

# Expertos destacan la mejora del comercio vitoriano

Juan Carlos Alcaide cree que su principal arma debe ser «mimar a los clientes»

LINO MONDRAGÓN VITORIA

El comercio vitoriano mejora. El mensaje más habitual suele insistir en la necesidad que tienen las tiendas tradicionales de renovarse si no quieren perecer en un mercado en ebullición y continuo cambio. Un mensaje que, sin negarlo, ni mucho menos, han querido complementar los asistentes a la reciente Semana del Comercio Vasco, organizada por las Cámaras y el Gobierno autónomo. «Vengo mucho a Vitoria y al País Vasco y tanto la ciudad como su sector comercial han experimentado un gran progreso en los últimos cinco años», constata Juan Carlos Alcaide, sociólogo y especialista que abrió la jornada celebrada en la capital alavesa.

A su juicio, la mejora está apoyada en dos ejes claros. «Ha ganado mucho la ambientación de las tien-

das, su escaparatismo, pero también su puesta en valor», insiste. Y en segundo lugar, Alcaide destaca su «creciente especialización», un camino en el que animó a seguir a los minoristas. «Ya a través del escaparate y del producto se advierte una mejor segmentación del negocio», asegura.

En su opinión, en este clima tiene mucho que ver el «impacto de los líderes». Los comerciantes «ven las mejoras y tratan de incorporarlas», explica. Cauteloso, prefiere no dar nombres, pero ante las insistentes preguntas cuenta que ha habido tiendas que le han llamado la atención mientras paseaba por la ciudad: Victófer en alimentación, Ayesarán en el gremio del textil y calzado, o las mejoras de panaderías como La Vitoriana.

Cuando se le plantea si el comercio de la ciudad ha superado ya el trauma que vivió entre 2001 y 2003

«Una buena base de datos intensificará el trato directo y personalizado»

con la llegada e irrupción de las grandes superficies, Alcaide recalca que en estos años ha quedado claro que «hay gente para todos y, además, que hay cada vez más un cliente 'multiformato'». Esto es, una persona que va a un comercio tradicional por la mañana, pasa por una panadería, acude a media tarde a un centro comercial a adquirir la ropa de sus hijos y a hacer la provisión grande en alimentación, pero todavía se acerca, camino de casa, a un pequeño supermercado para comprar yogures «buenos y baratos». «Y no hablo en abstracto, sino de mi propio ejemplo cotidiano», matiza Alcaide. «Y tenemos que trabajar en este marco», añade.

## «Mantener el alma»

Su mensaje a minoristas y empleados del sector resulta elocuente: «Hay que mimar y acariciar al cliente, que tiene que sentirse muy a gusto comprando». «El roce hace el cariño», comenta para defender que el comerciante debe dar un trato personalizado al comprador.

A su juicio, y sin olvidarse del «precio justo», la batalla del comercio tradicional no debe sustentarse en este terreno porque perderá, al menos, en fidelidad. «Más que hablar de fidelización del comprador tenemos que buscar la lealtad mutua», dice para volver a reiterar que su gran baza ha de pasar por la gestión del viejo cliente.

Alcaide resume la apuesta de manera muy clara: «Hay que mantener el alma del comercio tradicional, sus valores de siempre aunque ahora, en el siglo XXI, tengamos que recurrir a las nuevas herramientas informáticas para poder hacerlo mejor». E insiste, por ejemplo, en la importancia de una buena base de datos que permita intensificar aún más ese «trato directo y personalizado» con cada cliente y el seguimiento de sus compras, hábitos y preferencias.



MULTA. 78 conductores fueron 'cazados' en febrero. / EL CORREO

## La Ertzaintza controlará desde hoy el uso del teléfono móvil al volante

EL CORREO VITORIA

Un total de 487 personas fueron cazadas 'in fraganti' cuando utilizaban el teléfono mientras conducían por las carreteras vascas durante el pasado mes de febrero. Un 16% o, lo que es lo mismo, 78 de estos ciudadanos circulaban por territorio alavés. Los resultados son fruto de la última operación de la Ertzaintza para el control del uso de móviles que, a partir de hoy mismo y durante quince días, protagonizará una nueva campaña en las vías de Euskadi.

La iniciativa pretende concienciar a los conductores sobre los peligros de hablar por teléfono al volante y prevenir, así, los accidentes y las distracciones que se producen al atender una simple llamada cuando se va en carretera. Los agentes, además, aprovecharán la campaña para promover y comprobar «el correcto uso de los dispositivos de

seguridad», como el cinturón y las sillas infantiles, y el buen estado de los neumáticos, según informó el Departamento vasco de Interior.

## Denuncias

Efectivos de la Ertzaintza y de la Policía Local se encargarán de lograr este doble objetivo. Para ello, se reforzará «la vigilancia en la red urbana e interurbana» de las diferentes carreteras, donde no sólo se intentará detectar estas conductas de riesgo, sino que se denunciará también a quienes se salten la prohibición de usar el móvil mientras se conduce.

La campaña, que en su pasada edición permitió controlar a más de 14.000 vehículos en el País Vasco, vendrá acompañada, además, de anuncios en radio y televisión. Los paneles electrónicos repartidos por las carreteras se sumarán también a la iniciativa con mensajes de concienciación.



Alcaide habla del nacimiento de un nuevo cliente «multiformato». / J. A.

## Vitoria-Gasteizen ospakizuna Celebración en Vitoria-Gasteiz

Euskalerriko Eskautak Araba Federakuntzak 50. urteurrenaren azken ekitaldira ospatzera gonbidatzen zaitu. Ospakizun hau hurrengo azaroaren 14an Esperantza parrokian izango da (Los Herran kalea, 33 - behea).

**Gurekin etortzea espero dugu!**

Euskalerriko Eskautak Araba quiere invitarte a participar en la celebración que pondrá el colofón a las actividades conmemorativas del 50 aniversario de EEA. Tendrá lugar el sábado 14 de noviembre en la Parroquia de La Esperanza (C/ Los Herrán, 33 - bajo).

**¡Te esperamos!**

Organiza / Antolatzailea:



Scout Los Angeles



AGENCIA ERDU AGENTZIA  
Centro Cívico El Campillo  
Lantaxo Gizarte Etxea  
Santa María kalea, 4  
Tel.: 945 16 16 87  
erdu@vitoria-gasteiz.org  
www.vitoria-gasteiz.org/erdu



Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko Udala



AZAROAK 14  
19:30ean  
Esperantza  
parrokian

14 de NOVIEMBRE  
19:30 horas  
Parroquia de  
La Esperanza