

DESARROLLO COMERCIAL A AGENCIAS OFICIALES DE DAFAS

Módulo II
El impacto del diseño y los espacios físicos

Disertante: **Paulo Romero**
Consultoría y Gestión de Calidad



EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES

¿Por qué es tan importante?

EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES

¿Por qué es tan importante?

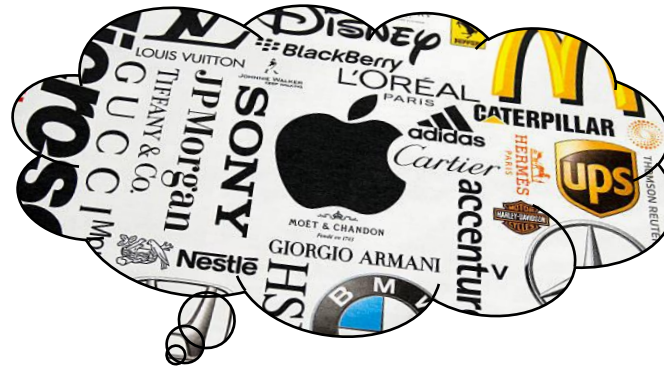
En un local comercial:

- Los **Colores**
- su **Mobiliario**
- La **Organización**
- La **Luz**

Diseño  TRANSMITIR IDEAS

Por este motivo, el diseño de espacios comerciales es considerado un elemento de **branding** y de **marketing**.





¿Qué significa branding?



Consiste en el proceso de construcción de una marca, para definir su identidad, valores y propósitos.



¿Qué es el marketing y para qué sirve?



El objetivo principal del marketing es atraer a nuevos clientes y fidelizarlos.

EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES



EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES

¿Por qué es tan importante?

Diseño  Aspecto
Relacionarse
No es lo único

➤ Proceso de compra

- Distribución y disposición
- Visualización de productos
- Zonificación

➤ Experiencia de compra del cliente

- Ambiente y atmosfera
- Espacios para interactuar/Descanso

EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES

La experiencia
del cliente



EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES

¿Por qué es tan importante?

Aspectos que pueden afectar la experiencia del cliente

➤ Ambiente

- Decoración , música, iluminación, aromas ,etc.

➤ Disposición del espacio

- Ubicación de productos, pasillos, areas de descanso ,etc.

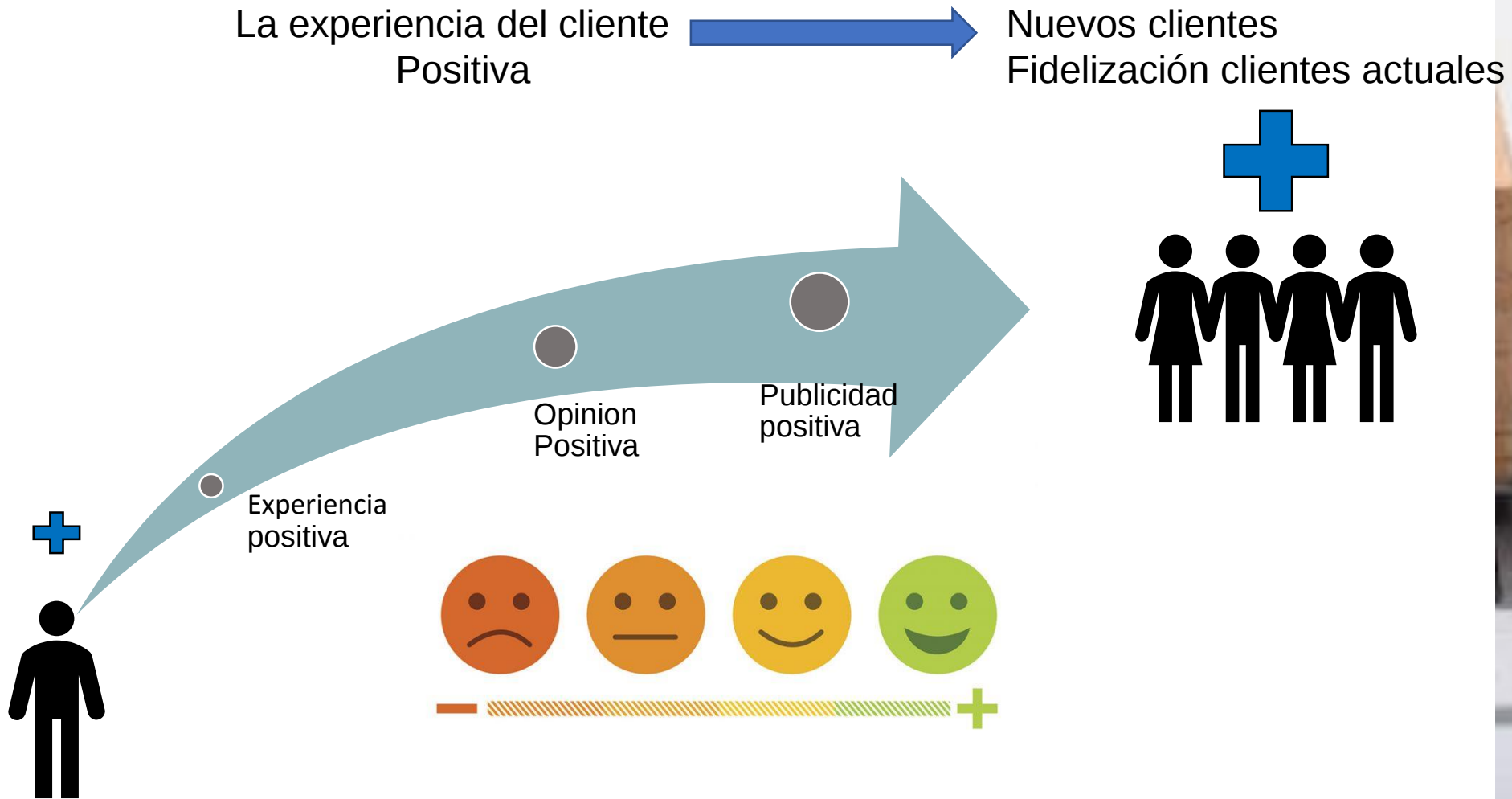
➤ Interacción con el personal

- Servicio amable, atento y bien informado.

➤ Flujo de la experiencia

- Ingreso, egreso, tiempo de permanencia.

EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES

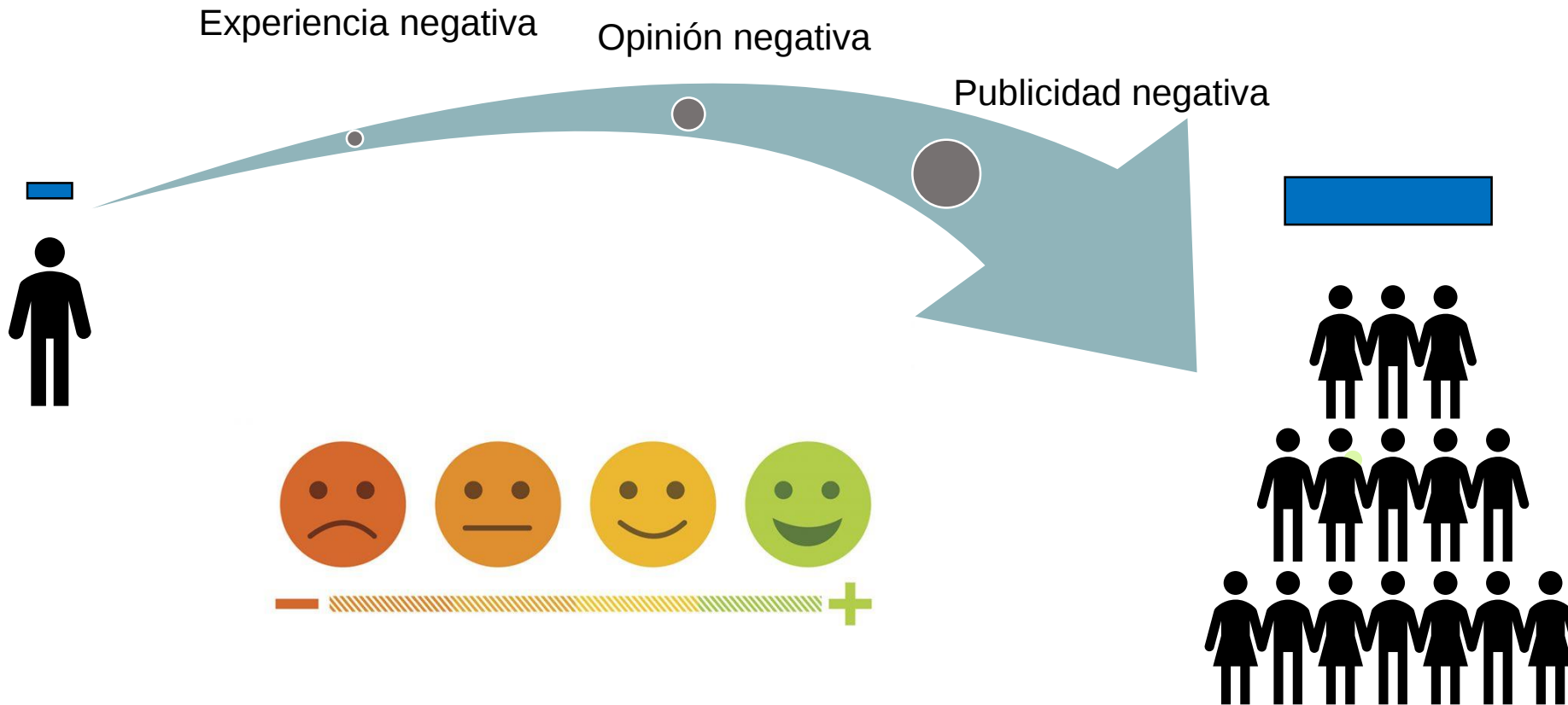


EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES

La experiencia del cliente
Negativa



Dificultad p/ generar nuevos clientes
Pérdida de clientes actuales



EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES

Identidad de la
marca



EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES

Identidad de la marca

Representación Visual

- Identidad  ≠ Competidores
- Son los elementos tangibles que hacen que tu marca tenga un **aspecto** determinado.
- Nombre
- Sonido
- Logo
- Colores
- Tipografía
- Imágenes

La manera de comunicar los valores la misión y visión al resto del mundo.





Misión

Generar, regular y optimizar los recursos del estado provenientes del juego de azar en la provincia de La Pampa, a través de una gestión orientada a la calidad, contribuyendo al desarrollo de nuestra sociedad.

Visión

Ser una Institución Pública comprometida con el juego responsable; promoviendo una gestión basada en valores de transparencia, solidaridad, innovación, eficiencia y responsabilidad social.

Valores

- Compromiso: respondemos por nuestras acciones, comprometiéndonos a evitar desvíos en los procesos y tareas.
- Transparencia: buscamos crear un clima de confianza y transparencia, propiciando el diálogo en la organización.
- Innovación: promovemos sistemas de actualización permanente y fomentamos un ambiente que propicie la generación de ideas, a fin de adaptarnos al entorno cambiante.
- Eficiencia: planificamos de manera eficiente, controlando los procesos, ajustando los recursos y los tiempos de ejecución a los objetivos organizacionales, teniendo como eje a las partes interesadas y centrándonos en la calidad del servicio.
- Solidaridad y Responsabilidad Social: promovemos criterios de responsabilidad social en los ámbitos de nuestra incumbencia como herramienta para consolidar la sustentabilidad del conjunto a través de la promoción de buenas prácticas, mejorando de ese modo la convivencia social y consolidando la cohesión de la comunidad a través de políticas del estado.
- Gestión de calidad: procuramos optimizar todos los procesos a fin de cumplir con las expectativas y necesidades de los grupos de interés, enfocando en ellos la mirada del trabajo diario.

POR QUÉ ES IMPORTANTE LA IDENTIDAD DE MARCA

Una fuerte identidad de marca influye en:



- La fidelidad de clientes actuales
- Vínculo entre clientes y la empresa
- La representación interna y externa
- La confianza en la marca
- La adquisición de nuevos clientes
- La diferenciación entre los competidores

El éxito del branding depende de tener una identidad de marca bien formada.



Una identidad de marca bien desarrollada distinguirá a la empresa en los ojos del público



EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES

Funcionalidad del
diseño

EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES

Funcionalidad del diseño

1era impresión Debe ser  Positiva

Aspectos Conceptuales

- Debe relacionar el espacio con los productos y servicios comercializados.
- Elección del color y mobiliario
- Concordancia entre el ambiente y lo que se comercializa.

Aspectos Funcionales

- Distribución del espacio debe ser razonable
- Trafico fluido y permanencia confortable
- Debe facilitar al personal sus funciones

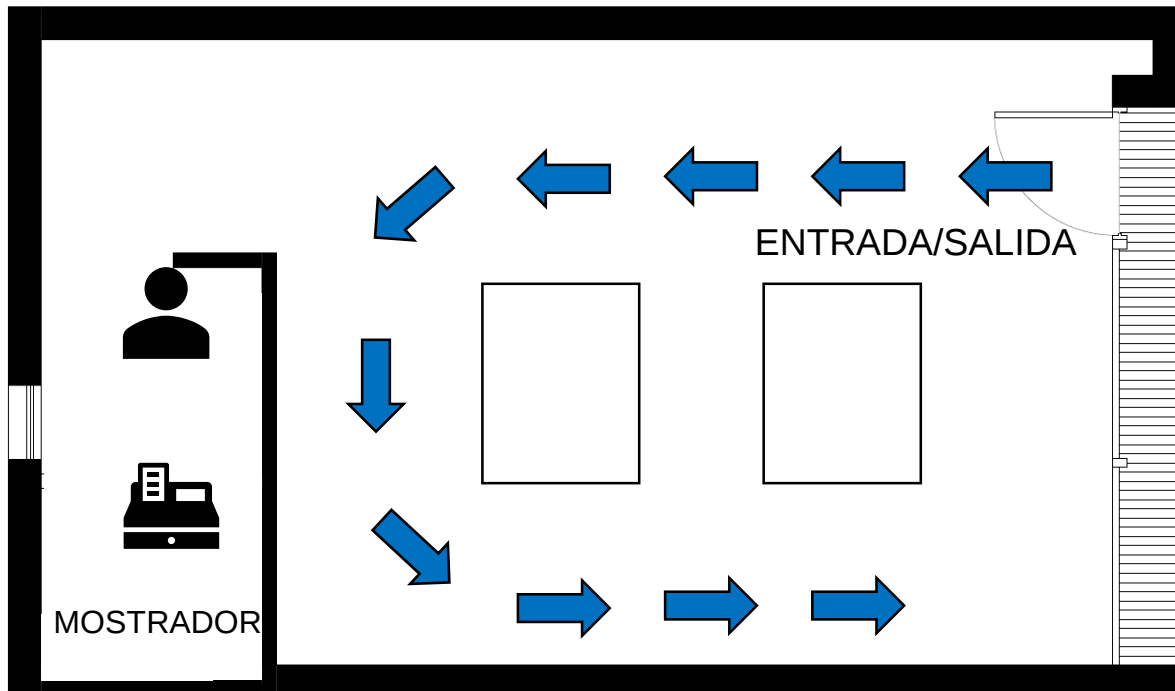


EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES

Funcionalidad del diseño

Aspectos a tener en cuenta

- Circulacion fluida de clientes
- Carteleria/Visualizacion
- Zonas de espera/descanso
- Orden
- Ambientacion





EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES

Diferenciación de la
competencia

EL DISEÑO DE ESPACIOS COMERCIALES

Diferenciación de la competencia

- Tema y concepto distintivo
- Diseño interior innovador
- Comodidad y funcionalidad
- Iluminación

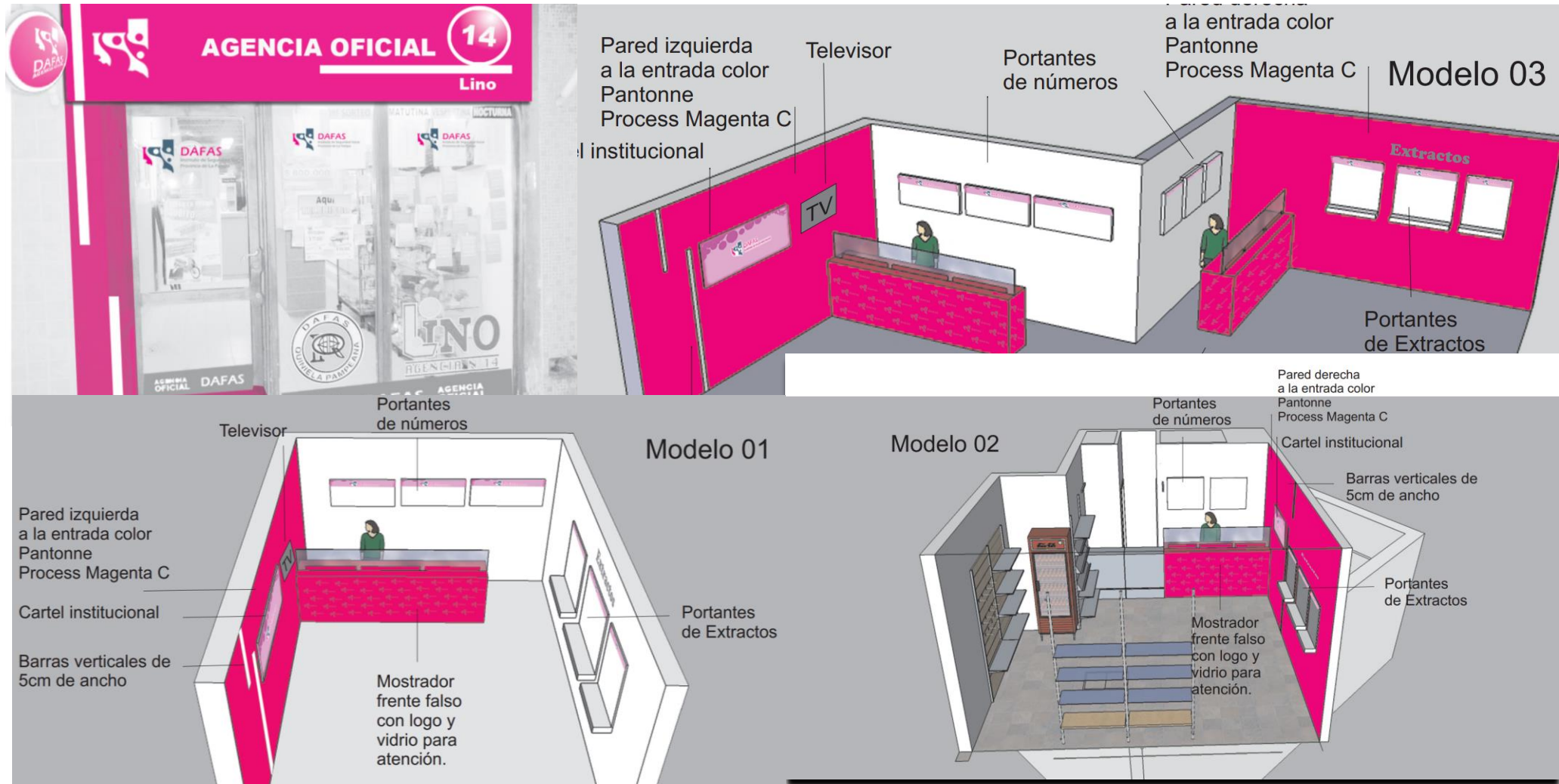
Invertir



Diseño

Evita comparaciones como el precio de productos/servicios.







!!! MUCHAS GRACIAS !!!

Contacto:

Email: paulo.romero@crowe.com.ar, fernando.suarez@crowe.com.ar

Tel (solo whatsapp): 2302-484730

