

**PROGRAMA DE FORMACIÓ DE SUPORT AL COMERÇ I SERVEIS DE PROXIMITAT  
OBERT AL FUTUR 2016 (4a edició)**

**DÓNA-LI UNA VOLTA AL TEU COMERÇ**

Obre les portes del teu establiment a les noves tecnologies, a les tendències més actuals i a les eines de gestió més útils. Torna el programa de formació per al comerç **Obert al Futur**, amb **45 càpsules** i tallers formatius **completament gratuïts**, de 3 hores de durada, adaptats al teu horari comercial i molt a prop teu, en equipaments del districte.

Una iniciativa de la Regidoria d'Ocupació, Empresa, Comerç i Turisme i de la Direcció de Comerç de l'Ajuntament de Barcelona, a través de Barcelona Activa, i amb la col·laboració dels districtes i les associacions de comerciants.

- . Coneix les noves tendències del sector que et poden ajudar a impulsar el negoci i a innovar-lo.
- . Millora l'experiència de compra dels clients.
- . Descobreix les oportunitats que ofereixen internet i les xarxes socials al petit comerç.
- . Aplica la informàtica i millora la gestió del negoci.
- . Aprèn les eines per interpretar els números de l'empresa.

I si ja vas fer alguna de les activitats l'any passat, cerca un nivell superior.

**1. INNOVA! HA ARRIBAT EL MOMENT DE FER CANVIS**

**1.1 Innova en el negoci; pensa primer i fes després! 3 h ACTUALITZADA**

Innova i redissenya tots els àmbits del negoci per guanyar la competència. Sigues diferent.

**1.2 Guia per aplicar la innovació al negoci i no morir en l'intent. Que res no t'aturi! 3 h NOVA**

Troba les solucions que necessita el teu negoci en un procés d'innovació i detecta què et cal per passar del paper a l'acció.

**1.3 Les pautes per iniciar-te en el món del comerç electrònic: l'experiència d'un botiguer 3 h**

Coneix les pautes per fer el primer pas en el món del comerç electrònic, les noves tecnologies i les xarxes socials.

**1.4 Canals creuats de venda: uneix la botiga i les noves tecnologies 3 h**

Tendències multicanal *cross channel* i estratègies TIC per atraure i fidelitzar el client digital a la botiga.

**2 ...I MILLORAR L'EXPERIÈNCIA DE COMPRA DELS CLIENTS**

**2.1 Neurovenda en retail: més eficàcia, més fidelitat, més vendes 3 h ACTUALITZADA**

Creus que totes les decisions de compra les prenem de forma conscient? Fins a quin punt els processos mentals inconscients poden influir en les nostres decisions? T'agradaria influir en aquests processos mentals inconscients per incrementar l'eficàcia comercial i les vendes de la botiga?

**2.2 L'aparador i l'establiment, des del punt de vista del vianant 3 h NOVA**

Una ruta formativa per una zona comercial del districte mitjançant la qual veuràs, des del punt de vista del vianant, l'impacte dels aparadors al carrer. Aprendre's, quan hagi fet la ruta, com pots incrementar el tràfic al teu establiment.

**2.3 Visualmerchandising: tècniques de màrqueting en el punt de venda 3 h**

Utilitza les eines de màrqueting més adients. Converteix l'espai de vendes en un lloc d'experiències de compra agradables.

**2.4 Aparadors de primavera: dels pícnic, al drac de Sant Jordi 3 h**

Sorpren amb els colors i les textures més vistosos de la primavera. Disseny aparadors del Dia del Pare, Sant Jordi, el Dia de la Mare, comunions, etc. com a reclam de vendes.

**2.5 Aparadors d'estiu: dels focs de Sant Joan, a la sorra de platja 3 h**

Nova temporada, nou aparador: tendències i dissenys innovadors per a l'estiu i les vacances, a més de noves idees per a l'aparador de rebaixes.

**2.6 Aparadors de tardor: tornem a casa i a l'escola! 3 h**

Recursos i estratègies per dissenyar aparadors tenint en compte l'acabament de les vacances i les festivitats de Tots Sants i la Castanyada.

**2.7 Aparadors d'hivern: de la neu, al raïm de Cap d'Any 3 h**

Fes destacar l'aparador amb decoracions i materials per crear temàtiques relacionades amb l'hivern, Nadal, el tió, Cap d'Any i Reis.

**2.8 i 2.9 Com pots embolicar regals de forma creativa. Nivell inicial 3 h Nivell avançat 3 h  
ACTUALITZADA**

Aplica nous formats d'embolcalls i de presentació atractiva del producte.

**2.10 Clients descontents, la història d'una venjança a través de l'oblit. Millora la cartera de clients millorant la qualitat 3 h**

No es tracta només de fidelitzar, sinó també de crear noves i emotives relacions amb els clients.

**3. EL TEU NEGOCI ÉS UNA EMPRESA. GESTIONA-LA!**

**3.1 Finances per a botiguers, comerciants i petits empresaris 3 h**

Coneix els conceptes financers bàsics que afecten de forma important els recursos humans i econòmics de l'empresa.

**3.2 Com pots interpretar els comptes i números que prepara la gestoria 3 h**

Analitza els comptes que presentes anualment al Registre Mercantil i extreu-ne conclusions per prendre decisions.

**3.3 La gestió del marge, el secret del benefici. Gestió de costos externs 3 h**

Fonaments bàsics per a la gestió econòmica del comerç.

**3.4 Què cal saber per contractar personal per a la botiga 3 h**

Fonaments bàsics de relacions laborals, adreçats al petit comerç.

**3.5 Comunica, fidelitza i capta nous clients apostant per la responsabilitat social 3 h + 1 h**

Sigues un establiment responsable socialment i comunica-ho als clients per fidelitzar-los.

**3.6 Com pots estalviar recursos, ser més eficient i, a més, una miqueta més "verd". Explica-ho també al client 3 h**

Fes un ús més racional dels recursos energètics, millora els processos i guanya eficiència.

**4. MÀRQUETING DIGITAL**

**4.1 L'estratègia de màrqueting digital. Per on començo? 3 h**

Com puc promocionar el negoci a internet? Què he de tenir en compte? Aprèn a dissenyar un pla de màrqueting digital, pas a pas.

**4.2 Aconseguir i fidelitzar nous clients amb tècniques de màrqueting mitjançant dispositius mòbils 3 h**

Coneix les noves tendències de màrqueting via mòbil (WhatsApp, Foursquare, publicitat geolocalitzada, etc.) i aprèn quines eines de baix cost són efectives per al web 3.0.

**4.3 Treu partit del dispositiu mòbil per utilitzar la informació del negoci, siguis on siguis 3 h**

Aprèn a sincronitzar la informació entre els dispositius Android o iOS i l'ordinador per tenir les dades de l'establiment sempre disponibles i segures.

**4.4, 4.5 i 4.6 Google My Business: aconseguir fer aparèixer el negoci a Google de forma gratuïta. Nivells inicial, mitjà i avançat 3 h ACTUALITZADA**

Crea una fitxa gratuïta de l'empresa amb dades, imatges, vídeos... perquè la vegin els clients potencials a Google Maps.

**4.7 Com pots fer servir els codis QR per atraure clients i relacionar-t'hi 3 h**

Utilitza els codis QR per enllaçar el punt de venda amb internet i millorar l'experiència de compra, enriquint l'estratègia comercial i de comunicació.

**4.8 i 4.9 Facebook amb visió de negoci. Nivells inicial i avançat 3 h ACTUALITZADA**

Màrqueting, comunicació, identitat *on line*, creació de marca, relació amb clients i seguidors: descobreix les possibilitats de Facebook per a l'empresa.

**4.10 i 4.11 Twitter per a la comunicació i el professional. Nivells inicial i avançat 3 h ACTUALITZADA**

Usos per al comerç, estratègies i tàctiques per assolir objectius de comunicació i màrqueting a l'empresa.

**4.12 i 4.13 Instagram per a botiguers. Nivells inicial i avançat 3 h ACTUALITZADA**

Un aparador a Instagram, un aparador al món. Coneix la xarxa social que ha crescut més ràpidament.

**4.14 Posiciona el web de l'establiment als cercadors 3 h**

Utilitza les tècniques de posicionament natural per aparèixer en els primers resultats a Google.

**4.15 Crea i gestiona gratuïtament el blog o web de l'establiment 3 h**

Aprèn a crear i gestionar un blog o un web corporatiu per a l'establiment amb una eina gratuïta com Wordpress.

**5. UTILITZA LES EINES DEL MÀRQUETING DIGITAL PER A L'ESTABLIMENT**

**5.1 Com pots escriure i crear contingut al web de l'establiment 3 h**

Aprèn a transmetre correctament continguts a internet. Fes servir un llenguatge adequat a la xarxa i a la lectura en pantalla.

**5.2 Aprèn a retocar fotografies, crear imatges per al web i imprimir els cartells de l'establiment 3 h**

Aprèn a fer servir GIMP per poder millorar fotografies digitals i dissenyar senzilles peces publicitàries per al negoci.

**5.3 Edita vídeos del negoci amb Windows Movie Maker 3 h**

Practica el procés de composició, muntatge i integració d'àudio per fer fàcilment vídeos amateur d'una gran qualitat.

**5.4 YouTube: optimització de vídeo i estratègies per guanyar audiència i promocionar el negoci 3 h**

Descobreix què cal fer per aprofitar YouTube com a eina de comunicació i interacció amb els clients potencials.

#### **5.5 Vídeo màrqueting: "Com et vens en pantalla?" 3 h NOVA**

Aprèn a conèixer els recursos audiovisuals per crear vídeos propis, amb protocols d'estil i amb peces de productes i serveis, per agrupar-los en canals de vídeo, promocionar la marca i distribuir i captar clients a les xarxes socials amb el contingut més viral i més atractiu.

#### **5.6 Google Analytics: coneix quanta gent visita el web o blog de l'establiment i què hi fa 3 h**

Coneix les eines per mesurar les accions de màrqueting *on line* i com els usuaris utilitzen el lloc web, per transformar-los en clients.

### **6. EINES DE GESTIÓ EMPRESARIAL**

#### **6.1 Eines TIC: la suite informàtica gratuïta per a autònoms i petites empreses 3 h**

Descobreix l'aplicació de gestió que permet informatitzar un negoci fàcilment i sense cost.

#### **6.2 Eines de comptabilitat empresarial en programari lliure 3 h**

Practica AbanQ, una solució gratuïta en programari lliure per simplificar la gestió comptable.

#### **6.3 Gestió i fidelització dels clients de l'establiment amb programari lliure 3 h**

Aprèn a utilitzar una aplicació gratuïta, Zoho, per gestionar els clients i futurs clients, i també dirigir i analitzar campanyes.

#### **6.4 Ús d'un terminal punt de venda (TPV) 3 h NOVA**

Càpsula orientada a demostrar de forma pràctica com es pot fer servir una aplicació de TPV per agilitzar la gestió diària de tota mena d'establiments, des de bars i restaurants fins a botigues de roba, passant per tallers mecànics i perruqueries.