



**Diputació
Barcelona**
xarxa de municipis

En col·laboració amb:



**Cambra de Comerç
de Barcelona**

Sol·licitud mitjançant imprès que us proporcionarà
l'ajuntament o la regidoria de Comerç del municipi
on està situat el vostre establiment comercial.

Per a més informació:

Ajuntament o regidoria de Comerç del municipi
on està situat l'establiment comercial.

També trobareu informació a:

Oficina de Comerç Urbà

Delegació de Comerç

Diputació de Barcelona

www.diba.cat/comerc/assessorament.asp

o.comercurba@diba.cat

Tel. 934 049 331

Fax 934 022 523

Programa d'assessorament als establiments comercials

Per al foment de la competitivitat
de les petites i mitjanes
empreses comercials

Direcció de Comunicació. DL: B-35.744-2007



La Diputació de Barcelona i la Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona han signat un conveni de col·laboració per tal de promoure accions de millora de la competitivitat de les petites i mitjanes empreses (pimes) comercials i de serveis, i de la cohesió territorial, mitjançant l'assessorament individual i personalitzat als comerços i la realització d'accions formatives.

En aquest marc de col·laboració es desenvoluparan tres tipus d'actuacions: consultoria individual, el servei de *Mystery shopping* (client misteriós) i formació.

Consultoria individual

Servei d'assessorament individual, realitzat per un equip tècnic professional, que posa a disposició de l'empresari les solucions més adients davant els problemes i dubtes que poden sorgir en la gestió diària del negoci.

Es duu a terme una anàlisi de l'establiment comercial que recull l'estudi de factors externs i interns a l'empresa. Un cop analitzat l'establiment, se'n valoren les debilitats, amenaces, fortaleeses i oportunitats i, a partir d'aquí, es fan recomanacions per tal de millorar-lo.

La metodologia a seguir serà la següent:

- Tractament individualitzat dels comerços.
- Accions personalitzades de diagnosi per detectar problemàtiques.
- Proposició de solucions que permetin eliminar problemàtiques.
- Suport per identificar els instruments que facilitin la millora del negoci.
- Generar un efecte demostratiu sobre la resta dels operadors comercials de la zona.
- Lliurament d'un informe on es puntualitzin les qüestions que han estat objecte de l'assessorament, i la seva conducció o reconducció.
- Seguiment i acompanyament en l'aplicació de les propostes plantejades.

Mystery shopping (client misteriós)

La tècnica del *Mystery shopping* té per objectiu millorar les relacions de les empreses amb la seva clientela. Amb aquesta tècnica l'empresa és avaluada mitjançant personal tècnic que actua d'incògnit com a client i observa com l'atenen, a més d'analitzar l'oferta del producte. Permet avaluar el grau d'atenció, tracte i presència que ofereix el personal de venda, amb l'objectiu que l'empresa sigui cada cop més competitiva.

Mitjançant el servei de *Mystery shopping*, una vegada detectades les deficiències, es proposen millores i s'ajuda les empreses a cercar i treure el màxim profit dels seus punts forts, tot orientant-la cap a la clientela potencial i facilitant tècniques per a la fidelització de la clientela actual.

Formació

Accions de formació en l'àmbit del comerç i de la distribució que tenen com a objectiu contribuir a la millora de la professionalitat del sector. Sessions formatives sobre estratègia, gestió i direcció de l'empresa, marxandatge, gestió de personal, desenvolupament del producte, tècniques de gestió empresarial, atenció a la clientela, habilitats directives, actuacions de dinamització conjunta, etc.

La metodologia de formació és molt pràctica, amb sessions basades en la pràctica, la resolució d'exercicis il·lustratius i dinàmiques de grup, que condueixen a la reflexió del cas particular i a solucions aplicables per donar resposta a la problemàtica amb què es troben les petites i mitjanes empreses comercials.