

# Retail sense digital patirà i sense digitalització morirà

COM SOBREVUIRE A  
L'OMNICANALITAT

**SILVIA BACH**



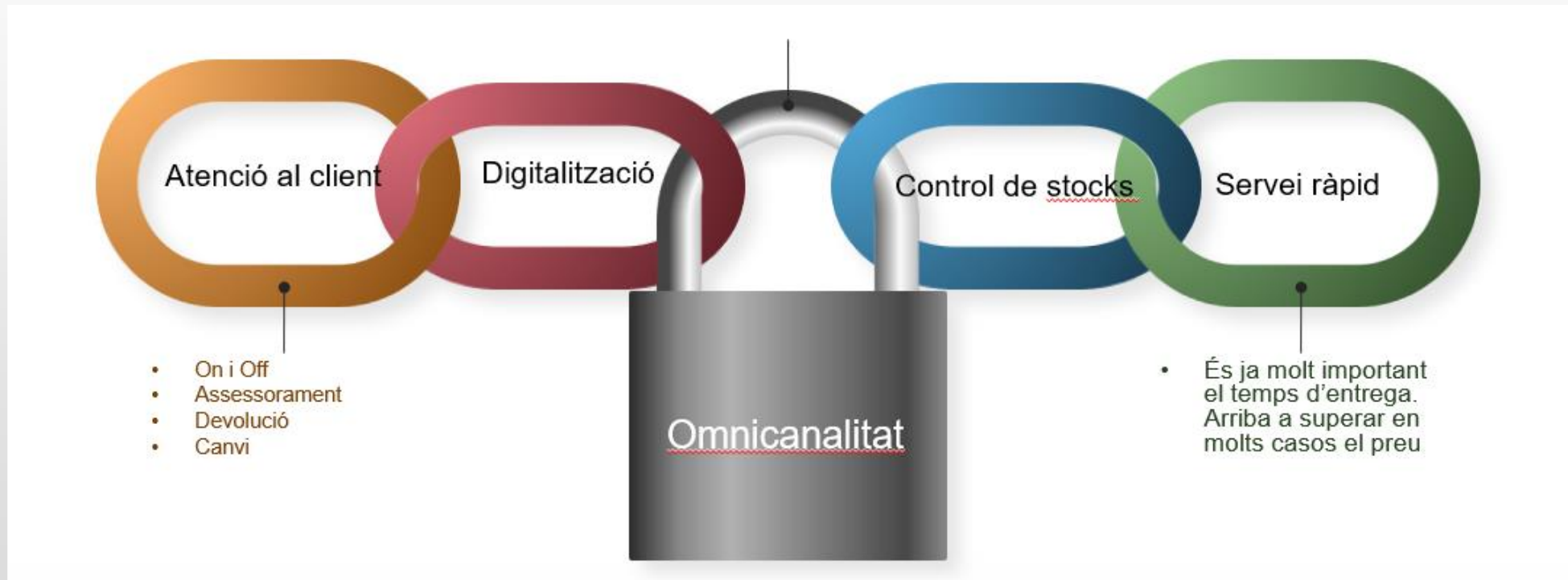
**Venguis el que venguis, ara fes-ho també online. Guanya presència, guanya usuaris, seguidors i afegeix valor a la teva feina i al teu producte**

**SENSE DIGITAL, ET QUEDARÀS NOMÉS AMB EL CLIENT QUE CONTINUARÀ PASSANT PER DAVANT LA TEVA BOTIGA I CADA COP SERÀ MENOR.**

**L'omnicanalitat és que el client pugui comprar amb totes les facilitats des d'on vulgui, quan vulgui i com vulgui**

**EL CLIENT ES VA CONVERTINT I LI AGRADA. NO TORNARÀ ENRERE.**

# Què és l'omnicanalitat a Retail?



# Omnicanalitat: Atenció al client

- A botiga i a online: si no ho tinc, t'ho envio
- Facilitar la compra, l'entrega, el canvi i la devolució
- Atendre ràpid, respondre ràpid i resoldre encara més ràpid
- Conèixer els clients (data mining)
- Acostar-te al client: telèfon, whatsapp, vídeo trucada...
- Ampliar el camp. Poden arribar comandes de molts llocs diferents
- El client és estricte. Complau-lo. Després ja ves adaptant-ho tot.
- Ofereix, aporta, impacta, impressiona, emociona

# Omnicanalitat: Digitalització

- **Digitalització = automatització de procediments fins ara manuals (quan el creixement ho requereixi)**
- **Començar a poca o nul·la inversió. Ens hem de fer nosaltres tot el que sigui possible, fins que el volum no ens ho permeti**
- **Revisar tots els processos de l'empresa que ens ajudarien a tenir més data, més informació del client i les seves accions**
- **Qüestionar tot el que es qüestionable (tot i que ho hàgim fet així fins ara)**
- **No fa falta invertir en res, sense abans no haver fer una recopilació de dades rudimentària per conèixer el 360 de l'empresa**
- **Començar pel més bàsic i anar fent proves en funció de l'impacte en vendes**
- **Automatització de:**
  - Control de estocs
  - Creació de comandes
  - Control de les interaccions amb els clients per tots els canals
  - Cobraments i devolucions
  - Passarel·les de pagament i pagament a terminis (si cal)
  - Vídeo trucada / interacció activa i dinàmica

# Omnicanalitat: Control d'estocs

- És vital assegurar els estocs perquè a la venda online mostrar estoc i després haver de dir que no n'hi ha, es paga molt car (a botiga no)
- A online el client no espera, és vital tenir el sortit cobert, les talles que més es venen.
- A online el canvi de talla o color és vital. Si no ho facilites, 'feta la llei, feta la trampa'
- Per poder vendre molt bé a online (no presencial), hem de fer una molt bona compra del que millor es ven. A botiga en canvi, el paper de prescriptor, ho facilita tot
- Estocs compartits o molt ben distribuïts

# Omnicanalitat: Enviament

- La rapidesa en l'entrega s'ha convertit en gairebé més important que el preu
- Que el client pugui escollir quan ho vol (pot pagar extra per exprés)
- El client no accepta retards en les dates 'promeses'
- El client considera 'part de l'experiència' el fet de rebre ràpid i bé
- El client no interpreta que el transport és extern (risc)
- El transport serà el gran repte. Aquí hi tenim un perill
- Intentar diversificar transports





**No olvidar**

# Omnicanalitat: Presència a XXSS

- **XXSS és un altre ecosistema. No és l'aparador del carrer per on passa la gent.**
- **Hem de fer l'esforç des ser-hi, aportar contingut, informació correcte, horaris, etc**
- **És important crear-te una imatge, un carisma, un 'repost'**
- **Si no estàs ben present a Google, Instagram i Facebook i potser twitter, no existeixes**
- **Treballar-ho bé, et pot donar la vida**
- **Aquí tenim alguns exemples**



## Casos d'èxit a XXSS

Davant el tancament, l'activitat de Nandu Jubany a XXSS va créixer tant, que n'ha tret benefici al 100 x 100 post confinament. S'ha create una imatge fortíssima.



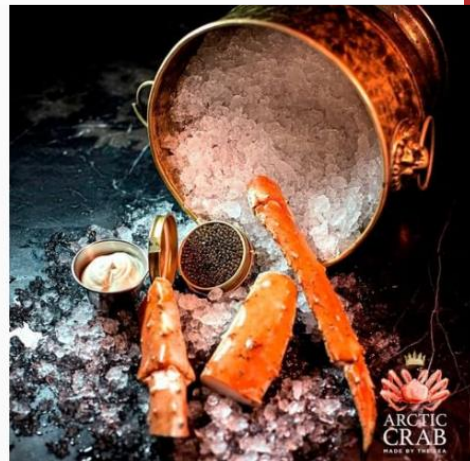
**Mas el Lladré**  
2.502 Tweets

10 167 207

**Mas el Lladré** @maselladre · 17 oct. ...  
I l'efecte domino fa que el producte que tenia que anar a restaurants i bars s'estigui quedant a les nostres càmeres. Així que a partir de dilluns assumim el 50% del preu del transport a tot Catalunya de les compres a la nostra botiga onlie. Per 4 euros t'ho fem arribar a casa!

# Casos d'èxit a XXSS

Mas el Lladré servia a bars i restaurants. Quan es va tancar tot va fer córrer la veu a XXSS i van activar el B to C, aconseguint un gran èxit.



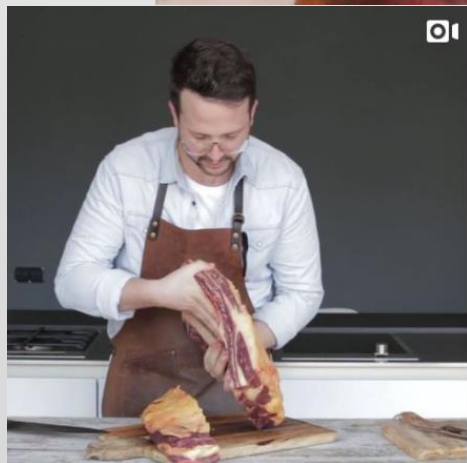
## Casos d'èxit a XXSS

Artic Crab, empresa canaria de B to B que ven cranc real de les profunditats, es queda sense negoci amb el tancament de la restauració i es posa a vendre per whatsapp. Es van llançar, després van crear Instagram i en pocs mesos web



## Casos d'èxit a XXSS

Alex Castany, a través de la seva botiga del mercat de Terrassa, Sanmarti 1980 ha sapigut liderar Instagram amb el seu charisma, la seva didàctica sobre la carn i els seus posts excepcionals



CHULETÓN  
LUISMI





**Mongeta Ganxet Puig** 🌱

282 Tweets

Siguiendo



**Mongeta Ganxet Puig** 🌱 @MongetaP · 10 nov.



! FIL! LA MÀQUINA DE BATRE !

1) Bona tarda, com molta gent ho demana, avui farem un fil especial sobre el funcionament de la màquina de batre



## Casos d'èxit a XXSS

Productors com ells comencen a donar a conèixer la seva professió per connectar amb el client, fer-se valer i acabar venent B to C, cosa que abans no havien fet mai.



The image shows a screenshot of a Twitter post from the account 'El Rincón de Huelva'. The post is dated February 12, 2016, and contains a photograph of fresh clams. The text of the tweet describes the clams as delicious and fresh, and provides a link to the company's website. The interface includes a navigation sidebar on the left with icons for home, search, notifications, messages, profile, and a plus sign. The tweet itself has 1 retweet and 1 like. The company logo 'EL RINCÓN DE HUELVA' is visible in the bottom left corner of the photo.

**El Rincón de Huelva**  
393 Tweets

**El Rincón de Huelva** @RincondeHuelva · 12 feb. 2016  
Hoy se nos han antojado estas deliciosas coquinas vivas y fresquísimas.  
Consíguelas en: [elrincondehuelva.com/productos/coqu...](http://elrincondehuelva.com/productos/coqu...)



EL RINCÓN DE HUELVA

## Casos d'èxit a XXSS

Un dels milers de negocis que han hagut de canviar el xip de B to B a B to C. I ho han fet tenint molta presència a XXSS, donant-se a conèixer, aportant valor



# Omnicanalitat: Els equips

- **La revolució digital a una empresa comença només des de dalt per poder calar a tot arreu**
- **Involucrar als equips, entendre com ho fan i què fan, qüestionar el que podem facilitar**
- **Els equips de botiga han de canviar el xip per entendre la omnicanalitat i com atendre als clients que compren per telèfon, whatsapp i o web**
- **Els equips han de rebre les eines i la motivació per ser omni**
- **Sense els equips, el canvi no funciona**

# Omnicanalitat: Conclusions

- La Covid només ho ha accelerat. La realitat ja ens donava pistes
- El client té unes altres prioritats i comoditats
- Internet és un tren d'alta velocitat al que ens hem de pujar
- Petits, mitjans i grans patim igual. Tots ho hem de lluitar
- El client no necessita saber d'on rep la comanda, ni qui l'atén, sempre i quan complim les seves expectatives
- El preu marca molt amb producte / marca però deixa d'importar per: qualitat, diferenciació, carisma, curiositat, presència a XXSS...
- Si no ens 'digitalitzem' no ho podrem superar. Ara ja és una realitat.



**No tanquis la porta  
al futur immediat**

OMNICALITZA'T