



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
veu

iVACE
INSTITUTO VALENCIANO DE
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



FOCUS
PYME Y EMPRENDIMIENTO
Comunitat Valenciana



CEEI
ELCHE
CENTRO EUROPEO DE
EMPRESAS INNOVADORAS

"Proyecto cofinanciado por los Fondos FEDER, dentro del Programa Operativo FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020"

FOCUS

PIME I EMPRENEDORIA
Comunitat Valenciana

L'Alacantí

ORGANITZA:



CENTRES EUROPEUS
D'EMPRESES INNOVADORES



Ajuntament de
Mutxamel



Cristina Gaona

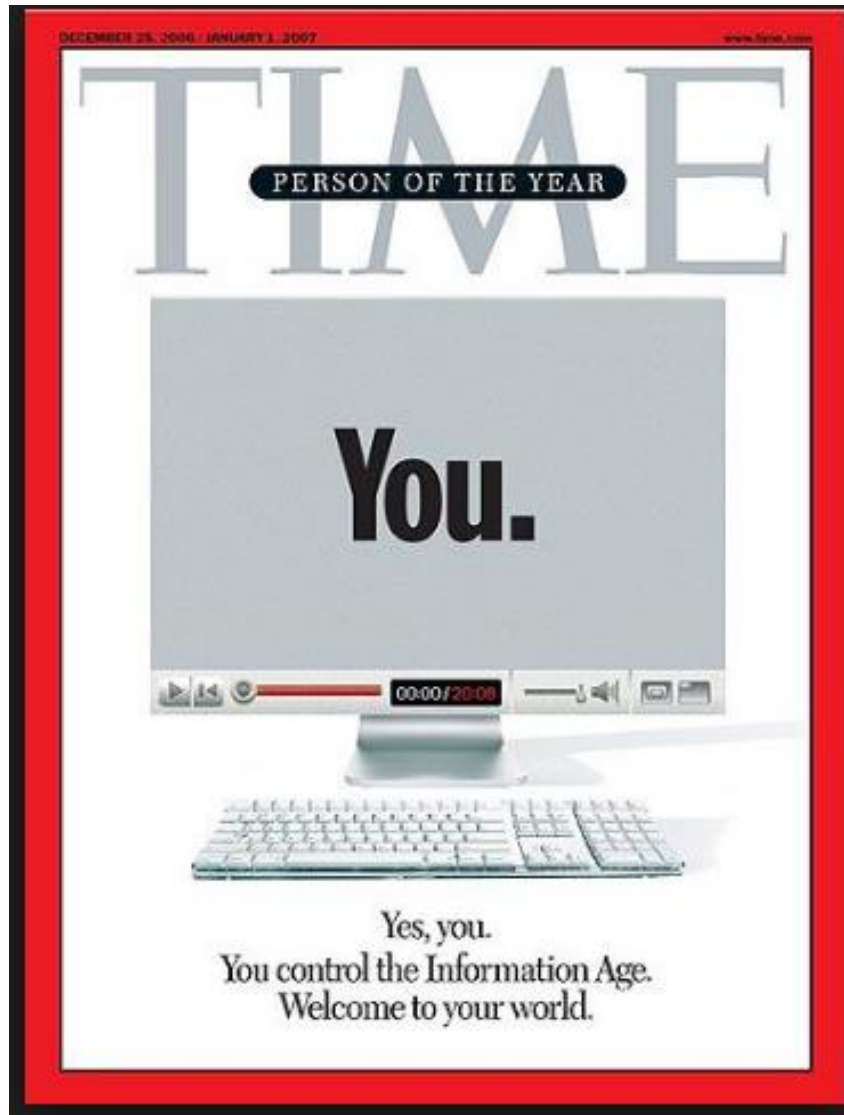
Investigadora, profesora y
consultora de Retail Marketing





CONTEXTO: CONSUMIDOR Y SHOPPING

REVOLUCIONES DIGITALES



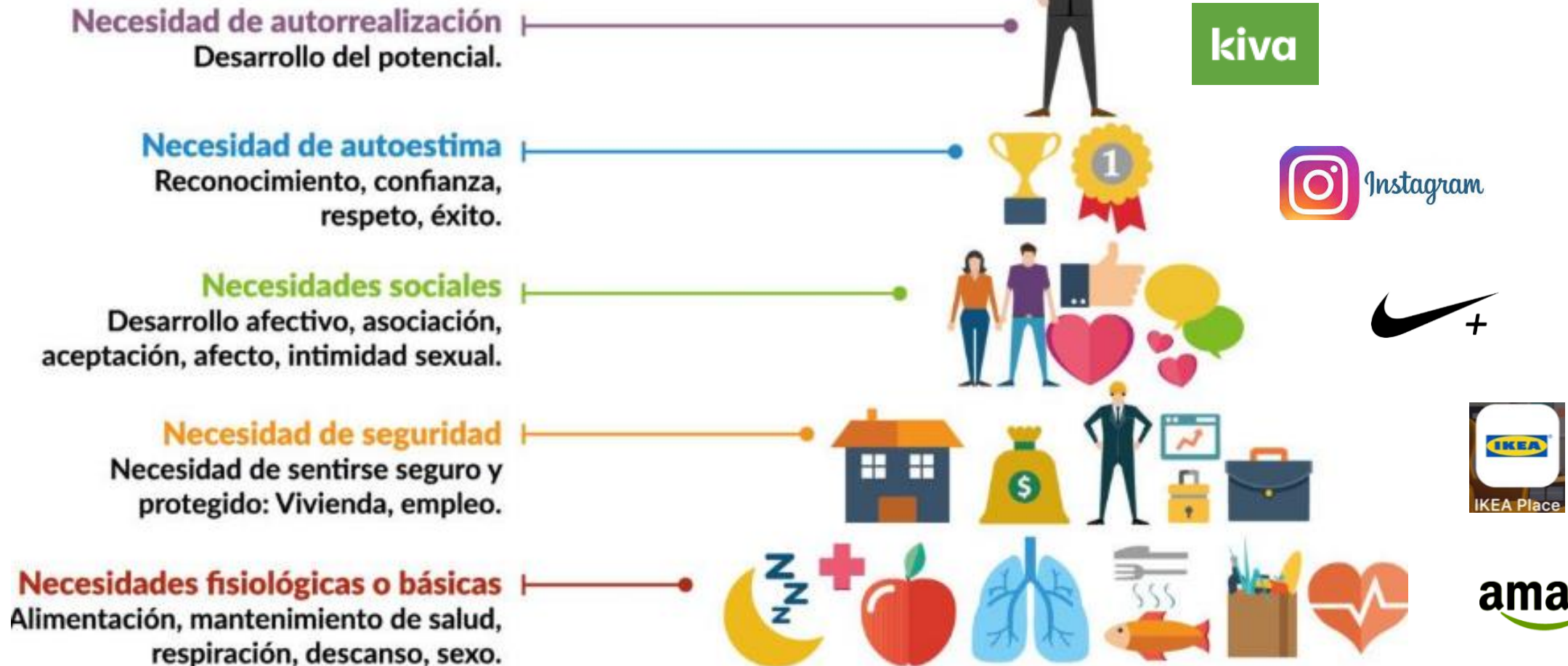
DEMOGRAFIA:MILLENIALS (1985-2000)

- 1.**Digitales:** E-commerce
- 2.**Multi-dispositivo:** Omni-canalidad
- 3.**Shopping social** y comunicación directa
- 4.**Curiosos y creativos:** Experiencia compra
- 5.**Únicos:** Hiper-personalización (Big Data)



CONSUMIDOR SMART

PIRÁMIDE DE MASLOW



CONSUMIDOR COMPARADOR



CONTROL DEL COMPRADOR

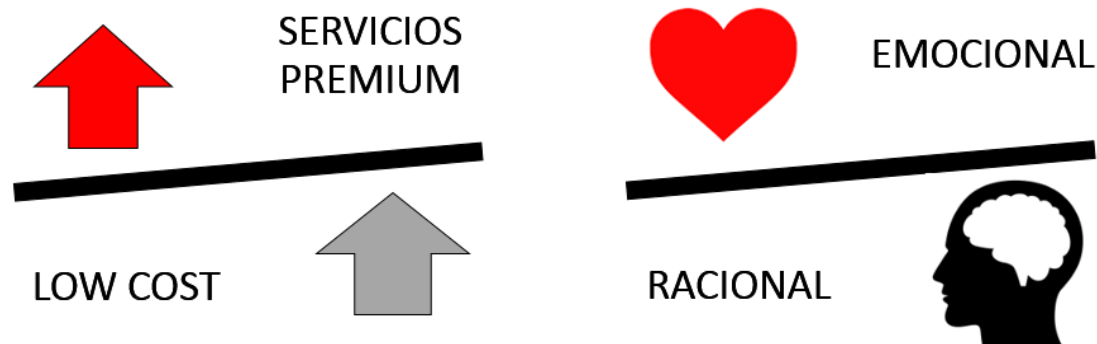
LA VANGUARDIA

El misterioso sistema de Amazon para que no compares precios

La patente muestra un sistema capaz de bloquear el acceso a tiendas online con productos parecidos a los de las tiendas físicas

USUARIO HIBRIDO Y POLARIZADO

1. Compagina servicios **Low cost y Premium**
2. Paga por ser **VIP** y mercado segunda mano
3. Compra **marca blanca y marcas líderes**
4. Realiza **compra impulsiva y reflexiva**
5. Paga por **uso** (colaborativo) **vs Propiedad**



NECESITADO DE EXPERIENCIAS



Fuente: [TOMTOM Bandit](#)



Fuente: CIB



Fuente: [Microsoft](#)



Fuente: [YouTube](#)

@CrisGaona

PREOCUPADO POR SALUD & CALIDAD DE VIDA



Fuente: Youtube



Fuente: Carrefour



Fuente: McDonald's



@CrisGaona

CONSUMIDOR G-LOCAL



AUTONOMOSYEMPREENDEDOR.ES

Miles de pequeños negocios españoles ya están exportando a través de Aliexpress

Fuente: Autónomos y Emprendedor



LAVANGUARDIA.COM

Los españoles quieren más pequeño comercio

Los españoles son los ciudadanos de Europa más insatisfechos con la

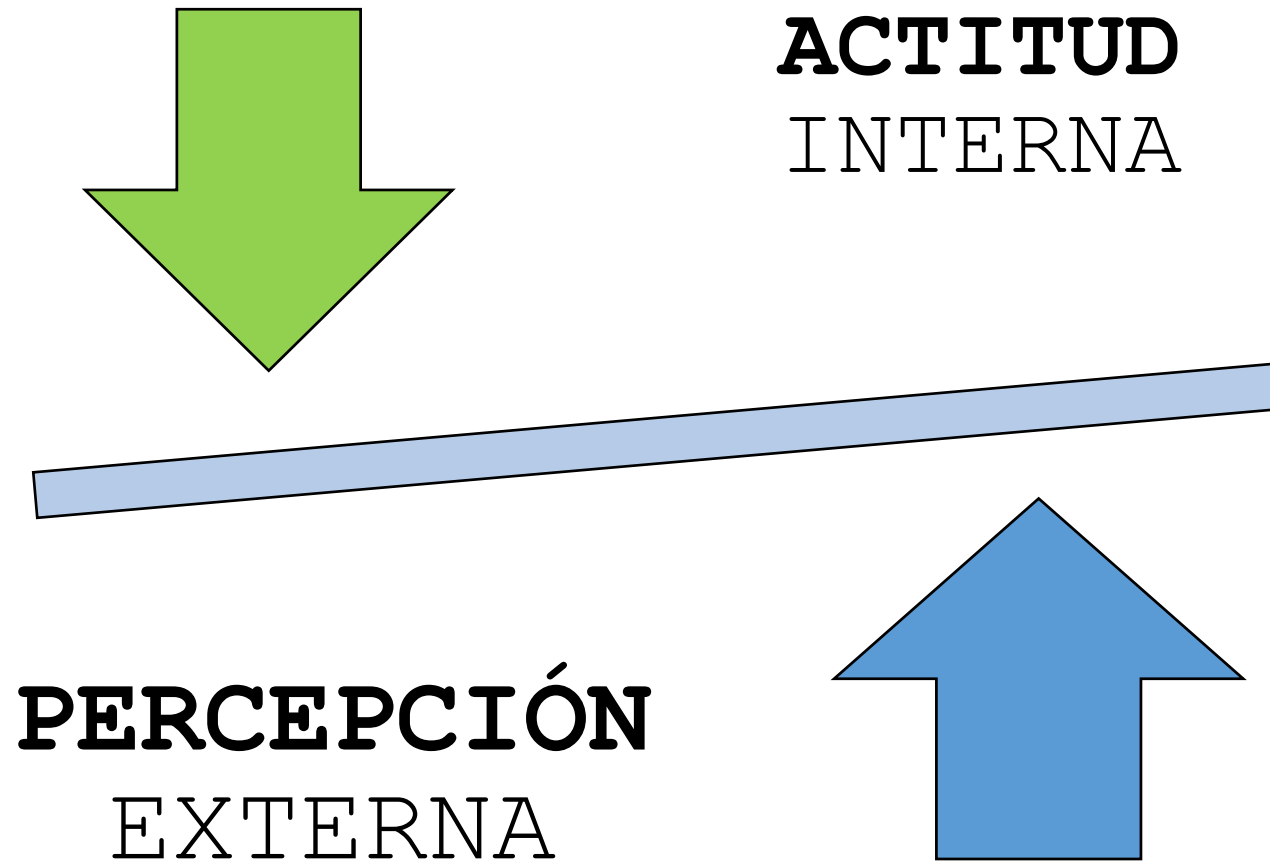
Fuente: La vanguardia

@CrisGaona

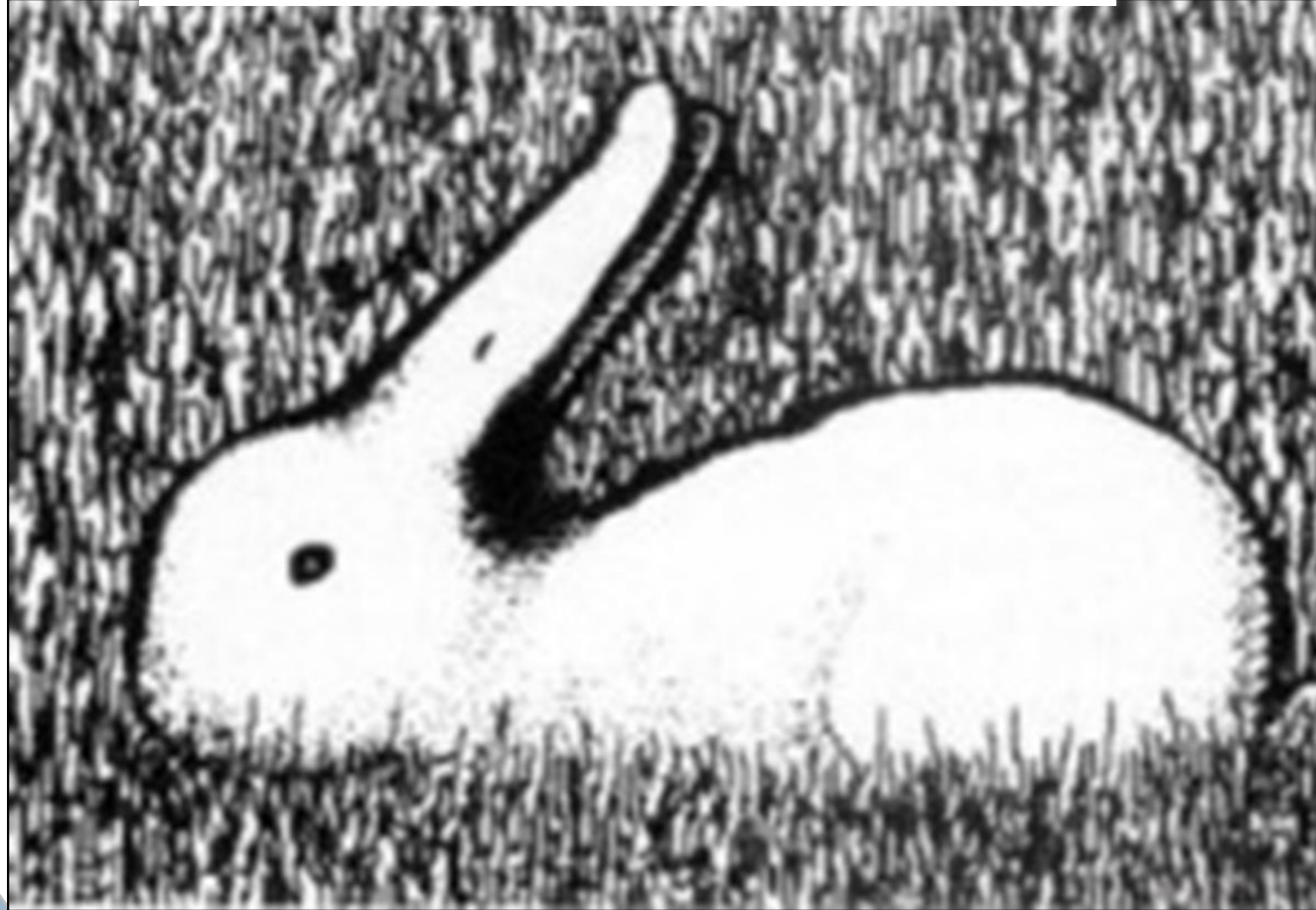


¿QUÉ ES INNOVACIÓN EN COMERCIO?

¿QUE ES INNOVAR EN COMERCIO?



PERCEPCIONES



Fuente: Test Joseph Jastrow

¿QUE ES INNOVACION EN RETAIL?

(Musso, 2010)

1.Atención&Asistencia 2.Formatos comerciales 3.Tecnología





ESTRATEGIAS: COMERCIO INNOVADOR

1.-ATENCIÓN & ASISTENCIA

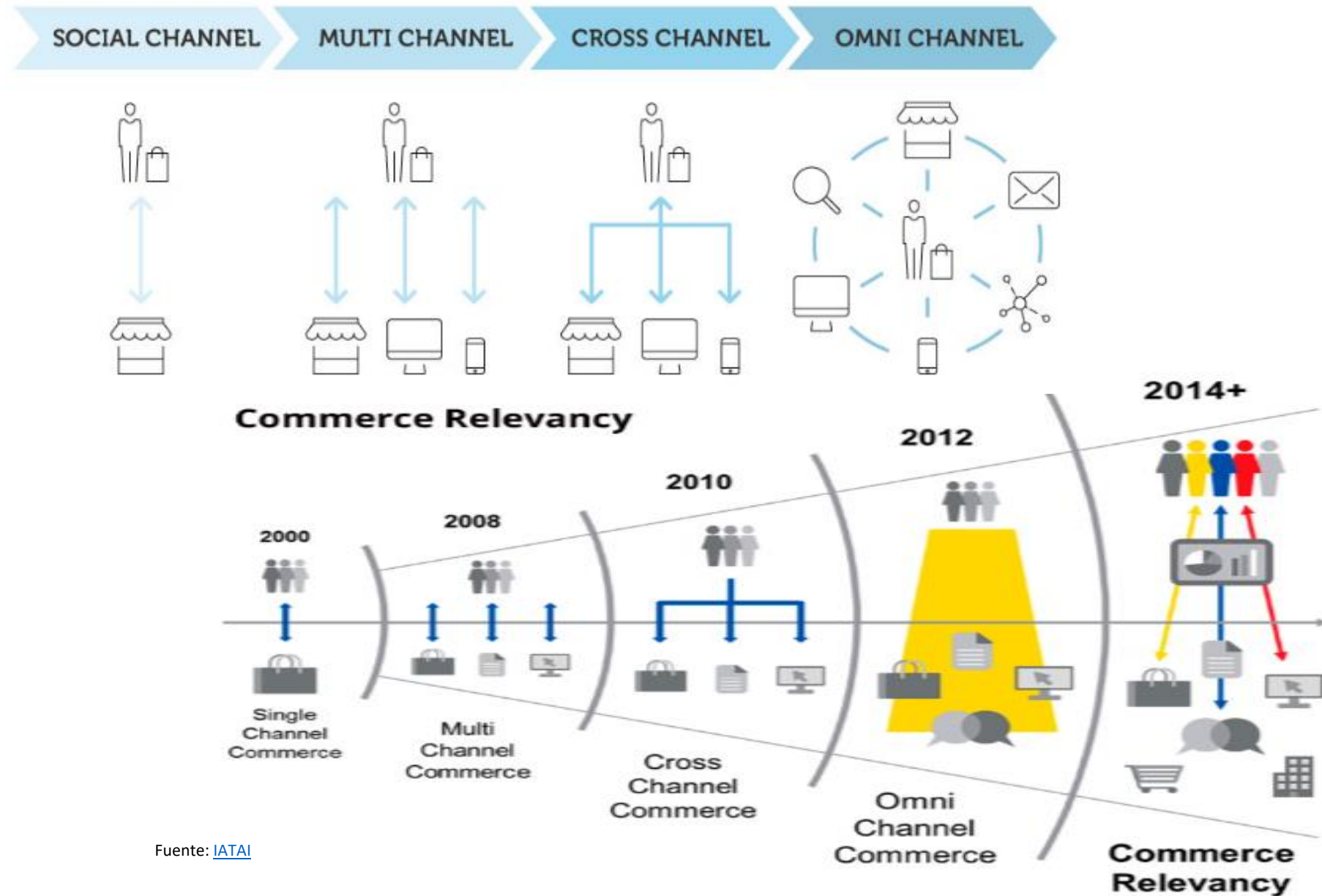


Imágenes : Cristina Gaona Euroshop'17

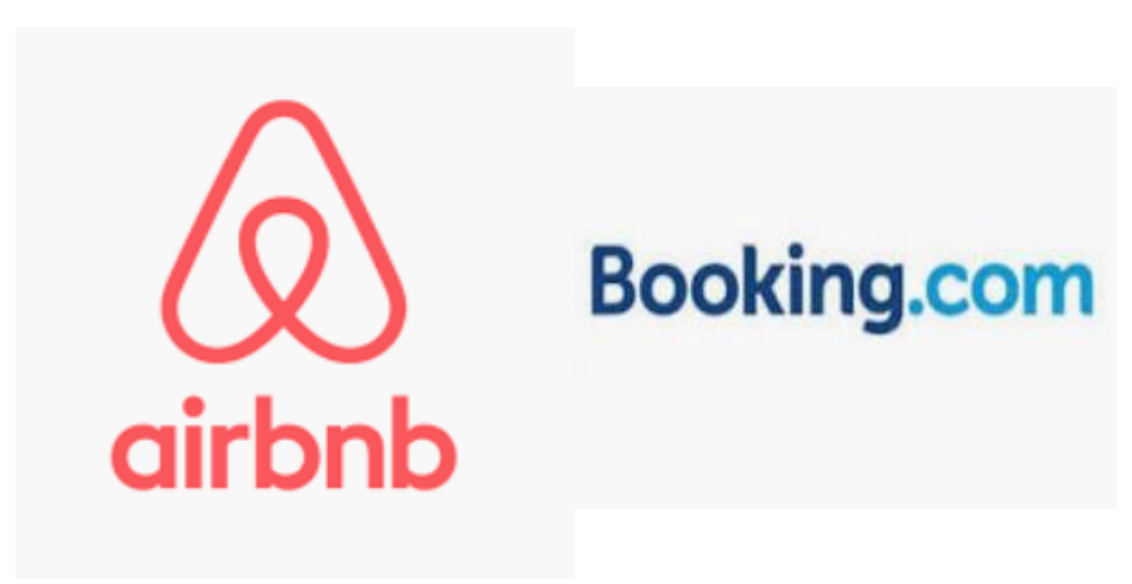


Fuente: El País, shopify

2. -FORMATOS COMERCIALES



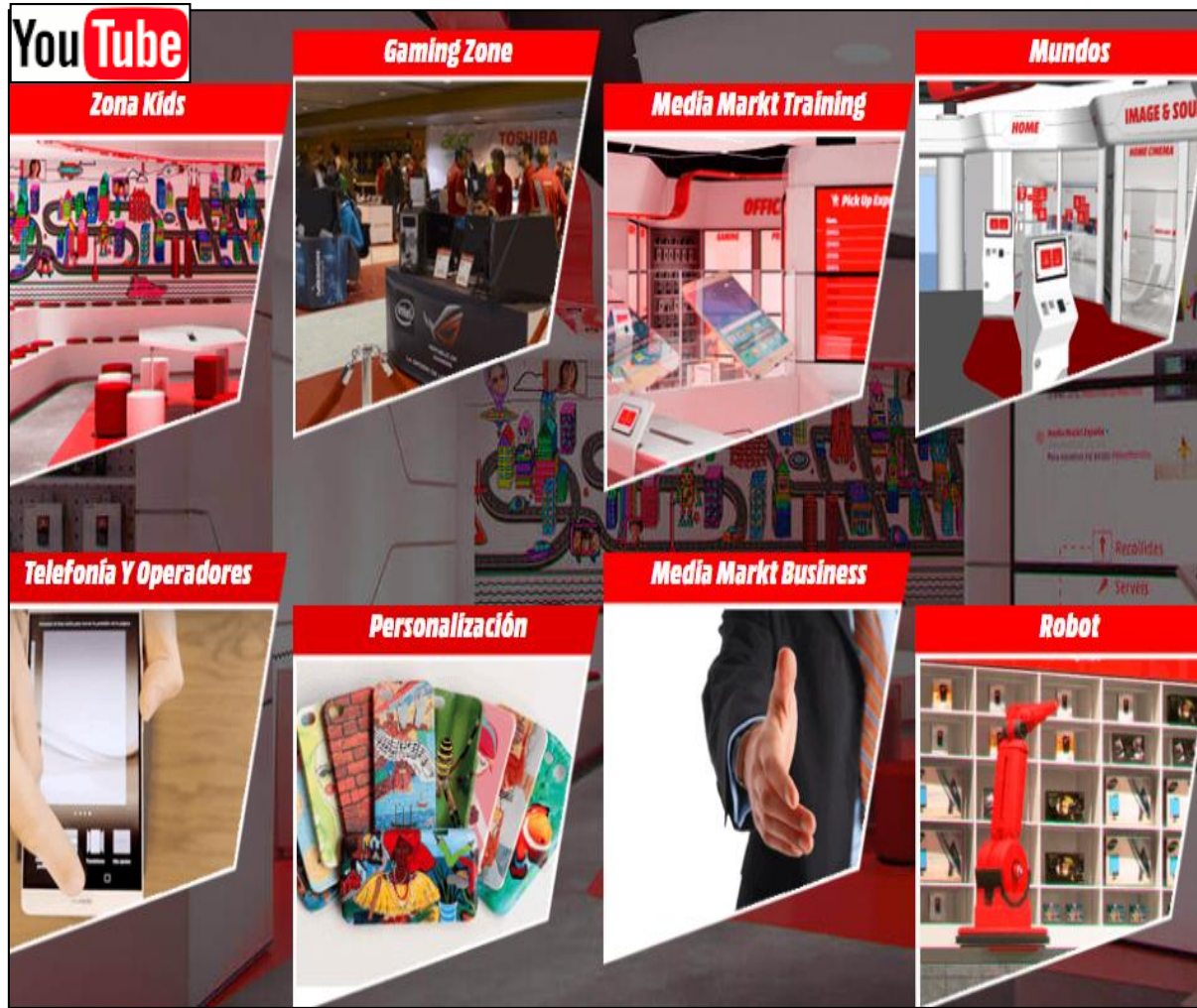
2FORMATOS PLATAFORMAS : MARKETPLACE & OTAS



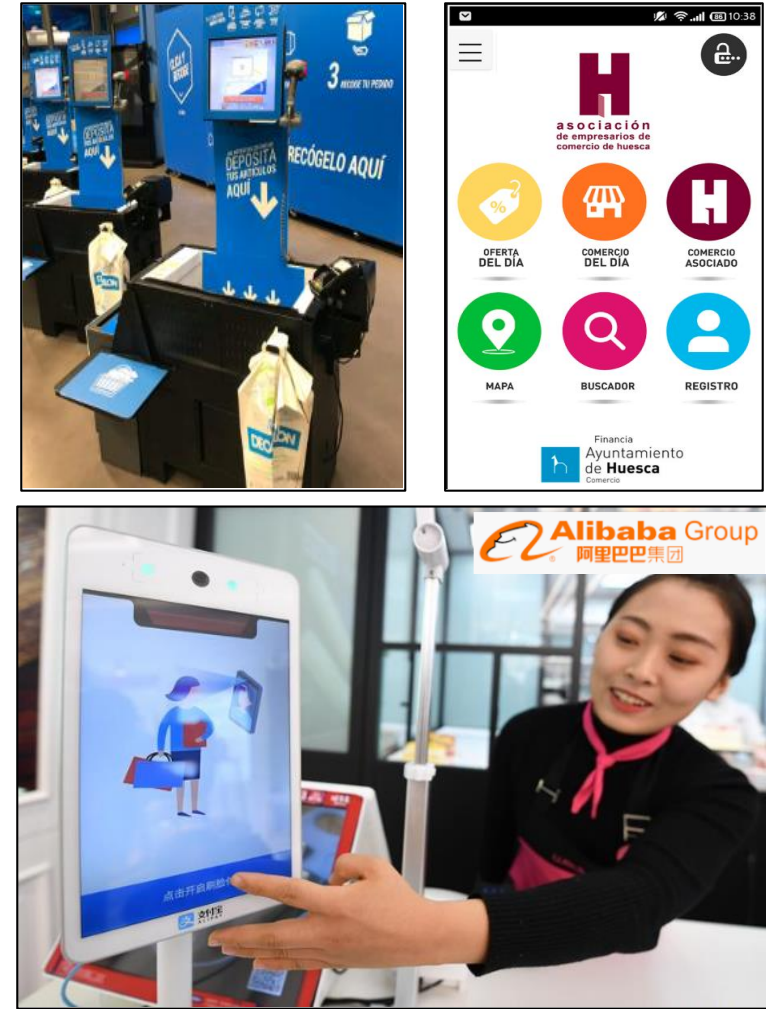
Fuente: Youtube, Rakuten, Bookaris, Cinco Días, Airbnb, Booking,

@CrisGaona

3.-Tecnología innovadora OFF & ON



Vídeo: [MediaTrends](#) [Mediamark BCN](#)

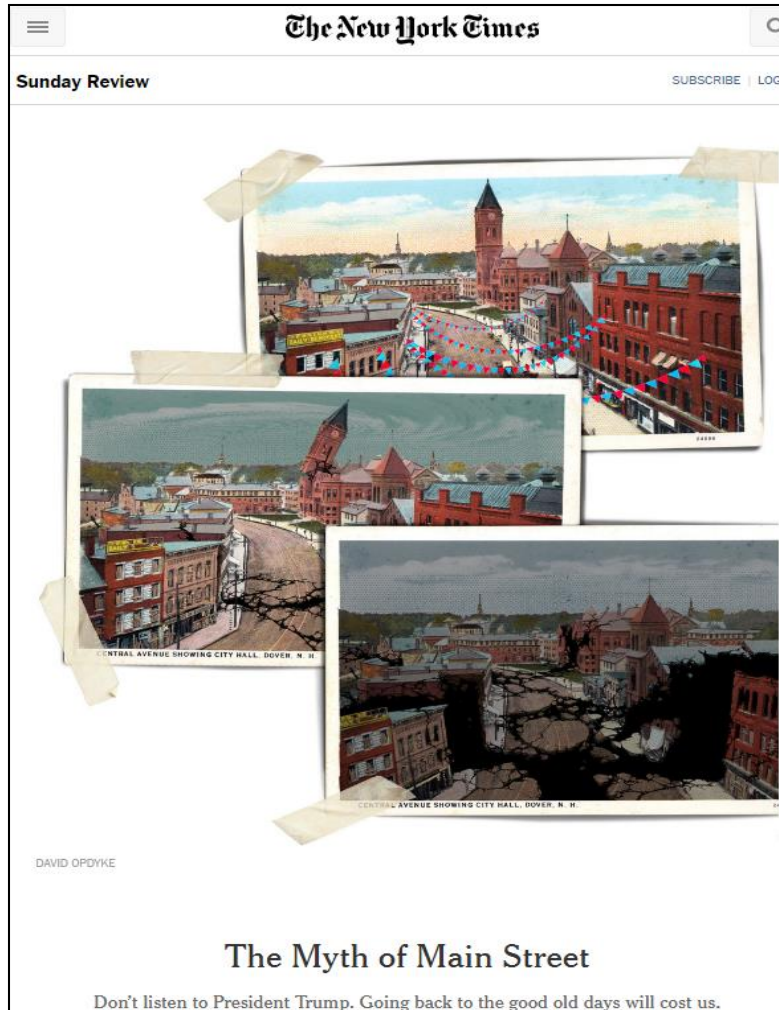


Fuente [Xataka](#) [Decathlon](#) [Asoc. Huesca](#) @CrisGaona



TENDENCIAS COMERCIO GLOBAL

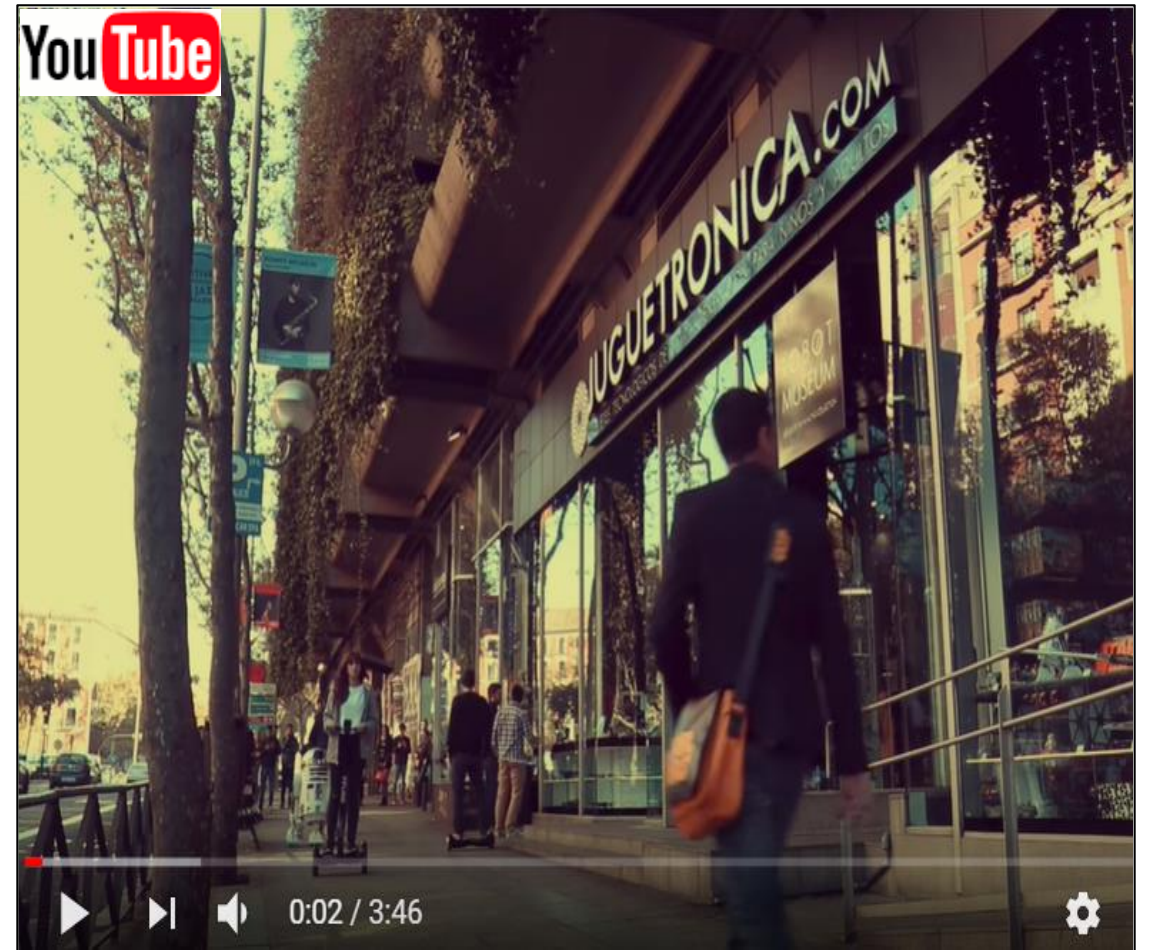
1.-Proximidad: del extrarradio: CENTRO



Fuente: The New York Times, ABC, El País



2.-Del Híper tamaño al HIPER DETALLE (Orientación del "STORE" al "STORY")



Vídeo: Store 4.0 [Supermercado COOP, Juguetrónica](#)

@CrisGaona

3.- De la amplitud a la especialización



CINCODIAS.ELPAIS.COM

Sasiambarrena: “Queremos crear una nueva generación de zapateros”

Fuente: Courir, Cinco Días



fuera de serie

EXPANSION.COM

Run Run Run, el restaurante de los runners

La multiplicación de conceptos de cocina saludable abre el interrogante...

Fuente: Cereal Hunters, Expansión

@CrisGaona

4.-Del producto a la experiencia



Fuente: Youtube Pangea

5.-De la importación a la exportación

 Plaza de los Vendedores

Inicio | Tipos de Suscripciones | **Centro de Aprendizaje** | Cuéntanos tu Historia

Centro de Aprendizaje Pasos básicos de como empezar a ser un Vendedor Oro



Crear un Perfil de su Empresa en Alibaba.com New!

Es muy importante poder desplegar una gran cantidad de productos. Cuantos mas productos inserte, mas solicitudes obtendra. Sepa mas!

[Ver Más](#)



Como atender a las solicitudes de los Compradores New!

En el caso de recibir multiples solicitudes y no saber como atender por prioridades, veamos como organizarlas y clasificarlas por diferentes tipos

[Ver Más](#)

Centro de Aprendizaje Guías y tutoriales

 | 

Inicio | Transforma **Área de formación** | Descubre **Información de mercados**

Te ayudamos a internacionalizarte a través los mercados electrónicos

Qué es eMarket Services

 INTEGRATED MARKETING | AFFILIATE | **DISPLAY**

By continuing on this site, you consent to the use of Cookies to improve your browsing experience them, please see our [privacy policy](#).

Display



Fuente: Alibaba, ICEX, Rakuten

@CrisGaona



REFLEXIÓN: SOSTENIBLE Y COLABORATIVO

6.-Sostenibilidad: M.A, social, económica



Fuente: Greenpeace, ODS, Adolfo Domínguez El País, EBC

@CrisGaona

7.-Usuario vs Propietario



Fuente: L'Habibliotheque, El País, Bla Bla Car

@CrisGaona



VISIÓN DE FUTURO DEL COMERCIO

1.-Asistencia y atención personalizada

TALLER **PéinateTú** AUTOPEINADO

Puedes pinchar directamente sobre el Taller que necesites o baja y descubre todo lo que podemos hacer por ti

INDIVIDUAL AVANZADO CON AMIGAS NIÑAS TURBANTE A DOMICILIO

**POR SUPUESTO, SOMOS
TU PELUQUERÍA**

Fuente: Péinate Tú, Taxi Oviedo



@CrisGaona

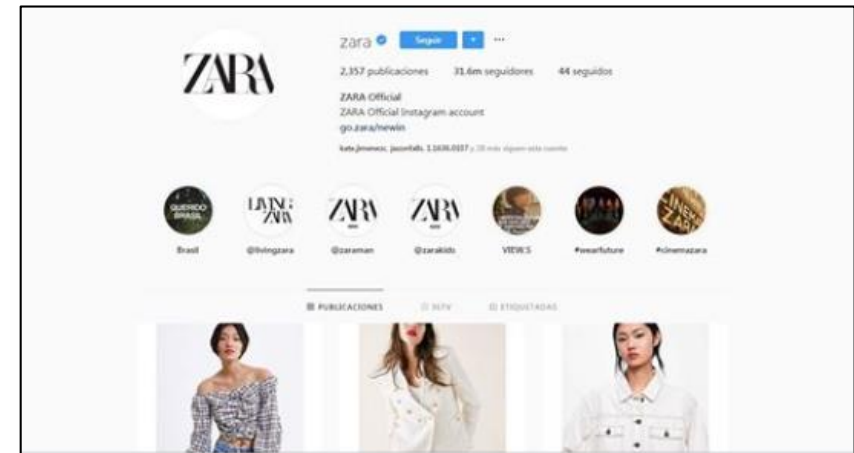
2.-Omnicanalidad Retail entertainment



DIARIOSUR.ES

El nuevo -y sorprendente- 'shazam' de la app de Zara

El buque insignia de Inditex estrena una útil función dentro del buscador



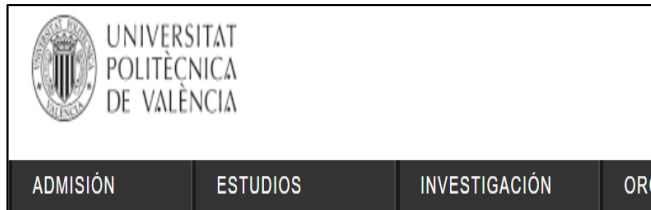
ECONOMIADIGITAL.ES

Zara, H&M, Prada, Adidas y Nike ya venden ropa en Instagram

Fuente: Victor Churchill, Diario Sur, Economía Digital

@CrisGaona

3: Tecnología: asistencia & personalización



Uso tecnología: Store 4.0



Fuente: [Fast Company](#): Supermercado autónomo

¡Ahora, a innovar en mi comercio!!

(Musso, 2010)

1.Atención&Asistencia 2.Formatos comerciales 3.Tecnología





GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
veu

iVACE
INSTITUTO VALENCIANO DE
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa



FOCUS
PYME Y EMPRENDIMIENTO
Comunitat Valenciana

CEEI
ELCHE

CENTRO EUROPEO DE
EMPRESAS INNOVADORAS

"Proyecto cofinanciado por los Fondos FEDER, dentro del Programa Operativo FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020"

FOCUS

PIME I EMPRENEDORIA
Comunitat Valenciana

L'Alacantí

ORGANITZA:



CENTRES EUROPEUS
D'EMPRESES INNOVADORES



Ajuntament de
Mutxamel



CristinaGaona@me.com



<https://www.linkedin.com/in/cristinagaona/>



<https://twitter.com/crisgaona>



Cristina Gaona

Investigadora, profesora y
consultora de Retail Marketing