

# zerca!

La digitalización del comercio de la ciudad

[www.zerca.com](http://www.zerca.com)

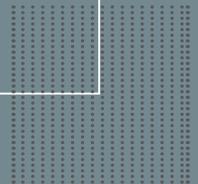
**Zerca!**

# Índice

<b>1. Concepto</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Ventajas</b> .....	<b>9</b>
<b>3. Razones para la adhesión</b> .....	<b>14</b>
<b>4. Áreas de <b>zerca!</b></b> .....	<b>16</b>
4.1. Oferta de productos y comercios.....	18
4.2. Condiciones comerciales.....	19
4.3. Modelo logístico.....	20
4.4. Soporte y Formación a comercios .....	21
4.5. Atención al cliente .....	22
4.6. Plataforma .....	23
4.7. Comunicación .....	24
4.8. Fidelización .....	25
<b>5. Kit de digitalización</b> .....	<b>26</b>
<b>6. Otros servicios</b> .....	<b>26</b>
<b>7. Preguntas frecuentes</b> .....	<b>27</b>

# La digitalización del comercio de la ciudad

- ▶ **zerca!** ofrece al comercio local un servicio completo de digitalización para que acceda al negocio online y/o abra un canal de venta adicional.



# Descubre los comercios que ya se han interesado en unirse a zerca!

Descubre los comercios zerca!



Escanea el código QR y accede al mapa



# 1. Concepto

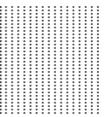


# zerca!

**Plataforma digital que integra una oferta de los comercios de proximidad de Zaragoza.**

---

**La tienda online del comercio local.**



# Posicionamiento

Ventaja diferencial: Facilitar la digitalización del comercio local.



**Z!**

Potencia a la tienda de proximidad favoreciendo su acceso al comercio online e incrementando su competitividad.



**Z!**

Mediante la innovación y las tecnologías más avanzadas.



**Z!**

Con una estrategia omnicanal: impulso de la tienda física y la tienda digital.

# Crecimiento acelerado del mercado online

**20,3 M**

de consumidores  
en España

**40.000**

MILLONES  
de facturación

7 de cada 10 internautas compran online



Promedio de compra online:

**+ del 40%**  
de los españoles  
ha efectuado una  
compra online  
durante 2018

Ticket medio de

**64€**

**3**

compras al mes

Conveniencia, ofertas y variedad de productos y precio son, por este orden, las principales palancas de la compra online.

Fuente: Informe del Comercio Electrónico | Trimestre 2019 CNMC.



## 2. Ventajas

- **Kit de Digitalización facilitado por zerca!**
- **Soporte continuado del equipo de zerca!** en el proceso completo de digitalización.
- **Sin inversión inicial\*.**
- **Gestión centralizada y facilitada por zerca!:**
  - Desarrollo tecnológico.
  - Acceso y/o integración en la plataforma.
  - Publicidad y marketing.
  - Logística.
  - Formación y soporte a comercios.
  - Fidelización.
  - Oferta amplia y variada.
  - Atención a cliente.
- **Acceso a un volumen alto de tráfico.**
- **Aumento de la visibilidad del comercio, sus productos y promociones. zerca! realiza la inversión en marketing.**
- **Orientación a la innovación continua.**
- **Estrategia omnicanal: refuerzo de la tienda física y tienda digital.**
- **Datos de ventas y métricas.**
- **Acceso a ventas cruzadas y adicionales (cross y up selling).**

\*Consultar ofertas de lanzamiento.

# Proceso de digitalización adaptado al comercio:



El comercio se registra en **zerca.com** para recibir la información.



## **Primera visita comercial:**

El equipo de digitalización amplía la información en una visita acordada.

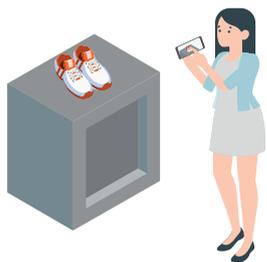


El comercio accede a la **plataforma de formación** para hacer nuestro curso de fotografía y edición de producto.



# Sencillo e individualizado.

zerca!



El equipo de digitalización complementa esta formación y da soporte en la tienda.

Segundo módulo: El comercio accederá a la segunda parte de la **formación e-learning** de **zerca!** centrado en el uso de la plataforma.

De nuevo esta formación se complementa con el soporte del equipo de digitalización en la tienda.

Seguimiento continuado del digitalizador, quien acompaña al comercio durante todo el proceso resolviendo dudas.



El comercio crea su escaparate digital en **zerca!**

1º: Sube sus productos.

2º: Completa la información con la ficha.



Los clientes pueden buscar el comercio, producto, categoría...  
Al realizar un pedido, llega una notificación doble:

- > Vía e-mail.
- > Vía dispositivo.



El dispositivo permite gestionar los pedidos de forma sencilla.



Al recibir la notificación de pedido, el comercio dispone de tiempo para poder aceptar o rechazarlo (en caso de no disponer de stock).

Pedido aceptado

Aviso ,desde el dispositivo, de una orden de recogida para el operador logístico\*.

\*El cliente también tiene la opción de recoger el pedido en tienda.



Es el momento de preparar el pedido.



El pedido se entrega al cliente dónde y cuándo ha elegido:



Aviso de la hora y día de preparación para que el usuario lo reciba de forma correcta.

### 3. Razones para la adhesión





## Razones para la adhesión del comercio

### 1. Digitalización completa sin coste\*.

- Soporte para la realización de fotografías, fichas y carga del producto en la plataforma.
- Formación.
- Inversión en marketing.
- Soporte técnico continuado.
- Informes y métricas.

### 2. Gestión y uso sencillo.

### 3. Mayor visibilidad y tráfico de clientes.

### 4. Orientación a la innovación continua.

### 5. Con el respaldo de:



## Razones para comprar en zerca!

### 1. Oferta local variada y concentrada en un único espacio.

### 2. Pago seguro

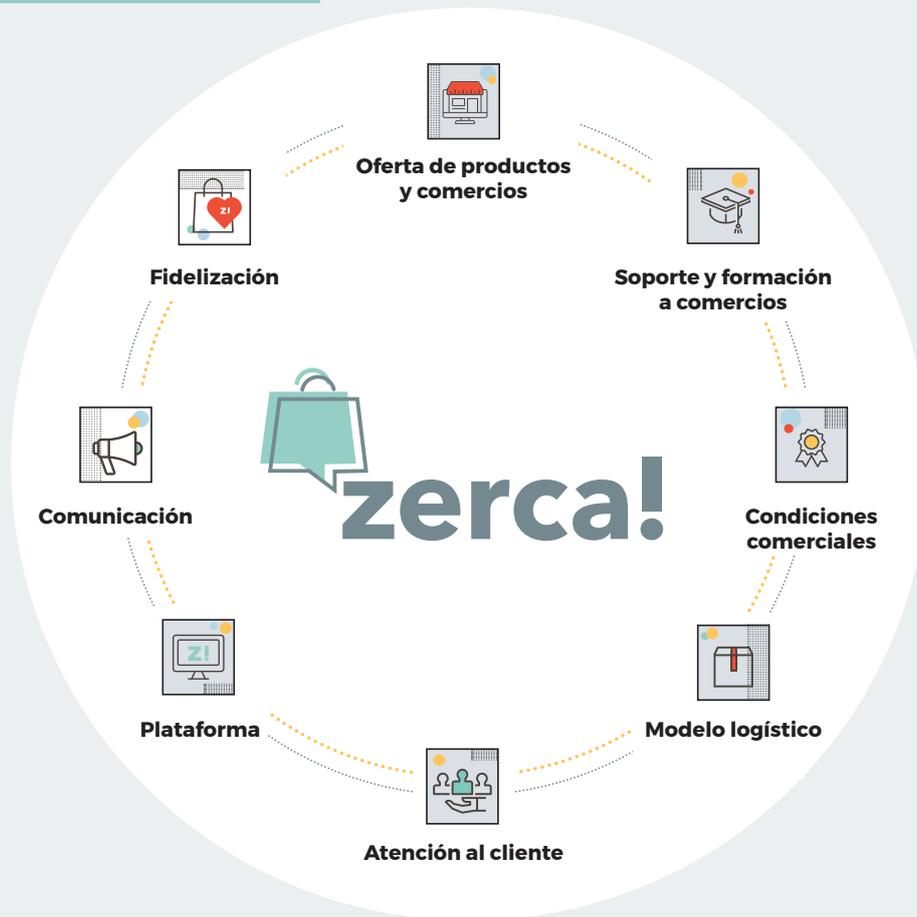
### 3. Varias opciones de entrega.

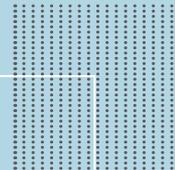
### 4. Ventajas diferenciales: Gamificación, Geolocalización de producto y comercio, Programa de Fidelización...

### 5. Apoyo al comercio de la ciudad. Impulso de la economía local.

\*Sin coste el primer semestre de adhesión.

## 4. Áreas de zerca!





**zerca! integra la  
gestión de todas  
las áreas de la  
plataforma**

## 4.1. Oferta de productos y comercios



**La plataforma presenta una variedad de productos de distintos comercios de Zaragoza.**

El objetivo es dar poder al comercio de proximidad de la ciudad para que pueda acceder al negocio ONLINE y si ya tiene e-shop, que pueda abrir un canal de venta adicional.

**En zerca! se encuentran las categorías de:**



**Belleza**



**Deporte**



**Infantil**



**Decoración**



**Moda**



**Informática y  
electrónica**



**Alimentación\***



**Parafarmacia**



**Calzado**



**Librerías**



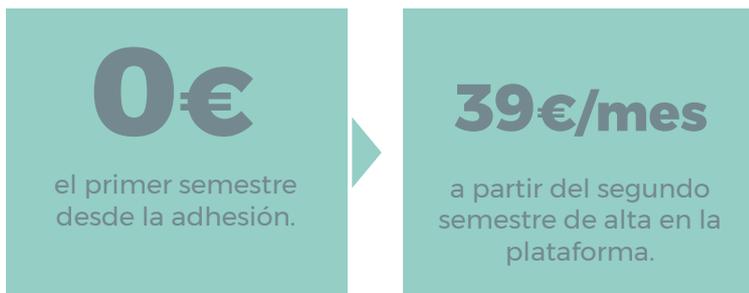
**Otros**

\*No percedera en fase I

## 4.2. Condiciones comerciales

### Cuota mensual

Los 6 primeros meses sin cuota permiten la prueba de la plataforma y evaluar sus resultados.



**Se aplicará una comisión por cada venta de producto desde el comienzo de la prueba. La comisión varía en función de la categoría de producto.**

## 4.3. Modelo logístico

Sistema integrado por diferentes opciones para cubrir las necesidades del consumidor.

Entrega  
24 / 48 h.

Entrega en 24-48 h

**3,95€**

ámbito local  
(Zaragoza provincia)

Entrega en 48-72 h

**4,95€**

ámbito nacional  
(Excepto Ceuta, Melilla, Islas  
Baleares e Islas Canarias)

Dimensión  
del paquete

- Volumen y peso: no excederá de 210 cm. la suma de alto, ancho y profundo.
- La mayor dimensión no puede ser más de 120 cm.
- Límite 30 kg.



**Principal  
partner**

**Refuerzo del aviso del pedido a través de dispositivo**

Entrega  
Exprés.

Operador logístico y tramos horarios en estudio.

## 4.4. Soporte y formación a comercios

Los comercios adheridos a zerca! recibirán formación durante todo el proceso de digitalización. Además contarán con asistencia y soporte presencial por parte del equipo de zerca!

Se trata de un sistema mixto:

### 1. Plataforma de formación online:

Curso online de fotografía y curso de gestión de la plataforma de zerca!

- Curso de fotografía de producto.
- Curso de gestión de la plataforma.

### 2. Asistencia personalizada al comercio:

Ofrecemos soporte para realizar las sesiones de fotografía en la tienda, y la carga de productos en la plataforma.

### 3. Formación especializada en marketing:

- Marketing digital (SEO, SEM, redes sociales...)
- Retail marketing (visual marketing, escaparatismo,...)



## 4.5. Atención al cliente

La gestión de atención al cliente la realiza **zerca!** centralizando las preguntas e involucrando al comercio en caso necesario a través del Centro de Atención a Usuarios (CAU).

Modelo de atención al cliente basado en diferentes opciones:

- ▶ Preguntas frecuentes.
- ▶ Contacto directo.

Además, tanto el cliente como el comercio contará con:



Formulario/  
email



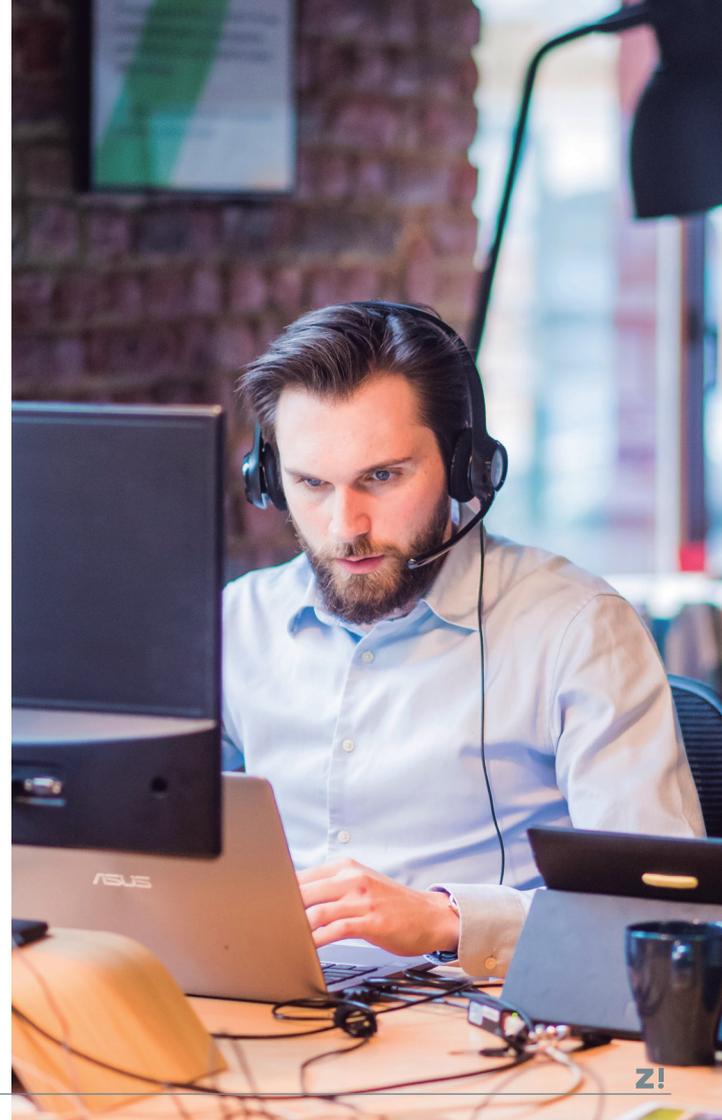
Teléfono acceso directo con  
zerca! de 10:00 a 20:00 h.  
de lunes a sábado



Live chat

**Esto favorece:**

- ▶ Confianza en el consumidor.
- ▶ Incremento de la tasa de conversión.
- ▶ Imagen de marca y reputación de los comercios.



## 4.6. Plataforma

### Front End

#### Diseño y estructura de la web



Es accesible desde **cualquier dispositivo** (ordenador, tablet, teléfono)



**Buscador avanzado:** Permite localizar comercios, producto y categorías.



Cada comercio dispone de un **“escaparate” propio** para gestionar sus campañas, comunicación...



El usuario puede registrarse para hacer los pedidos (**acceso a histórico de pedidos**) + **ventajas de fidelización**.



Búsqueda interactiva en función de **geolocalización** del usuario mediante su dispositivo móvil.



Posibilidad de llevar a cabo por parte del comercio un **stock predictivo** en función del histórico de ventas y necesidades estratégicas del negocio.

### Back End

#### Panel de control del comercio



Los responsables del comercio pueden **gestionar todos los apartados** relevantes de su catálogo: precio, stock, descripciones, nombres...



Gestión de pedidos: el detallista está informado sobre todos los pedidos o consultas que se realicen sobre sus productos. Por ello se define un **sistema de notificaciones**.



Gestión de su página de comercio donde tiene libertad para seleccionar los productos que quiere mostrar.



Panel de control por cada detallista donde se expresan los **indicadores más relevantes** en relación a su actividad dentro de **zerca!**  
Métricas de control del tipo: porcentaje de conversión, pedido medio, tasa de rebote, compras únicas, carritos abandonados...

# 4.7. Comunicación

Comunicación basada en:

## Marketing de atracción

Contenidos de valor que permitan una conexión del cliente con la marca.

## Innovación continua

Para crear experiencias de marca impactantes.

## Objetivos:

Notoriedad

Consideración

Conversión

Fidelización

### Comunicación OFFline

 Plan de Medios: Radio, exterior, publicaciones, otros.

 Eventos

 Relaciones Públicas

 Retail Marketing

 z! Otros

### Comunicación ONLINE

 Plan de Medios digitales

 SEO, SEM, y Retargeting

 Redes Sociales y Blog

 Influencer Marketing

 Retos interactivos

 Programática.

## 4.8. Fidelización

**Programa que contempla el producto online y el producto en tienda física (en próximas fases).**

**La fidelización que recibe un usuario al realizar las compras en zerca! se calcula en base a:**

- ▷ El precio del producto comprado.
- ▷ El 10% de descuento de la comisión (cuantía monetaria) del vertical al que pertenece el producto.
- ▷ Nivel de usuario (bronce, plata, oro).

### Nivel de usuario

#### NIVEL BRONCE

**50%**

Menos de 500€

#### NIVEL PLATA

**75%**

Entre 500€ y 1500€

#### NIVEL ORO

**100%**

Más de 1500€

### Ventajas adicionales para consumidor final

Work in progress

- ▷ Combustible.
- ▷ Entradas a espectáculos culturales.
- ▷ Entradas a espectáculos deportivos.
- ▷ Ventajas de fidelización a través de productos comprados en tienda física.



**El consumidor acumula € por cada compra para aplicar cuando quiera como descuento.**

## 5. Kit de digitalización

 **Acceso a la plataforma de e-commerce** responsive para ventas.

 **Digitalización inicial del negocio.** Soporte para la realización de fotografías y fichas de producto.

 **Formación en competencias digitales.**

 **Logística:** gestión del pedido (entrega y devolución).

 **Marketing ON y OFF line.**

 **Posicionamiento SEO/ SEM - Remarketing.**

 **Geolocalización** de tiendas y productos.

 **Seguridad de datos:** Certificado SSL.

 **TPV virtual.**

 **Atención a cliente.**

 **Soporte técnico personalizado.**

 **Informes periódicos** de datos del comercio y su evolución.

## 6. Otros servicios

 **Modelado de productos en 3D.**

 **Filtros de Realidad Aumentada** para producto.

 **Técnicas de Big Data** para convertir datos en tendencias y predicciones para mejorar las decisiones de negocio y la satisfacción de clientes.

 **Informes de métricas** avanzadas y comparativas con el sector.



# 7. Preguntas frecuentes

## Yo ya tengo una página web de mi negocio, no necesito vender en zerca!

Tu tienda online y formar parte de **zerca! son dos opciones perfectamente compatibles**. Se trata de un canal complementario a tu venta online, el cuál te ayudará a conseguir otro tipo de tráfico de cliente.

---

## No quiero perder clientes en mi tienda física

Nuestro objetivo es crear **omnicanalidad**. Es decir, crear un canal más de venta y dar a tus clientes de siempre la opción de hacerlo ahora desde casa.

---

## ¿Tengo que hacer yo las sesiones de fotos?

Desde **zerca!** ponemos a tu disposición toda la **formación** necesaria para que aprendas a hacer tus propias fotos de producto, y te acompañamos durante el proceso para resolverte cualquier duda.

---

## ¿La gestión logística depende de mí?

No, **zerca!** gestiona el transporte, realiza el seguimiento del mismo y su entrega. Tu comercio solo tendrá que **preparar los pedidos**.

## ¿Cómo se gestiona la web?

La gestión es **sencilla**. Sin embargo, ofrecemos **soporte técnico continuado**. Ante cualquier problema o duda que surja, siempre habrá una persona disponible para ayudarte.

---

## ¿Los clientes podrán contactar conmigo en caso de duda?

Sí, **zerca!** cuenta con un **servicio de atención al cliente** pero si así lo desea, podrán ponerse en contacto con el comercio directamente.

---

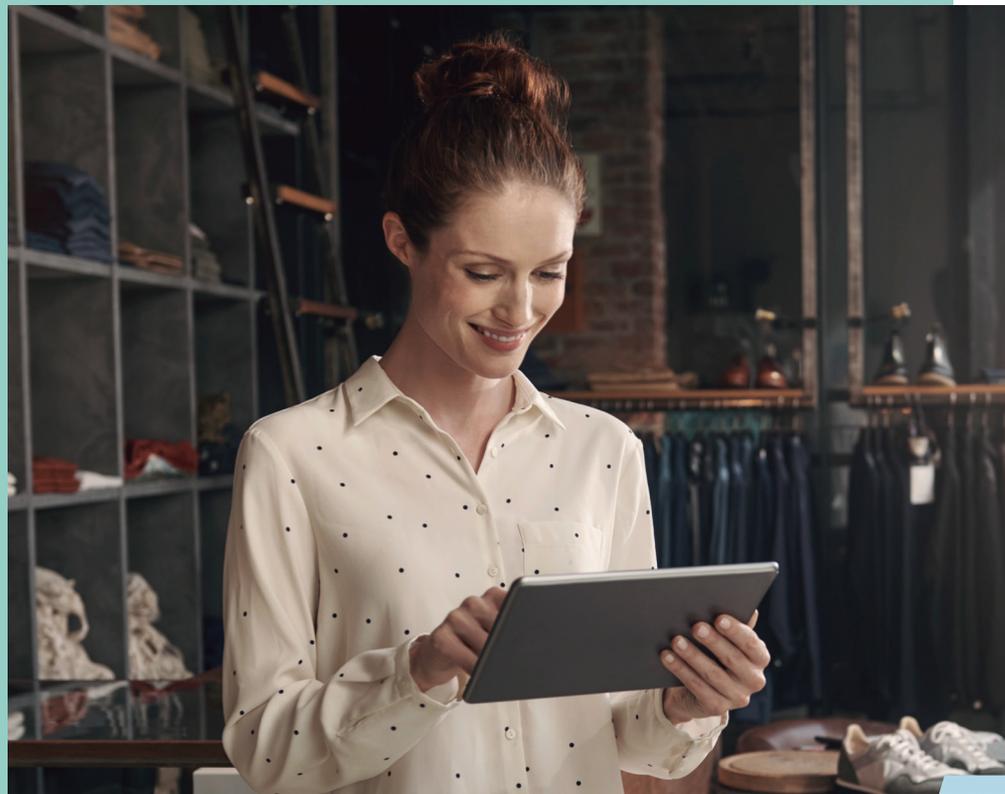
## ¿La marca de mi comercio tendrá presencia en zerca!?

Por supuesto, dentro de la plataforma, el consumidor siempre verá al comercio al que está comprando. **Tu marca es fundamental** para zerca! y por ello la potenciaremos dentro y fuera de la plataforma.

---

## ¿Voy a poder autogestionar mi espacio en zerca!?

Sí. Tu escaparate online será el **reflejo de tu tienda física**. Podrás subir nuevos productos a **zerca!**, plantear las promociones que consideres, mover el orden de productos, hacer destacados y crear banners con la imagen de tu tienda.



Más información:

[www.zerca.com](http://www.zerca.com)

[hola@zerca.com](mailto:hola@zerca.com)

Calle Coso, 55 · 3ª planta. Zaragoza

T. 976 392 349

