



### Taller 1: “¿Cómo influye el diseño de mi tienda en la experiencia de compra?”

#### •Dirigido a :

Taller muy práctico y con dinámicas innovadoras dirigido a autónomos/as, microempresas y pymes del sector comercial y servicio minorista de Txorierri y sus trabajadores/as

•**Precio:** Gratuito

•**Fecha:** 5 de marzo de 2018

•**Horario:** 14:00 – 16:00

#### •Lugar :

EGAZ Txorierri – Txorierri etorbidea 46, Berreteaga industrialdea, Pab. 13A, Sondika.

Acreditación 10 minutos antes del inicio del taller.

### Objetivos:

- Conocer qué es la experiencia de compra
- Aprender a definir los puntos de contacto del cliente con nuestro negocio
- Definir cómo debe ser el exterior de la tienda
- Definir cómo mejorar el interior del comercio
- Hacer sentir al cliente a través de la tienda
- Conocer la importancia de la comunicación en el punto de venta
- Descargar información

### Programa:

- La tienda más allá de un lugar de intercambio entre productos y dinero. Comprar online vs comprar en tienda: haz que sea especial
- Lo que les molesta a los clientes: aspectos a evitar en mi tienda para mejorar la experiencia
- Experiencias que le gustan al cliente: ejemplos de elementos que ayuden a mejorar o diferenciar la experiencia, ejemplos de experiencias. Reflexión: ¿cómo es la experiencia de comprar en mi tienda?
- Hacer que el diseño mi tienda trabaje por mí: diseño exterior, el primer contacto, diseño interior.
- Trabajo sobre el plano de mi tienda (o un ejemplo): circulación de clientes, señalización, etiquetado, comunicación... Ejercicio para definir los puntos de contacto de la tienda (como espacio de experiencias) con las personas que entran.
- Marketing sensorial: los sentidos más allá de la vista



### •Taller 2: “Como sacar partido al Whatsapp en mi tienda”

#### •Dirigido a :

Taller muy práctico y con dinámicas innovadoras dirigido a autónomos/as, microempresas y pymes del sector comercial y servicio minorista de Txorierri y sus trabajadores/as.

•**Precio:** Gratuito

•**Fecha:** 12 de Marzo de 2018

•**Horario:** 14:00-16:00

#### •Lugar :

EGAZ Txorierri – Txorierri etorbidea 46, Berreteaga industrialdea, Pab. 13A, Sondika.

Acreditación 10 minutos antes del inicio del taller.

### Objetivos:

- Valorar las aplicaciones de mensajería como un medio para ciertas comunicaciones con los clientes del comercio.
- Establecer un tono de comunicación en función del cliente del negocio
- Aprender a redactar “cops” más atractivos o que inviten a la acción
- Crear mensajes más eficientes al comunicarse por Whatsapp.
- Crear imágenes o fotos más atractivas para enviar por Whatsapp.
- Cumplir los básicos de la LOPD al usar datos cedidos por los clientes
- Conocer otras aplicaciones de mensajería instantánea o chat que también usan los consumidores

### • Programa:

- Cómo integrar la mensajería instantánea en los procesos de venta
- Comunicación basada en el respeto y la relación: en qué tono comunicarme con mis clientes
- Grupos y listas de difusión
- Redactar mensajes eficientes para conseguir los objetivos planteados
- Editores de fotos y de imagen: los tamaños, resoluciones, tipos de color... en las imágenes que enviamos en whatsapp
- Recogida y procesamiento de datos de los clientes y la LOPD
- Otras aplicaciones de mensajería y sus posibilidades: Telegram y Facebook Messenger