



Actuaciones Divulgativas Cliente  
Digital: Nuevos hábitos de consumo  
y nuevas oportunidades de negocio

# ‘El cliente digital: los nuevos hábitos de consumo’

Zafra

28 de noviembre de 2018

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

### Una manera de hacer Europa

#### Objetivos:

Este taller pretende ayudar a los participantes a tomar conciencia sobre el cambio de paradigma que se ha producido, tanto en el comportamiento del consumidor como en la forma de abordarlo, por parte del pequeño Comercio.

Así, se pretende dotar de herramientas de diagnóstico y análisis para que el/la pequeñ@ comerciante pueda mejorar su competitividad e incrementar sus ventas al ser capaz de crear una experiencia de cliente diferenciadora, en un nuevo entorno marcado, claramente, por la digitalización de las relaciones.

#### Dirigido a:

Empresarios y emprendedores del comercio minorista, gerentes de asociaciones y centros comerciales urbanos.

**Plazas:** 25

#### Precio:

Gratuito.

#### Lugar de celebración:

CID Zafra-Río Bodión, Avda. de los Cameranos, 47  
06300 Zafra (Badajoz)

#### Fecha:

Día 28 de noviembre de 2018

#### Horario:

De 14:00h a 18:00h

#### Profesorado:

D. Raúl de Tena. Formador, Consultor y Coach. Especialista en Desarrollo de Marca Personal y Habilidades de Gestión. CEO de Talentia.

#### Programa:

**14:00**

- ACREDITACIÓN

**14:10**

- DINÁMICA DE PRESENTACIÓN

**14:30**

- NUEVO ENTORNO VUCA
- CÓMO HEMOS CAMBIADO...
- FUENTES DE INSPIRACIÓN: LOS NUEVOS INFLUENCERS
- CÓMO ABORDAR LOS NUEVOS COMPORTAMIENTOS DEL CONSUMIDOR

**14:45**

- PROCESO DE APRENDIZAJE-DESAPRENDIZAJE-REAPRENDIZAJE

**15:00**

- PAUSA-NETWORKING

**15:30**

- DEFINIR PERFILES DE CLIENTE. MAPA DE EMPATÍA. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES
- DIAGNÓSTICO DEL NEGOCIO. DÓNDE INNOVAR PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD.

**16:30**

- ACTITUDES ANTE EL CAMBIO
- PROACTIVIDAD PERSONAL Y COMPROMISOS DE ACCIÓN

**17:30**

- RUEDA DE APRENDIZAJE

**18:00**

- CIERRE

