



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA BERRIKUNTZA,  
MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN, COMERCIO Y TURISMO

EUSKADI *Gozatu ezazu*

EUSKADI *Saboriala*

**Euskal Merkataritza  
Egokitzeko Plana**  
Plan de Adaptación  
del Comercio Vasco

**Garai berriak,  
saltoki hobeak.**

**Nuevos tiempos,  
mejores comercios.**



**Gure plana zuri laguntzea da, gaurko eta biharko beharretara egokitzen den saltokia izan dezazun.**

Nuestro plan es ayudarte para que tengas un comercio que se adapta a las necesidades de hoy y de mañana.



## Pertsonen gaur egungo beharrak, gustuak eta aukerak ezagutzen dituen merkataritza.



Mundua aurrera doa, eta saltokiak ere bai. Publiko berriak, behar berriak, lehentasun berriak, ohitura berriak eta komunikatzeko era berriak daude. Zure saltokia ezin da atzean geratu.

## Saltoki eraginkorra eta lehiakorra.

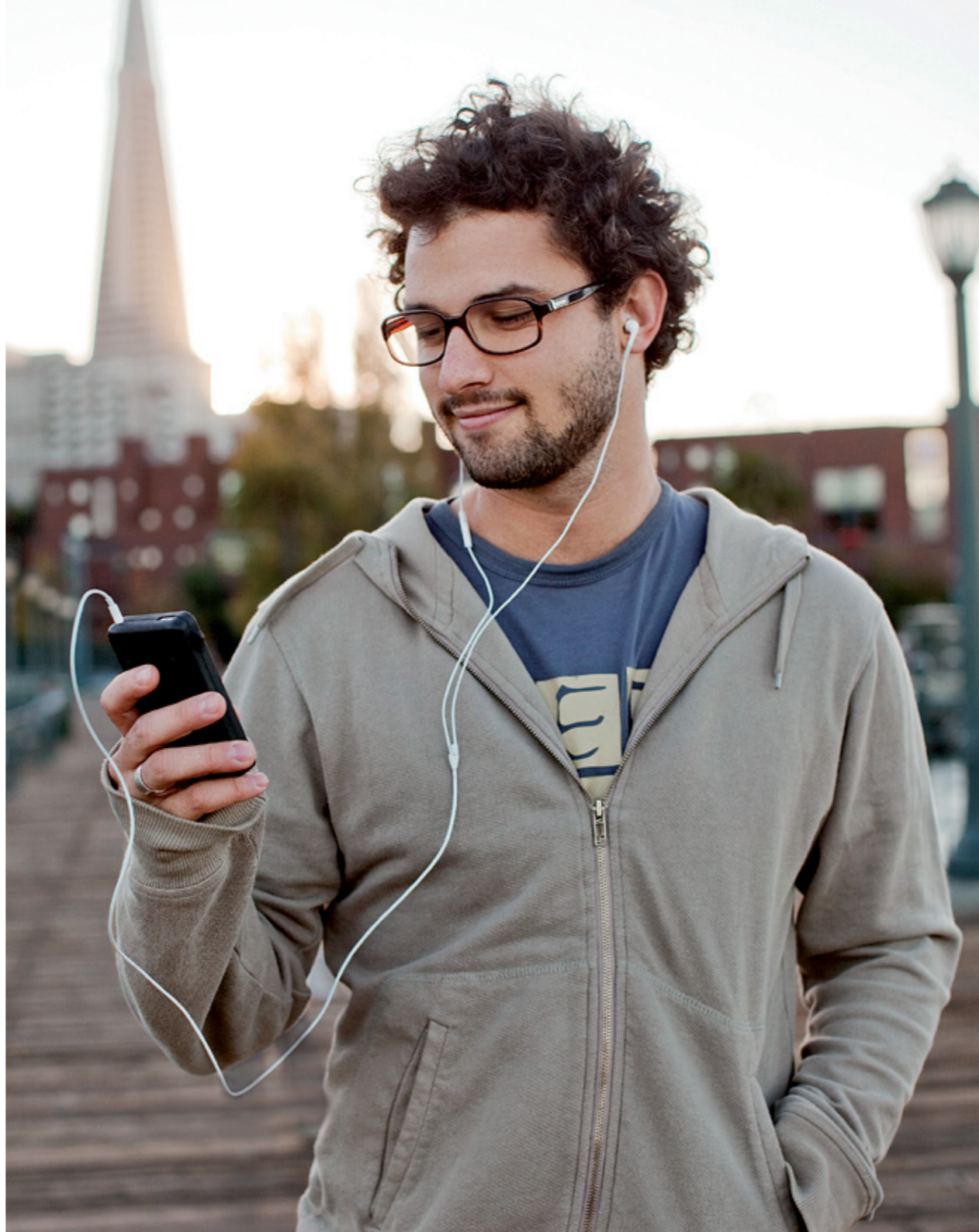


Ezagutza eta gaitasun profesionala merkataritzaren lehiakortasunaren oinarriak ditugu. Hori dela eta, gure plana zuri laguntzea da, behar duzun prestakuntza eta aholkularitza eskainiz, zure saltokia gaur egungo eskaeretara egokitu ahal izateko.

## Esperientzia atseginak eskaintzen dituen merkataritza.



Harremanetako adetasunetik hasi eta dekoraziora heldu arte, denak du garrantzia, zure saltokira joatea esperientzia atsegina izan dadin. Orientazioa eskainiko dizugu, zure saltokian sartzen diren guztiak poz-  
pozik irten daitezzen.



Un comercio que conoce las actuales necesidades, gustos y preferencias de las personas.



El mundo avanza y los comercios también. Hay nuevos públicos, nuevas necesidades, nuevas prioridades, nuevas costumbres y nuevas formas de comunicarse. Tu comercio no se puede quedar atrás.

Un comercio eficiente y competitivo.



El conocimiento y la capacitación profesional son las bases de la competitividad del comercio. Por eso nuestro plan es ayudarte ofreciéndote la formación y el asesoramiento que necesites para que puedas adaptar tu comercio a las demandas actuales.

Un comercio que ofrece experiencias agradables.



Desde la amabilidad en la atención hasta la decoración de tu establecimiento, todo cuenta, para que visitar tu comercio se transforme en un experiencia agradable. Te orientamos para que todos los que entren en tu comercio salgan encantados.

## **Merkataritza modernoa eta profesionala, bikaintasunaren alde egiten duena.**



Egin apustu bikaintasunaren alde, gure laguntza guztia izango duzu eta. Kalitatea eta etengabeko hobekuntza lortzeko prozesuak ezartzen lagunduko dizugu, UNE Arauaren eta brontzeko, zilarrezko eta urrezko Q ziurtagiriak lortzeko.

## **Bezeroak asebetetzea eta lehiatzea bilatzen duen merkataritza.**



Izan ere, bezero berri bat lortzea lehengo bezero bati eustea baino bost aldiz zailagoa da. Horregatik, gaur egungo merkatarien kezka, bezero berriak lortzea ez ezik, egungo bezeroen asebetetzea izan behar du, guregana etortzen segi dezaten.



## **Un comercio moderno y profesional que apuesta por la excelencia.**



Apuesta por la excelencia, cuentas con todo nuestro apoyo. Te ayudamos a implantar procesos de calidad y de mejora continua para la obtención de los certificados de la Norma UNE, Q de bronce, plata y oro.

## **Un comercio que busca la satisfacción y fidelización de sus clientes.**



Se estima que conseguir un cliente nuevo cuesta cinco veces más que mantener un cliente actual. Por eso el comercio de hoy, no sólo debe preocuparse por conseguir nuevos clientes, también debe buscar la satisfacción de sus clientes actuales para que repitan.



**Zure saltokiaren  
lehiakortasuna areagotzeko  
behar dituzun tresna guztiak  
eskura jarriko dizkizugu.**

Te facilitamos todas las  
herramientas para aumentar la  
competitividad de tu comercio.

## Euskal Merkataritza Egokitzeko Planarekin zerikusia duten gai guztiei buruzko informazioa eskuratzeko telefono bat eta web orri bat.



**Doako telefonoa** duzu eskura, edozein kontsulta egin ahal izateko, eta web orri bat ere bai, eta bertan Planari buruzko informazio guztia aurkituko duzu. Ez galdu minutu bat ere. **Dei iezaguzu edo sartu gure web orrian** oraintxe bertan, eta zure saltokia hobetzen lagunduko dizun aukera pila bat aurkituko duzu.

Un teléfono y una web para informarte sobre todos los temas relacionados con el Plan de Adaptación del Comercio Vasco.



Tienes a tu disposición un **teléfono gratuito** para realizar cualquier consulta y, además, cuentas con una web donde encontrarás toda la información sobre el Plan. No pierdas ni un minuto. **Llámanos o entra en la web** ahora mismo y descubrirás un mundo de oportunidades para mejorar tu comercio.



**012**



**[www.euskadi.net/comercio](http://www.euskadi.net/comercio)**

## Bulego sare bat, non behar dituzun aholku guztiak jasoko dituzun.



Merkataritzan adituak diren 30 profesional baino gehiago daude Dinamizazio bulegoetan; Euskal Autonomia Erkidegoko merkatarien elkarte eta federazio nagusietan daude, eta garapen agentzia eta Udaletxe batzuetan.

Era askotako gaiak jorratzen dituzte, hala nola:

- Sektoreko laguntzei eta diru-laguntzei buruzko aholkularitza.
- Hiriguneetako merkataritza dinamizatzeko ekintzen antolakuntza, Udalekin elkarlanean.
- Merkataritzako mahaietan parte hartzea, Udalekin elkarlanean: merkataritza hirigintzarekin lotutako gaiak jorratzen dira bertan.
- Sektoreari eragiten dioten ordenantzei buruko informazioa.

Era berean, kudeaketa eta prestakuntza hobetzen laguntzen dute, edota beherapen eskaeren kudeaketa telematikoa bezalako eguneroko zereginen arduratzen dira.

Bila ezazu [www.euskadi.net/comercio](http://www.euskadi.net/comercio) web orrian zure saltokitik gertuen dagoen Dinamizazio Bulegoa, edo, hala nahiago baduzu, dei diezaguzu **012 doako telefonora**.



## Una red de oficinas donde recibirás todo el asesoramiento que necesites.



Las oficinas de dinamización están compuestas por 30 profesionales expertos en comercio, ubicados en las principales asociaciones y federaciones de comerciantes del País Vasco, así como en algunas agencias de desarrollo y Ayuntamientos.

Cubren aspectos tan variados como:

- Asesoramiento sobre ayudas y subvenciones del sector.
- Organización de actividades de dinamización comercial en los entornos urbanos en colaboración con los Ayuntamientos.
- La participación en las mesas de comercio, en colaboración con los Ayuntamientos, donde se abordan temas relacionados con el urbanismo comercial.
- Información sobre las ordenanzas que afectan al sector.

Asimismo se ocupan también de impulsar la mejora de la gestión y de la formación o aspectos tan cotidianos como la gestión telemática de las solicitudes de rebajas.

Busca la Oficina de Dinamización más próxima a tu comercio en [www.euskadi.net/comercio](http://www.euskadi.net/comercio) o si lo prefieres llámanos al **teléfono gratuito 012**.



## Profesional talde bat duzu zure zerbitzura.



### **HIRIGUNEETAKO KUDEAKETA TALDEA.**

Euskadiko hiru hiriburuetakoko Hiriguneetako kudeaketa taldea da merkataritza polaritate handieneko ardatza. Kudeatzaileak hiru hirietako hiriguneak dinamizatzear arduratzen dira gehienbat, aire zabaleko egiazko merkataritza zentroak balira bezala funtziona dezaten.

## Saltokietarako Laguntza teknikoko Beka programa.



### **MERKATARITZAREN LAGUNTZA TEKNIKORAKO BEKAK.**

Ikasketak berriki amaitutako 30 lizentziaduni zuzendutako prestakuntza bekak, merkataritzaren dinamizazioan trebatze aldera.

Bekadunak merkataritzako dinamizazioan trebatuko dira, eta zure negozioaren eguneroko kudeaketa aurrera eramateko aholkularitza eskainiko dizute.

## Un equipo de profesionales a tu servicio.



### **EQUIPO GERENCIAL DE CENTROS URBANOS.**

El equipo gerencial de Centros Urbanos de las tres capitales vascas es el eje máxima polaridad comercial. Los gerentes se ocupan principalmente de la dinamización de los entornos urbanos de las tres ciudades con el fin de funcionen como verdaderos centros comerciales al aire libre.

## Un Programa de Becas de Asistencia técnica al comercio.



### **BECAS DE ASISTENCIA TÉCNICA AL COMERCIO.**

Becas de formación dirigidas a 30 licenciados recientemente para que desarrollen labores de aprendizaje de dinamización del comercio.

Los becados desarrollarán labores de aprendizaje como dinamizadores del comercio, ofreciendo asesoramiento para la gestión diaria de su negocio.

## Laguntza eta Diru-laguntza programa.



1. Merkataritzako Saltokiak modernizatzeko laguntzak.
2. Saltoki Bikaina Kudeaketan ziurtagiriak lortzeko laguntzak.
3. Jarduera utziko duten merkatarien eta ekintzaile berrien arteko Enpresa Transmisiorako Laguntzak. spri -k kudeatuta.
4. Hiriguneetako merkataritza dinamizatzeko ekintzak, Udalekin elkarlanean.
5. Negozioetako kudeaketako alderdi estrategikoen inguruko prestakuntza, zabalkuntza eta sentsibilizaziorako laguntzak.
6. Enpresen arteko lankidetzarako laguntzak, enpresak indartzeko estrategia giltzarri gisa (erosketako eta zerbitzuetako zentralak, salmentetako eta marketineko estrategia batuak). spri -k kudeatuta.

## Un programa de Ayudas y Subvenciones.



1. Ayudas a la modernización de Establecimientos Comerciales.
2. Ayudas a la obtención de los certificados de Comercio Excelente en la Gestión.
3. Ayudas a la Transmisión Empresarial entre comerciantes que van a cesar sus actividad y nuevos emprendedores. Gestionado por la spri
4. Ayudas para la organización de actividades de dinamización comercial en los centros urbanos en colaboración con los Ayuntamientos.
5. Ayudas dirigidas a la formación, divulgación y sensibilización sobre aspectos estratégicos en la gestión de los negocios.
6. Ayudas destinadas a la cooperación entre empresas como estrategia clave para el fortalecimiento de las empresas (centrales de compra y de servicios, estrategias unificadas de ventas y marketing). Gestionado por la spri

## Nazioarteko joera arrakastatsuak bereganatzen dituen Behatokia, zure saltokian aplikatu ahal izateko.



Erakunde honen helburu nagusia sektorearen bilakaera aztertzea da, enpresa sarearen lehiakortasuna, politika instituzionalen eraginkortasuna eta kontsumitzaileen asebetetzea sustatzeko.

Ikusmer-en xedea Euskal Autonomia Erkidegoko merkataritza sistemaren jarraipena egitea da eta estatuan zein Europan dauden joerak bereganatzea, enpresa sarearen lehiakortasuna hobetzeko helburua duen informazio estatistikoa sortuz, bilduz eta balioetsiz. Ikuspenaren egitekoa, berriz, arlo guztietako merkataritzako banaketa sektorearen inguruko informazioa biltzearen nazioarteko erreferente bihurtzea da. Horretarako, zerbitzu publikoaren bokazioa du, eta merkataritzaren errealitatetik gertuko teknikarien eta gai honekin zerikusia duten adituen zehaztasuna, gardentasuna eta profesionaltasuna eskaintzen ditu.



Un Observatorio que capta las tendencias internacionales de éxito para que las puedas aplicar en tu comercio.



El objetivo principal de este organismo es analizar la evolución del sector para fomentar la mejora de la competitividad del tejido empresarial y de la eficacia de las políticas institucionales, y la satisfacción de los consumidores.

La Misión de Ikusmer es el seguimiento del sistema comercial en la Comunidad Autónoma de Euskadi y la captación de tendencias existentes a nivel estatal y Europeo mediante la producción, compilación y evaluación de información estadística dirigidas a la mejora de la competitividad del tejido empresarial, la mejora de la eficacia de las políticas institucionales y la satisfacción de los consumidores. La Visión, a su vez, erigirse en referente internacional en la compilación de información sobre el sector de la distribución comercial en todos sus ámbitos. Todo ello con una vocación de servicio público, marcada por el rigor, la transparencia y profesionalidad de técnicos cercanos a la realidad comercial y expertos relacionados con la citada materia.





## **Euskal Merkataritza Egokitzeko Plana**

Plan de Adaptación  
del Comercio Vasco



**012**



**[www.euskadi.net/comercio](http://www.euskadi.net/comercio)**

---

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA BERRIKUNTZA,  
MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN, COMERCIO Y TURISMO

**EUSKADI** *Goza ezazu*

**EUSKADI** *Saboriala*