

GUIA PER A L'OBERTURA D'UN ESTABLIMENT COMERCIAL A OLOT



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat per la Unió Europea - Next Generation



Ajuntament d'Olot



FOCALIZZA
Comerç i desenvolupament local

Aquesta publicació ha estat impulsada per iniciativa de L'Ajuntament d'Olot i ha rebut el suport del fons europeus Next Generation EU.

Elaboració de la guia:

FOCALIZZA, ASSISTÈNCIA COMERCIAL I MÀRQUETING, S.L. (www.focalizza.com)

Desembre del 2024



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat per la Unió Europea - Next Generation



1

PRESENTACIÓ

GUIA PER A L'OBERTURA D'UN
ESTABLIMENT COMERCIAL

PRESENTACIÓ

El comerç és un dels sectors productius més importants de qualsevol ciutat, municipi o població. De mitjana, l'activitat comercial urbana suposa un 15% del PIB i de l'ocupació d'una ciutat. O el que és el mateix, el comerç és un dels motors de qualsevol municipi.

Per aquest motiu resulta indispensable que des de qualsevol localitat, s'impulsin mesures que contribueixin al reforç del sector, i molt especialment, a la millora econòmica i productiva de qualsevol comerç.

Calen, doncs, polítiques de suport a la creació i modernització de nous punts de venda que contribueixin a realçar i mantenir el valor econòmic, comercial i social que exerceix el sector.

Aquesta guia pretén ser una eina de suport per tal que qualsevol persona que vulgui obrir un nou comerç sigui coneixedor dels aspectes necessaris.

La guia incorpora 14 preguntes que t'ajudaran a entendre com obrir un nou establiment comercial.

La guia incorpora tot un seguit de tasques pràctiques que t'ajudaran a revisar l'estratègia comercial del teu nou punt de venda.

2

14 QUESTIONS CLAU PER OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

El comerç urbà és, sens dubte, un dels principals motors econòmics, comercials i socials d'una ciutat. Sense comerç el nostre municipi no tindria la vida, el goig i el dinamisme que li són propis.

1. La importància del comerç avui en dia

2. Passos previs a l'obertura d'un comerç

3. L'elecció del local

4. Passos previs a l'inici de l'activitat

5. Passos en el moment d'iniciar l'activitat

6. Criteris per a la imatge del comerç

7. Drets del consumidor

8. La idea de negoci

9. Com analitzem el nostre entorn?

10. Com podem diagnosticar el nostre comerç?

11. Com crear una proposta de valor d'un nou comerç?

12. Factors clau d'èxit per a la creació d'un comerç atractiu

13. Com crear una bona marca en un comerç?

14. Eines digitals per al comerç de proximitat

14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 1. La importància del comerç avui en dia

El comerç és un sector clau per a l'economia local d'Olot. Amb un fort arrelament al territori, els establiments comercials i de serveis contribueixen al dinamisme econòmic, a la cohesió social i a la millora de la qualitat de vida de la ciutadania.

El sector comercial d'Olot també destaca per la seva capacitat d'enfortir les relacions humanes, promoure un estil de vida proper i fomentar l'associacionisme. Aquests elements generen col·laboracions que impulsen l'activitat econòmica i el desenvolupament social del territori.



Un dels elements essencials a tenir en compte en el comerç de proximitat d'avui dia és el respecte pel medi ambient. Per aquest motiu, des de l'Ajuntament d'Olot, s'ha elaborat una guia de bones pràctiques en el comerç en matèria de sostenibilitat que, abans d'iniciar el teu negoci i durant el seu funcionament, és important que consultis! El trobaràs clicant [aquí](#).

14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 1. La importància del comerç avui en dia

Atractiu urbà

A banda de la funció d'abastiment de la població, l'oferta comercial d'Olot exerceix un rol cabdal pel que fa a la generació de vida als carrers i barris de la ciutat. La qualitat, diversitat i singularitat de la seva oferta comercial pot ser determinant per tal que el comerç continuï sent resilient i competitiu.

Dinamització econòmica

La xarxa comercial és un ecosistema econòmic que fa una aportació destacada a la riquesa de la ciutat, a banda de la seva funció social. Requereix continuar dotant-la dels instruments de formació, serveis, promoció i competitivitat adients per tal que mantingui i augmenti la seva fortalesa.

Estil de vida

El comerç de proximitat reforça les relacions de veïnatge i les relacions humanes perdurables. Dona qualitat i seguretat als espais públics i és un factor característic de la identitat mediterrània i catalana dels municipis del territori.

Transversalitat

La transversalitat de l'ecosistema comercial és clau en la dinamització de qualsevol territori. Els establiments arrelats a la tradició i la història local, els vincles emocionals sorgits de l'activitat comercial, la tradició gastronòmica i festiva, entre d'altres, parlen de la sostenibilitat del comerç, essent aquest un sector clau per a l'aterratge de l'Agenda 2030.

14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 2. Passos previs a l'obertura comercial d'un comerç

Abans de res...

El primer pas a efectuar abans de realitzar qualsevol tràmit és haver planificat i analitzat correctament la viabilitat del negoci que vols iniciar, el que popularment es coneix com la confecció d'un pla d'empresa. Des de [DinàmiG](#) es fan assessoraments individualitzats per definir-lo correctament. A més, és un portal on podreu trobar molta més informació útil per posar en marxa la vostra activitat comercial.

Un cop ja tinguis definits els trets essencials que ha de tenir el teu comerç, serà moment de pensar en el model de negoci que li assignaràs:

- En cas de que vulguis que el teu negoci estigui conduït per dos o més persones, o que vulguis una limitació de la responsabilitat, és possible que la millor opció sigui la creació d'una societat. N'hi ha de diversos tipus, i els tràmits corresponents depenen de l'escollit. Tot i així, és habitual optar per ser autònom, possibilitat explicada més endavant.

Formes jurídiques possibles per a l'obertura d'un establiment

En el següent enllaç pots trobar una explicació de cadascuna d'elles: [ACCIO-guia-practica-de-models-de-negoci-de-referencia.pdf](#)

Tràmits que s'han de realitzar per constituir un negoci

Consulta el següent enllaç: [Crear l'empresa. Procés de constitució i tràmits. Canal Empresa](#)

Si teniu alguna consulta, podeu contactar amb l'Àrea d'Activitats de l'Ajuntament d'Olot: 972274871

14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 3. L'elecció del local

La ubicació del teu futur negoci és clau per tal de poder ser atractiu i cridar l'atenció a la clientela a qui va dirigit el producte o servei.

Comprar o llogar?

És important que, abans de comprar o llogar un local comercial, tinguis en compte els avantatges i inconvenients de cadascuna de les alternatives, com podrien ser les diferències entre els costos de lloguer i els hipotecaris o com es pot adaptar cada opció al creixement del negoci.

Tingues present que...

Quan toqui formalitzar el contracte de lloguer o la compra del local, tingues clar els preus i les condicions a pactar. Si has de fer reformes, pots intentar pactar uns mesos de **carència**. En cas de realitzar un contracte de lloguer, recorda que aquest està sotmès a una **retenció fiscal**, la qual haurà de ser abonada trimestralment.

Avaluar diversos locals

- Abans de decidir, comprovar la seva accessibilitat, l'espai, el flux de possibles consumidor a la zona, els preus del lloguer, etc. És important que tinguis present que l'alçada mínima del local ha de ser de 2,50 metres.

Consultar el possible ús de l'establiment

- És necessari consultar si l'ús que es vol fer de l'establiment és compatible amb la zona i el propi local.
- Això es pot **consultar contactat amb l'àrea d'urbanisme de l'Ajuntament clicant [aquí](#)**.

Sol·licitar l'assessorament tècnic qualificat

- Avaluar si el local compleix els requisits tècnics per al tipus d'activitat que vols obrir.
- Informar-te sobre la documentació necessària, com certificats, projectes tècnics, etc.,
- Analitzar i detectar quines seran les reformes necessàries, etc.

14 PREGUNTES CLAU PER A FER CRÉIXER UN NEGOCI

Qüestió 4. Passos previs a l'inici de l'activitat

Un cop ja disposis d'un espai on efectuar la teva futura activitat comercial, tenint el dret d'ocupació de l'establiment, és important conèixer tots els tràmits necessaris per poder habitar el teu local a totes les regulacions pertinents. Aquí us fem un recull d'algunes de les més importants:

Abans de presentar la comunicació...

- Comptar amb la **licència o comunicació prèvia d'obres** si es necessita.
- Comptar amb un **certificat tècnic justificatiu** del compliment de la normativa, signat per un tècnic competent.
- Comptar amb tots els títols habilitats necessaris per l'exercici de l'activitat concreta ha efectuar.

La comunicació d'inici

Realitzant aquesta comunicació, **poses en coneixement de l'Administració l'inici de la teva activitat econòmica.**

Depenent de la grandària del teu establiment, serà necessari que presentis les corresponents acreditacions.

Si el teu establiment és major de 120 m2 i menor de 750 m2

Juntament amb el **certificat tècnic** d'adequació de l'activitat al projecte presentat, serà necessari que presentis un **projecte tècnic** sobre l'activitat, que respon al compliment normatiu d'aspectes de seguretat.

La comunicació s'ha de presentar juntament amb un **certificat tècnic** per a la posada en funcionament de l'activitat.

Excepcions!

Requereixen també de projecte tècnic:

- Els bars, restaurants o hotels
- Magatzems
- Aquelles oficines, consultories, estudis... majors de 500m2

Si el teu establiment és menor de 120 m2

14 PREGUNTES CLAU PER A FER CRÉIXER UN NEGOCI

Qüestió 4. Passos previs a l'inici de l'activitat

Documentació necessària a aportar

L'Ajuntament d'Olot, per tal de presentar la comunicació, demana que aquesta contingui, en tots els casos:

- 1 Comunicació d'inici i modificació substancial d'activitat en un establiment amb certificat tècnic.
- 2 Certificat del tècnic/a competent, que sigui responsable de la posada en funcionament de l'activitat.
- 3 Projecte d'activitats (en cas que sigui necessari).
- 4 Declaració d'Alta al Cens d'empresaris i/o professionals
- 5 En cas que l'activitat hagi d'efectuar una ocupació de la via pública (amb taules, cadires o mercaderies), i un cop l'activitat ja hagi estat inspeccionada o informada favorablement, has de sol·licitar l'ocupació a l'Ajuntament.

Un dels elements d'important consideració a l'hora de preparar un local per l'activitat comercial és la protecció del dret a l'accessibilitat, permetent que tothom pugui participar en l'experiència de compra.

Per aplicar-lo, serà necessari que segueixis el que diu l'Ordenança General de Catalunya ([LLEI 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.](#)), el Pla Municipal d'Accessibilitat d'Olot ([PMUS D1 FASE I.pdf](#)) i el [Codi d'Accesibilitat de Catalunya](#).

Alta fiscal:

És necessari que t'inscrivis al cens de l'Agència Tributaria per així obtenir un número d'identificació fiscal (NIF). Hauràs d'omplir el document del 036/037 (que es tracta de l'alta censal), i d'aquesta manera també donaràs d'alta l'impost sobre activitats econòmiques (IAE). A partir d'aquí, serà necessari que presentis de forma periòdica les declaracions de l'IVA, l'IRPF i, si cal, l'Impost de Societats.

En cas que el negoci no s'adeqüi a les dimensions presentades, consulta la següent guia en detall.

14 PREGUNTES CLAU PER A FER CRÉIXER UN NEGOCI

Qüestió 5. Passos en el moment d'iniciar l'activitat

Més enllà dels tràmits ja esmentats, és necessari que, abans i un cop iniciada l'activitat, es realitzin o tinguis en compte un seguit de tràmits o ordenances. Aquí fem un recull d'algunes d'elles:

Donar-se d'alta a la Tresoreria de la Seguretat Social:

La persona que porta el negoci haurà de donar-se d'alta com a autònom a la seguretat social. Això es pot fer a la Finestreta Única Empresarial que ofereix els serveis del Canal Empresa de la Generalitat de Catalunya en línia, o presencialment a una de les Oficines de Gestió Empresarial, sent la més propera la ubicada a Girona.

Això comporta que, un cop iniciada l'activitat i de forma mensual, s'hauran de presentar les liquidacions corresponents.

Important! En cas de voler contractar treballadors...

En cas de que es vulgui disposar de personal contractat, serà necessari que coneguis els tipus de contractes laborals disponibles i les seves condicions:

- Contracte temporal
- Contracte indefinit
- Modalitat de contracte de formació en alternança
- Modalitat de contracte formatiu per l'obtenció de pràctiques professionals

A part, serà necessari donar d'alta als treballadors a la seguretat social, formalitzar el contracte i comunicar-lo al Servei Públic d'Ocupació. De forma mensual, al realitzar el pagament de la nòmina, es realitzarà una retenció del IRPF i la Seguretat Social. [Clicant aquí pots obtenir més informació sobre les condicions de cada tipus de contracte.](#)

14 PREGUNTES CLAU PER A FER CRÉIXER UN NEGOCI

Qüestió 5. Passos en el moment d'iniciar l'activitat

També és important prendre en consideració diverses de les ordenances vigents, a nivell municipal i comunitari:

ORDENANÇA DE RESIDUS	REGISTRE DE MARCA	ÚS DEL CATALÀ
Les administracions prenen cada cop més mesures per ser sostenibles i danyar el mínim possible el medi. Un dels aspectes clau als municipis és la gestió dels residus i el reciclatge, amb unes indicacions donades pels Ajuntaments.	Malgrat no ser obligatori per obrir un establiment comercial, registrar el nom comercial d'un negoci et pot ajudar a protegir-lo de possibles còpies o denúncies de gent que ofereix un producte o idea similar. Es poden registrar imatges, símbols, lletres, paraules...	És important conèixer les legislacions vinculades als drets lingüístics dels ciutadans i ser conscients de l'adequació necessària del local pel que fa a la llengua. Alguns dels aspectes a tenir en compte són: • Els consumidors tenen dret a ser atesos en català. • La senyalització i els cartells generals de caràcter fixe han d'estar almenys retolats en català (fet expressat tant en l'article 32.3 de la llei catalana de política lingüística com en l'article 128-1 de la llei del codi de consum de Catalunya).
<u>Aquí pots conèixer l'ordenança específica per Olot.</u>	Per registrar-la, és necessari comprovar la seva disponibilitat a l'<u>Oficina Espanyola de Patents i Marques</u>. Si no hi és, pots presentar una sol·licitud per demanar-la.	Per conèixer més sobre l'ús del català al negoci, consulta la <u>lleï catalana de política lingüística</u>. <u>Clicant aquí podrà obtenir informació específica del català a l'empresa.</u>

Consulta
més
informació
aquí!

14 PREGUNTES CLAU PER A FER CRÉIXER UN NEGOCI

Qüestió 6. Criteris per a la imatge del comerç

Olot és un municipi que vetlla per conservar el seu patrimoni, al mateix temps que busca mantenir la seva vitalitat, confort i seguretat a l'espai públic. Per fer-ho, s'han de seguir una sèrie d'ordenances, aquí resumides, i que cal que tinguis presents.

Tractament de la façana De forma habitual, no es pot alterar la seva composició, però si s'han d'obrir nous negocis o fer obres de reforma, s'haurà de tractar la façana seguint el que diu el Projecte de rehabilitació i coloració de façanes.	Aparells de clima Només es poden ubicar darrere reixes de ventilació que expulsin l'aire a partir de 1'80 metres d'alçada o en terrats, cobertes o badalots (sempre que no molestin els veïns).	Fusteria S'ha de disposar d'una porta batent, replegable, pivotant o automàtica. En les reformes, els tancaments fixes i practicables seran d'acer pintat o fusta pintada, segons el color establert al Projecte de rehabilitació.	Aparadors Han de ser sempre envidriats i completament transparents, tant en planta baixa com superior. Sobre els mateixos no es pot fixar cap tipus de cartell. Si és vinilat haurà de ser d'un únic color i per l'interior del vidre.
Elements de protecció Aquells que es disposin a l'exterior del local poden ser únicament persianes enrotllades d'acer galvanitzat (amb anelles amb la màxima transparència) i porticons batents de fusta pintada.	Il·luminació La il·luminació del front del local ha de ser des de l'interior o excepcionalment des del rètol. La llum ha de ser càlida (màxim 3000°K), i no es permet la disposició de projectors tipus focus.	Tendals en locals comercials Aquests només s'admeten a les plantes baixes quan la resta de solucions alternatives són inviables. El material a emprar haurà de ser la lona, i la coloració s'ha d'adequar a la del edifici.	És important que, per poder tenir una visió més completa i conèixer tots els detalls, consultis el decàleg d'intervencions en locals comercials.

14 PREGUNTES CLAU PER A FER CRÉIXER UN NEGOCI

Qüestió 6. Criteris per a la imatge del comerç

Rètols			Establiments Emblemàtics
En planta baixa Els rètols exteriors poden ser de tres tipus: • Plafó o caixa de llum, instal·lada dins del buit arquitectònic. • Lletres soltes, opaques o amb llum, fixades directament i de forma individual sobre el parament, sense base comuna. • Placa de vidre o metacrilat transparent lateral Els establiments protegits pel projecte de rehabilitació i conservació de façanes conservaran i restauraran la seva retolació actual.	Plaques Es poden ubicar al frontal o lateral dels brancals de l'entrada, informant de l'activitat de la planta pis. Han de ser de dimensions màximes 20x15cm per local i 2cm màxim de gruix, i han d'estar en sintonia amb l'edifici.	Pantalles o sistemes de protecció Es situaran exclusivament a l'interior dels aparadors de planta baixa, separades del vidre.	El centre d'Olot compte amb diversos locals emblemàtics ben conservats. Aquests són establiments on molts dels seus elements han estat dissenyats a la vegada i amb sensibilitat, creant una imatge agradable als ulls del vianant i sent part de la història del municipi. Serà necessari que aquesta tipologia d'establiments conservi en bon estat tots els elements de la façana i el mobiliari de l'interior. S' s'efectuen obres, aquestes hauran de ser de restauració, amb tècniques tradicionals i emprant els mateixos materials.
	Alarmes La instal·lació de les alarmes es prioritzarà a l'interior de l'establiment, i si és inviable es pot proposar una alternativa a la façana. Les plaques s'integraran a la fusteria o els buits arquitectònics.	Pancartes Únicament s'admeten de forma provisional sobre bastides d'obra o aquelles que formin part d'una festivitat pública.	
		Banderols No estan permesos a la plaça Major, però sí en la resta de carrers que hi desemboquen. Es regiran per la normativa vigent del Nucli Antic.	

14 PREGUNTES CLAU PER A FER CRÉIXER UN NEGOCI

Qüestió 7. Drets del consumidor

A l'hora d'obrir el punt de venda de cara al públic, hi ha alguns aspectes que cal que tinguis presents. Un d'ells és l'obligatorietat de disposar d'un **full de reclamacions per la clientela**. Si les persones consumidores, a l'adquirir el producte o servei, els hi sorgeix algun problema, tenen dret a poder fer una reclamació per resoldre el conflicte.

L'Ajuntament d'Olot disposa d'una oficina de consum que pot rebre les reclamacions. En el seu portal, es pot trobar la documentació que ha de tenir disponible el negoci en cas que el client el reclami. Per poder conèixer més a fons els drets dels consumidors, podeu accedir al següent enllaç: Normativa. Agència Catalana del Consum.

Aquí tens una imatge del cartell que s'ha de tenir penjat a un lloc visible de l'establiment!



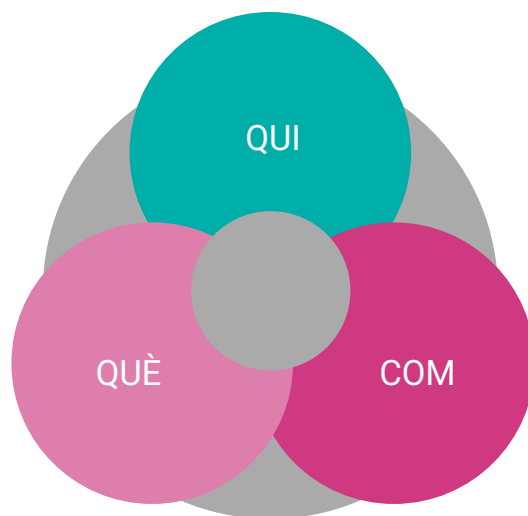
Horaris comercials

- La Generalitat de Catalunya permet que els establiments comercials obrin dins una franja horària que ells emeten, fent que els negocis escullin quan obrir dins d'aquest interval.
- Els horaris emesos són entre dilluns i dissabte, amb variacions entre l'estiu i l'hivern:
 - D'octubre a maig (ambdós inclosos): de 6.00h a 21.00h
 - De juny a setembre (ambdós inclosos): de 7.00 a 22.00h.
- En aquest sentit, pel que fa als dies festius de lliure obertura a Olot, serà necessari consultar cada any els dies que la Generalitat permet, sumat als dos que escull la localitat.
- És important també veure quines són les excepcions a l'horari comercial depenent del tipus de negoci. Pots consultar el teu cas aquí: Horaris comercials. Canal Empresa

14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 8. La idea de negoci

Un aspecte molt important que el teu negoci ha de definir és el seu entorn competitiu. És a dir, si tens clar que el teu projecte no està orientat al producte i vols orientar-lo a la persona consumidora, cal que defineixis la necessitat o necessitats que vols satisfer.



Un bon mètode és fer ús del gràfic adjunt, en què cal definir:

- **Qui** és la meva clientela tipus? A **qui** vull dirigir-me?
- Quina és la seva necessitat? *Quina solució, **què** vull oferir a la nostra clientela?*
- **Com** vols cobrir aquesta necessitat?
Com ho vols satisfer?



Recorda!

Tingues present

Qualsevol negoci s'ha d'enforçar en termes de solucions a la clientela i no pas de productes. Pensa sempre, primer, que és allò que vol la clientela, i a partir d'aquí, actua.

14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 9. Com analitzem el nostre entorn?

El coneixement del teu entorn comercial és un dels aspectes més importants si vols entendre que passa al teu voltant.

L'anàlisi d'aquest entorn, també conegut com el model de les 4C's, pretén que obtinguis la informació necessària per poder definir la millor planificació futura del teu punt de venda.

Val a dir que aquesta anàlisi és una fase de *recopilació* d'informació externa i interna d'un negoci. És el que s'anomena una recopilació *descriptiva* on cal aconseguir la informació necessària per a la posterior presa de decisions dins el teu comerç.

Una vegada més, el coneixement de l'entorn; el reconeixement del que passa al mercat resulta una base sòlida de molta informació que et pot permetre prendre decisions molt més correctes i exitoses.

Cal tenir present que la base d'una bona decisió, coneguda com la decisió correcta, descansa en l'estudi i anàlisi del mercat.

El model de les 4C's implica un sistema d'anàlisi que inclou la identificació dels següents 4 àmbits. **T'hi atreveixes?**

EL NEGOCI:

Identificar els aspectes claus que fan diferencial el nostre punt de venda.

EL CONSUMIDOR:

Conèixer com és i com actuen les persones consumidores.

EL CONTEXT:

Conèixer aquells factors que afecten o tenen alguna influència significativa en el nostre entorn més proper.

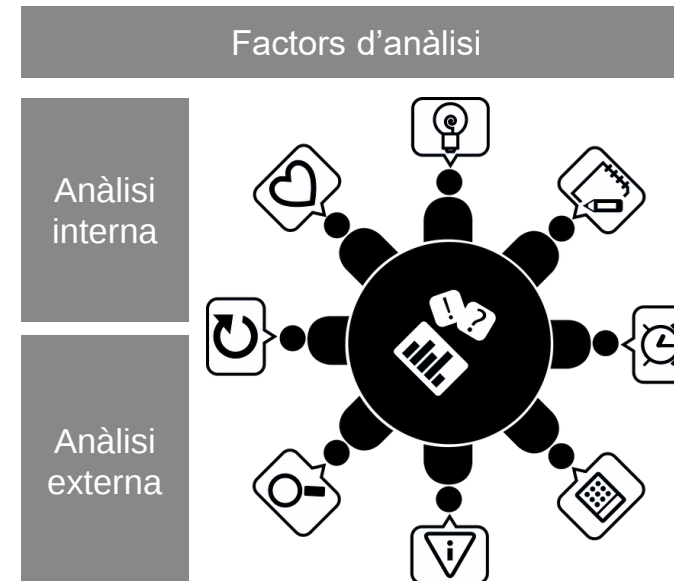
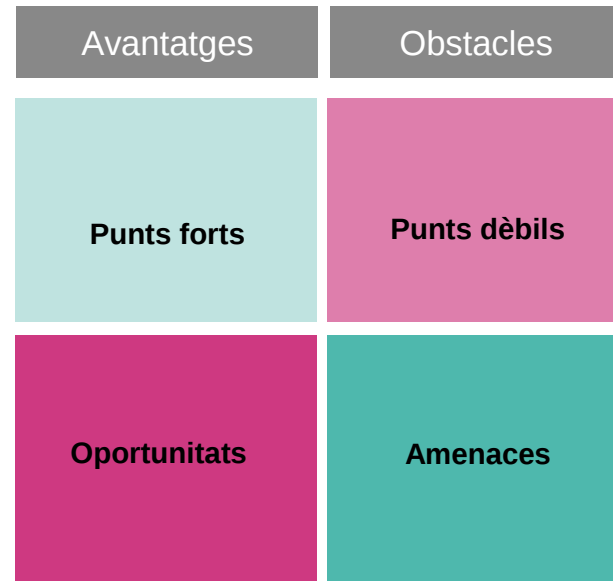
LA COMPETÈNCIA:

Definir les habilitats dels negocis que actuen com a la nostra competència.

14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 10. Com podem diagnosticar el nostre comerç?

L'**anàlisi de situació o DAFO** (debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats), és un **mètode de diagnòstic** que consisteix a identificar els punts forts, els punts dèbils, les amenaces i les oportunitats d'un negoci, ja sigui de nova creació o bé que existeixi de ja fa uns anys.

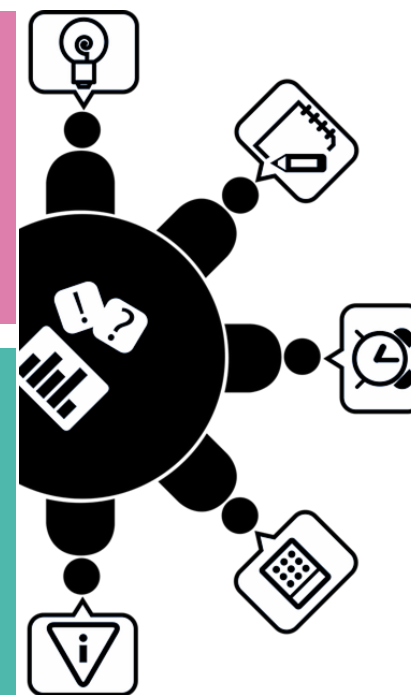


14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 10. Com podem diagnosticar el nostre comerç?

Tot seguit, entrem en detall respecte aquest mètode d'anàlisi i les variables internes i externes que cal considerar en el cas d'un comerç:

	Avantatges	Obstacles
Anàlisi interna	Punts forts Aquells elements d'excel·lència, allò que es pot convertir en diferencial respecte d'altres categories comercials. Els punts forts caldrà explotar-los i aprofundir en el seu desenvolupament i millora en benefici de la projecció comercial.	Punts dèbils Les febleses són els aspectes que actuaran de fre per al desenvolupament d'un nou punt de venda. Són aquells factors en què l'activitat comercial es pot trobar en desavantatge en relació amb altres categories i/o productes i, per tant, amenacen la seva capacitat de promoció.
Anàlisi externa	Oportunitats Aquelles variables que influiran en el futur i que ens venen donades des de fora. Es tracta de tendències amb un potencial impacte positiu sobre el punt de venda i que generaran oportunitats amb vistes al futur desitjat.	Amenaces Aquelles variables que poden influir en el futur, i en les quals la capacitat d'intervenció és molt limitada. Es tracta de dinàmiques amb possible impacte negatiu sobre el negoci que generen amenaces amb vistes al futur.



14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 11. Com crear una proposta de valor d'un nou comerç?

Es parla de *proposta de valor* quan es pensa sobre com vols crear valor per a un determinat tipus de consumidor partint del que ets com a marca/idea de negoci.

En síntesi, i de forma molt simplista, però entenedora, la proposta de valor és la descripció de com solucionar el problema (la necessitat) dels teus consumidors millor que el teu entorn competitiu. **La *proposta de valor* descriu el benefici que un determinat consumidor espera del teu establiment comercial.**

Com descriure una proposta de valor que tingui sentit estratègic? Doncs us proposem fer-ho alhora que responeu unes senzilles preguntes.

A la primera ja hi hem donat resposta, però és important tornar-la a plantejar:

Quina necessitat dels meus clients satisfai?

Un cop definit el què satisfàs, l'objectiu és cercar la forma de generar el màxim de valor possible, és a dir, el màxim de satisfacció.

Quin problema de la possible clientela ajuda a solucionar?

Quin valor proporciono a la meva possible clientela?

Què faig millor que altres negocis amb productes o serveis similars als meus?

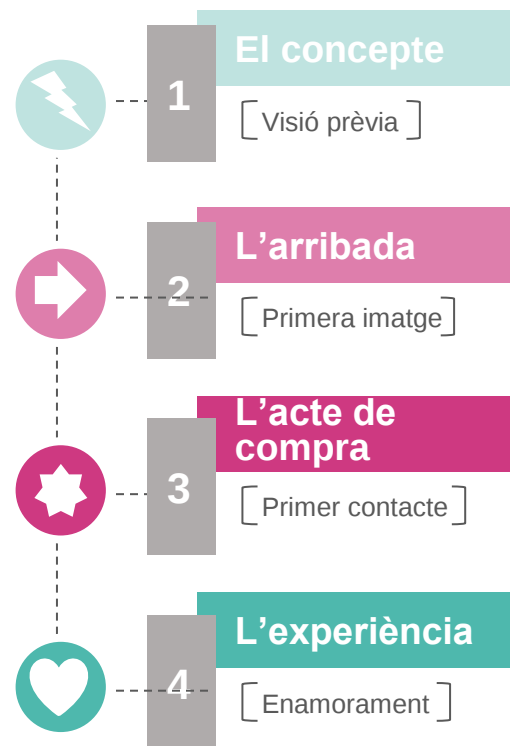
Tingúes present que...

El conjunt del que som i com ens venem, en el nostre punt de venda, és la proposta de valor que oferim al consumidor.

14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 12. Factors clau d'èxit per a la creació d'un comerç atractiu

Per crear un establiment comercial atractiu no n'hi ha prou amb una bona imatge. Un comerç ha de ser capaç de seduir i relacionar-se amb la clientela en tot el procés de relació amb ella. Són quatre les fases que ens cal tenir present si volem ser més atractius.



El concepte és la visió prèvia, és a dir, tot allò que fa referència a la definició dels conceptes “a qui?” i “com?” **vols dirigir el comerç i els productes i serveis que hi ofereixes.**

L'arribada constitueix la **primera imatge** que rep el potencial comprador. Per tant, són aquells elements visuals que transmeten informació del punt de venda, i els quals poden **generar un impacte positiu en aquest.**

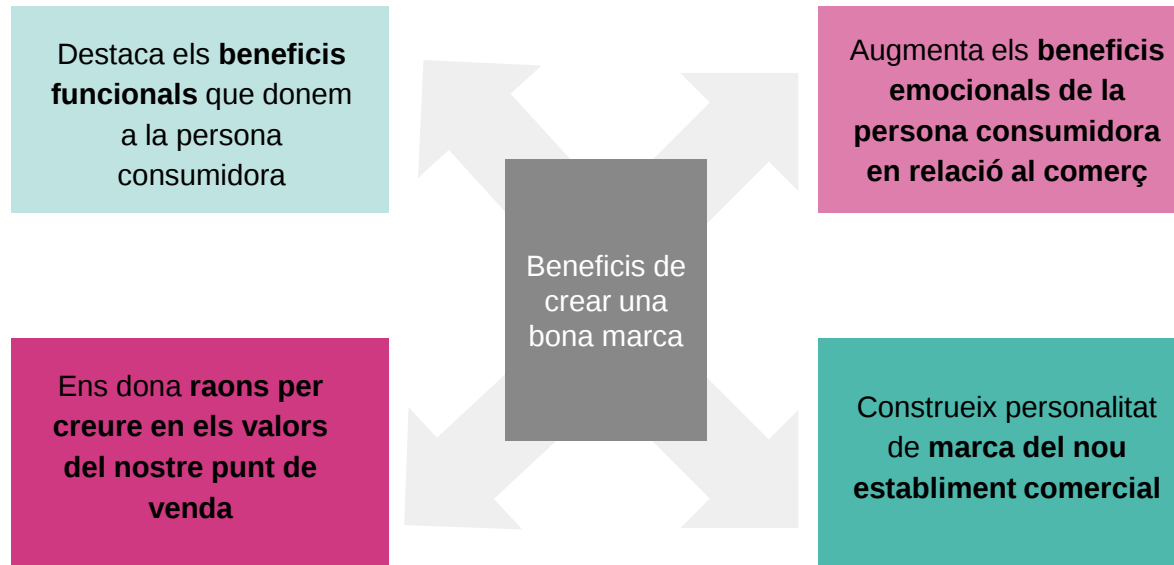
L'acte de compra és el moment en el qual el potencial client estableix un primer **contacte amb el producte i el venedor.** Inclou totes aquelles variables que enforteixen la relació entre punt de venda i consumidor mentre aquest es troba a l'establiment.

L'experiència fa referència a tots aquells elements que fan que **l'acte de compra a l'establiment sigui únic, i el qual permeti fidelitzar-ne els consumidors.** Constitueix la culminació de tot el procés.

14 PREGUNTES CLAU PER A FER CRÉIXER UN NEGOCI

Qüestió 13. Com crear una bona marca en un comerç?

Si vols anar una mica més enllà, et proposem un model senzill per a definir una marca. En aquest model distingim entre els beneficis (funcionals lligats al benefici tangible que oferim + emocionals), la personalitat de la marca (de la qual ja hem parlat) i les raons per creure en nosaltres. **Parlem d'essència de marca com del concepte que ajuda a resumir tot el que ets.**



14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 14. Eines digitals per al comerç de proximitat

Els negocis locals que fan possible el comerç de proximitat del nostre municipi, hauran de fer front als reptes de la modernització i la innovació, però sense perdre de vista els valors que li són propis com el tracte proper, la singularitat dels negocis, l'arrelament a Olot, entre d'altres.

Així, si bé és cert que el comerç mai esdevindrà plenament digital, sí que és notori que cada cop més s'haurà d'incorporar les eines tecnològiques i digitals tant en els punts de venda com en el seu relat i la seva manera de fer.

D'eines n'hi ha moltes però, les que millor contribuiran a fer que aquests negocis guanyin visibilitat, enforteixin el vincle amb la clientela i n'augmentin les seves vendes són les aquí presentades.

Així doncs, **quines eines digitals pots introduir en el moment de la creació del teu negoci?**



14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 14. Eines digitals per al comerç de proximitat

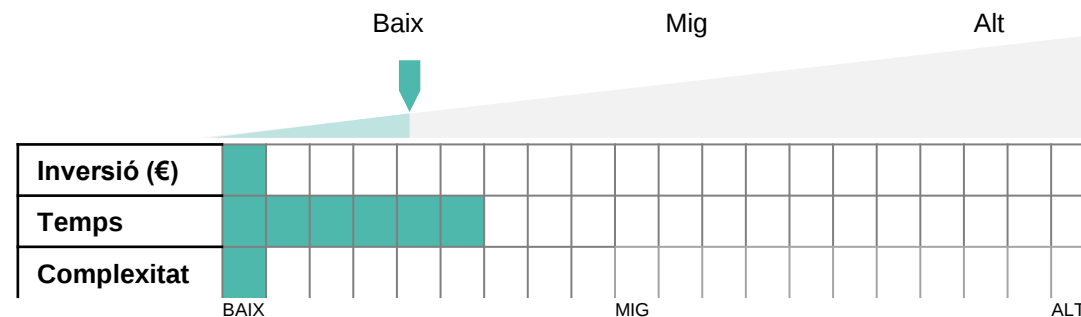
14.1. Les plataformes de geolocalització

Les plataformes de geolocalització són essencials per tal de **posar el teu negoci al mapa**. Les fitxes que s'habiliten i apareixen al buscar el teu comerç a internet mostren informació sobre **com arribar-hi**, com **contactar** amb l'establiment, mostren **fotografies** realitzades per la clientela o vosaltres mateixos, així com és un espai on deixar constància de **ressenyes** rebudes, entre d'altres.

Cas pràctic

Centre d'estètica: la geolocalització ajuda a ensenyar els serveis que ofereixes. Tant si són tractament tradicionals, com d'altres de més innovadors, per mitjà de la localització apareixeràs als resultats a partir de la recerca de paraules clau als buscadors.

Quin esforç t'implica?



BENEFICIS

- Facilita a la clientela localitzar el teu negoci, al mateix temps que se'ls fa responsables de forjar la teva reputació en línia, deixant ressenyes. Tot això acaba generant un augment de la visibilitat de l'establiment.
- Permet generar una primera imatge per les persones consumidores dels productes i serveis oferts, generant confiança a partir de les fotografies compartides.
- Amb un bon posicionament en les cerques realitzades, el teu negoci pot arribar a nous possibles clients.



14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 14. Eines digitals per al comerç de proximitat

14.2. Les xarxes socials

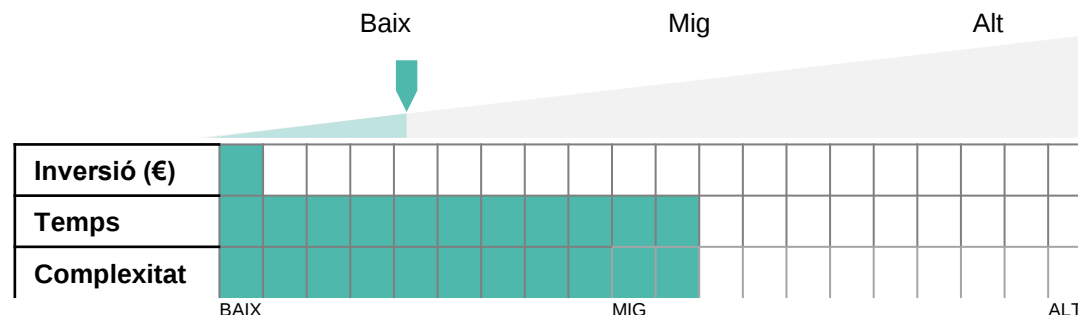
Les xarxes socials són un dels espais on **major visibilitat** poden obtenir els negocis, promovent la relació amb les persones consumidores i transmetent els valors del comerç.

L'objectiu serà el de **crear una comunitat al voltant del vostre negoci**, enfortint i donant a conèixer el seu relat. A més, pot ser un element més que t'ajudi a augmentar les vendes.

Cas pràctic

Moda: les xarxes poden utilitzar-se com a aparador promocional dels productes que s'ofereixen. En aquest tipus de comerç, les xarxes poden ser un bon espai on compartir idees de compra, fent propostes per combinacions de roba i complements.

Quin esforç t'implica?



BENEFICIS

- Són útils per reforçar la imatge comercial, fent arribar de forma més atractiva els valors i la proposta del teu negoci, reforçant així el vincle amb la clientela.
- Millorar la visibilitat del negoci, augmentant així els seus mitjans de difusió i augmentant la seva influència.
- Al ser una eina cada cop més emprada en el dia a dia de la població, pot ajudar a potenciar la comunicació en temps real, mantenint un contacte de manera constant.

14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 14. Eines digitals per al comerç de proximitat

14.3. La missatgeria instantània

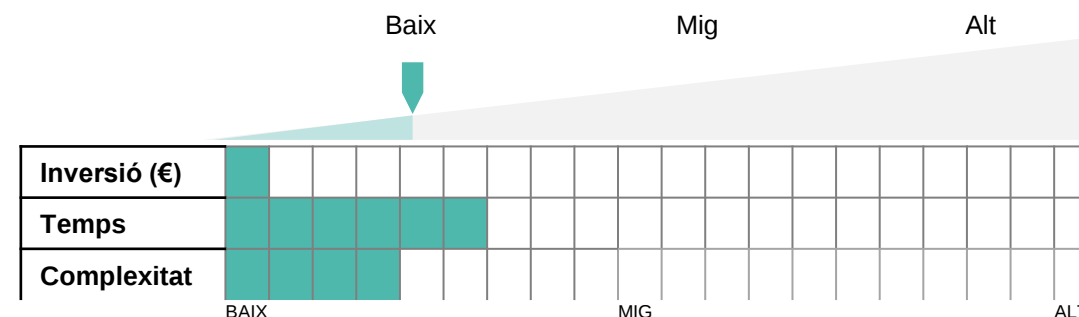
Una de les millors maneres d'**intercanviar informació a temps real** i de forma fàcil és a través de les aplicacions de missatgeria instantània com **Whatsapp o Telegram**, amb les quals es poden compartir diferents tipus d'arxius, ja siguin textos, imatges, vídeos, missatges de veu o fins i tot fer videoconferències.

Aquestes poden ser un element més per **ajudar a fidelitzar la clientela**, sent un mitjà ràpid de contacte.

Cas pràctic

Pastisseria: com a servei personal, pots fer un llistat de contactes de la teva clientela i oferir-li, si així ho volen, la possibilitat de fer les reserves mitjançant WhatsApp. Si la teva clientela realitza la seva comanda amb antelació, et podràs organitzar millor en funció de la demanda.

Quin esforç t'implica?



BENEFICIS

- Permet enviar comunicacions i informació als teus clients de forma més específica, al mateix temps que fer accions comercials més directes.
- Creació d'un canal de resolució de dubtes pels teus clients, els quals de manera més senzilla i ràpida podran fer arribar les seves inquietuds, que poden ser contestades en temps real i de forma personalitzada.
- Generar confiança amb les persones consumidores, contribuint a la fidelització i permetent un tancament de comandes més eficient.

14 QUESTIONS CLAU PER A OBRIR UN ESTABLIMENT COMERCIAL

Qüestió 14. Eines digitals per al comerç de proximitat

14.4. Les pàgines web

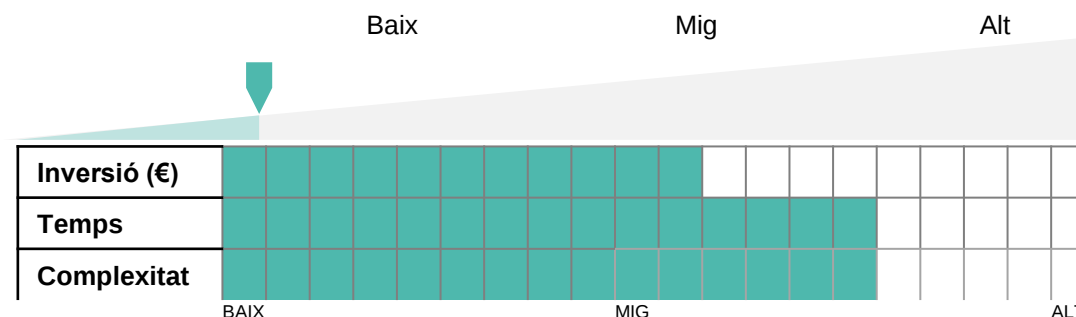
Per tal de tenir un segon **aparador** pel teu negoci, una pàgina web és una eina immillorable.

Amb aquest espai en línia, podràs **donar a conèixer, informar i compartir tot allò que vulguis sobre els teus productes o serveis**, generant un espai on les persones consumidores poden connectar més amb la vostra idea de negoci.

Cas pràctic

Llibreria: a través d'una pàgina web pots donar a conèixer una possible especialització, així com informació sobre col·leccions, autors o novetats. D'aquesta manera, facilites i dones idees a la persona usuària el procés de compra al mateix temps que obtens una bona imatge.

Quin esforç t'implica?



BENEFICIS

- Permeten disposar d'un catàleg visible de tota l'oferta comercial del negoci.
- Reforça la imatge en línia del comerç, al mateix temps que serveix per fer més fàcil la comunicació amb els usuaris que poden buscar informació sobre el negoci a internet.
- Pot ser un espai on crear continguts que permetin consolidar la imatge i missatge comercial que vulgui donar el negoci.

3

CHECKLIST: PREPARAT PER OBRIR EL TEU NEGOCI

GUIA PER A L'OBERTURA D'UN
ESTABLIMENT COMERCIAL A OLOT

CHECKLIST: PREPARAT PER OBRIR EL TEU NEGOCI

Et trobes preparat per obrir el teu comerç?

A continuació et facilitem un llistat d'elements essencials vistos en aquesta guia, per tal de que puguis analitzar si has realitzat els tràmits, reflexions i conclusions indispensables i/o recomanables abans d'iniciar la teva activitat comercial, i així també identificar que et falta!

1	Passos previs a l'inici de l'activitat comercial	Sí	No
	Has decidit si et vols constituir com a empresa?	☐	☐
	Has classificat el teu tipus activitat?	☐	☐
	Has decidit on vols ubicar el teu comerç?	☐	☐
	Has formalitzat un contracte de lloguer o compra?	☐	☐
	Has demanat la documentació prèvia necessària abans d'efectuar els certificats i projectes tècnics?	☐	☐
	Has revisat l'accessibilitat del teu establiment?	☐	☐
	Has realitzat l'alta fiscal?	☐	☐
	Has realitzat la comunicació d'inici d'activitat?	☐	☐

CHECKLIST: PREPARAT PER OBRIR EL TEU NEGOCI

2

Preparació de l'activitat

T'has donat d'alta a la tresoreria de la seguretat social?

Sí

No

☐
☐

Coneixes l'ordenança de residus d'Olot?

☐
☐

Has tingut en consideració els elements en matèria lingüística?

☐
☐

Has consultat i complert el decàleg d'intervencions en locals comercials de l'Ajuntament?

☐
☐

Coneixes els drets dels consumidors i disposes de fulls de reclamació?

☐
☐

3

Gestió comercial

Tens clar qui és la teva clientela, què els hi vols oferir i com satisfer les seves necessitats?

☐
☐

Has analitzat l'entorn del teu negoci (clients, competència, context i consumidor)?

☐
☐

Has analitzat els punts forts, dèbils, les oportunitats i les amenaces que pot viure el teu comerç?

☐
☐

CHECKLIST: PREPARAT PER OBRIR EL TEU NEGOCI

	Sí	No
Saps quin problema de la possible clientela ajudes a solucionar?	☐	☐
Saps quin valor proporcionas a la possible clientela?	☐	☐
Saps què fas millor que altres negocis amb productes o serveis similars?	☐	☐
Tens clars els elements clau per seduir a la clientela aplicats a el teu comerç?	☐	☐
Tens ben definida la teva marca comercial?	☐	☐
4 Eines digitals		
Disposes o estàs treballant en estar present a plataformes de geolocalització?	☐	☐
Disposes o estàs treballant en comptar amb xarxes socials?	☐	☐
Disposes o estàs treballant en comptar amb missatgeria instantània?	☐	☐
Disposes o estàs treballant en comptar amb pàgina web?	☐	☐

Ja has fet la checklist? És important que tinguis presents cadascun dels punts necessaris per obrir un nou punt de venda. A les pàgines següents trobaràs un ampli ventall d'enllaços en els que complementar la informació. Dedica-hi un temps. És important!

ENLLAÇOS D'INTERÈS

GUIA PER A L'OBERTURA D'UN
ESTABLIMENT COMERCIAL A OLOT

ENLLAÇOS D'INTERÈS

Finalment, t t'indiquem alguns enllaços d'interès de tot allò que fa referència a la obertura d'un establiment comercial. **Llegeix amb atenció aquests enllaços. Són importants doncs** et permetran accedir a informació oficial relativa a l'obertura d'un comerç i que complementen els conceptes d'aquesta guia.

- 1 | Guia de bones pràctiques sostenibles, de consum responsable i economia circular: [Guia de bones pràctiques](#)
- 2 | Aquí trobaràs una **guia pràctica de models de negoci de referència**, per escollir així una persona jurídica en cas que es vulgui: [ACCIO-guia-practica-de-models-de-negoci-de-referencia.pdf](#)
- 3 | Informació sobre els **diversos models de negoci** existents i com constituir-los: [Crear l'empresa. Procés de constitució i tràmits. Canal Empresa](#)
- 4 | Espai on poder **classificar la teva activitat**: [Tràmits i gestions - Ajuntament d'Olot](#)
- 5 | Espai on conèixer els **tràmits específics pel teu tipus d'activitat**: [Cerca guiada de tràmits. Canal Empresa](#)
- 6 | Àrea d'**Infraestructura i Urbanisme** de l'Ajuntament d'Olot: [ÀREA D'INFRAESTRUCTURA I URBANISME :: Ajuntament d'Olot](#)
- 7 | Com comunicar i fer la **sol·licitud de llicència d'activitat**: [SOL·LICITUD DE LLICÈNCIA O COMUNICACIÓ D'OBERTURA, MODIFICACIÓ NO SUBSTANCIAL O CANVI DE TITULARITAT D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES :: Ajuntament d'Olot](#)
- 8 | Llei Catalana d'**Accessibilitat**: [LLEI 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.](#)

ENLLAÇOS D'INTERÈS

- 9 | Pla de **Mobilitat Urbana** del municipi d'Olot: [PMUS D1 FASE I.pdf](#)
- 10 | Codi d'**Accessibilitat** de Catalunya: [Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya | Departament de Drets Socials | Legislació | Cercador d'Informació i Documentació Oficials \(CIDO\) - Diputació de Barcelona](#)
- 11 | Quadres orientatius per la **llicència comercial, les comunicacions i la prevenció d'incendis**: [Presentació del PowerPoint](#)
- 12 | Espai on poder-se donar d'**alta com a autònom**: [Alta d'un empresari individual o treballador autònom. Canal Empresa](#)
- 13 | Modalitats de **contractes laborals**: [Modalitats de contractes | Servei Públic d'Ocupació Estatal](#)
- 14 | Ordenança de **residus** d'Olot: [ordenança de residus.PDF](#)
- 15 | Oficina Espanyola de **Patents i Marques**: [OEPM](#)
- 16 | Llei Catalana de **Política Lingüística**: [Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística | PRESIDÈNCIA DE LA GENERALITAT | Legislació | Cercador d'Informació i Documentació Oficials \(CIDO\) - Diputació de Barcelona](#)
- 17 | Informació sobre el **català a l'empresa**: [Empresa. Llengua catalana](#)
- 18 | On realitzar reclamacions, queixes i denúncies sobre consum: [RECLAMACIONS, QUEIXES I DENÚNCIES SOBRE CONSUM :: Ajuntament d'Olot](#)

ENLLAÇOS D'INTERÈS

- 19 | Documentació de reclamació necessària en cas que els clients la requereixin: [Formularis i models | Consell Comarcal de la Garrotxa](#)
- 20 | Recull de la legislació catalana en matèria de defensa de les **persones consumidores**: [Normativa. Agència Catalana del Consum](#)
- 21 | **Horari general d'obertura** dels establiments comercials: [Horaris comercials. Canal Empresa](#)



GUIA PER A L'OBERTURA D'UN ESTABLIMENT COMERCIAL A OLOT



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, finançat per la Unió Europea - Next Generation



Ajuntament d'Olot



FOCALIZZA
Comerç i desenvolupament local