolver dudas.

Recurso proporcionado: acompañamiento en el proceso de diseño, producción y emisión.

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

6. Whatsapp business para tu negocio.

Objetivo: Deja de usar WhatsApp como una app personal para convertirla en una sucursal digital de tu negocio. Proyectar profesionalismo, ahorrar horas de trabajo y organizar tus ventas.

Recurso proporcionado: desarrollo conjunto de estructura y contenidos efectivos.

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

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

8. Optimiza tu campaña en RRSS a través de Meta.

Objetivo: Realizar una campaña de publicidad en Facebook e Instagram desde el Administrador de Anuncios de Meta, de una forma sencilla y práctica.

Recurso proporcionado: elaboración de briefing, acompañamiento y aclaración de dudas durante la creación de la campaña.

Consultora: Viraliza – Raúl Viudes.

9. 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.

10. 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.

11. 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, centrandonos 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

12. Fotografía de alimentos con Smartphone.

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

Recursos proporcionados: Asesoramiento integral para la ejecución de fotografías de producto y su publicación en redes sociales, centrandonos 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

13. 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

14. Crea vídeos con Inteligencia Artificial para tu negocio.

Objetivo: Ayuda a crear videos profesionales con IA para atraer clientes y vender más, sin conocimientos técnicos ni costes de agencias externas. Implantar un sistema simple para producir promociones, reels y videos comerciales en minutos de forma rápida, económica y adaptada al negocio.

Recursos proporcionados: Diagnóstico de identidad verbal y visual del comercio / Entrenamiento en uso de IA para generación de videos

Consultor: Javier Caravaca.

15. 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.

16. 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: Ricardo Palomares.

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. 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.

20. 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.

21. 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

22. Tu tienda habla de ti (aunque tú no estés).

Objetivo: Abordar los elementos esenciales del branding aplicado al comercio local, entendiendo la tienda como una marca viva que comunica en todo momento. Trabajar la coherencia entre identidad, valores, lenguaje, espacio y atención al cliente, ayudando a los comercios a tomar conciencia de qué imagen proyectan y cómo reforzarla de forma auténtica y alineada con su personalidad y su entorno.

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

Consultoras: Pilar Larrotcha y Sonia de la Iglesia.

23. Cuenta bien lo que haces. Storytelling para comercios.

Objetivo: Poner en valor la historia y el saber hacer del comercio, trabajando el storytelling como herramienta de diferenciación. Ayudar a los comercios a identificar y estructurar su relato, destacando su trayectoria, su vinculación con el territorio y el valor humano que hay detrás del mostrador, para comunicarlo de forma coherente en distintos soportes.

Recursos proporcionados: Creación de relato e identificativo del comercio que proyecte una imagen única y diferenciada en la mente de su público objetivo.

Consultoras: Pilar Larrotcha y Sonia de la Iglesia.

24. Haz tu tienda atractiva a primera vista.

Objetivo: Revisar y mejorar la identidad corporativa del comercio, entendiendo la tienda como el principal soporte de comunicación de la marca, analizando de forma conjunta elementos como la fachada, el escaparate, el uso del color, la tipografía, los materiales, la iluminación y los recursos gráficos.

Recursos proporcionados: Diagnóstico y propuestas de mejoras prácticas y adaptadas al negocio en particular, orientadas a fortalecer su imagen, diferenciarlo y hacerlo más visible y memorable para la clientela.

Consultoras: Pilar Larrotcha y Sonia de la Iglesia.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

28. Aprende a gestionar tu lenguaje no verbal.

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.

29. 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.

30. 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.

31. 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

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.

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 Confecomerç (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 Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Murcia
Plan Director de Impulso al Comercio 2026-2030

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.

Raúl Viudes. Social Media Manager y fundador de **Viraliza**. Licenciado en Administración y Dirección de Empresas y con más de 12 años de experiencia gestionando proyectos de comunicación, ha acompañado a negocios locales, marcas nacionales e instituciones en su crecimiento digital, combinando estrategia, creatividad y análisis.