

A aquest estudi es realitza una radiografia de la situació actual al comerç i la restauració a la ciutat de Barcelona. L'objectiu principal és aportar elements significatius pel disseny d'accions formatives que es materialitzaran a través de l'oferta formativa del Consorci d'Educació de Barcelona i Barcelona Activa. L'estudi ofereix informació de primera mà sobre les tendències, necessitats actuals i de futur d'aquests sectors. També incorpora una proposta d'intervencions i iniciatives públiques que, en combinació amb l'oferta formativa, puguin ajudar a potenciar el petit comerç i la restauració al context advers actual.

Fundació BCN Formació Professional
Plaça d'Espanya, 5 · 1a planta
08014 Barcelona
Tel. 934 132 101 · fundaciofp@bcn.cat
fundaciobcnfp.cat



DIAGNOSI, NOVES TENDÈNCIES I NECESSITATS FORMATIVES AL SECTOR COMERÇ I RESTAURACIÓ DE LA CIUTAT DE BARCELONA



EL COMERÇ A BCN

12,8% del PIB

21% de pes al teixit empresarial

TENDÈNCIES AL COMERÇ



Noves tecnologies

Comerç electrònic
(a CAT, 24,9% d'empreses;
6,3% microempreses)Milliores tecnològiques
a la botiga física

Sensibilitat ambiental



Comerç just



Experiències al punt de venda



Multicanalitat i procés de canvi



■ Amenaces petit comerç:

- Grans establiments/cadenes comercials (a BCN, 66,1% compra aliments al supermercat; 16,4% a botigues de barri o mercat)
- Comerç electrònic

RESTAURACIÓ

LA RESTAURACIÓ A BCN

8'2% de treballadors/es

10'8% de pes al teixit empresarial

TENDÈNCIES A LA RESTAURACIÓ



Tipus de productes (saludables, de proximitat...)



Consum ecològic



Menjar a domicili



Serveis tecnològics



■ Mercat de treball als sectors comerç i restauració

- Empreses petites
- Poc múscul econòmic
- Baixa tecnificació de les persones treballadores
- Tancament de locals
- Desertització d'espais i grans superfícies comercials
- Procés de digitalització: petites empreses ressagades



■ Impactes crisi COVID-19

- Sectors comerç i restauració + afectats
- Increment venda online



■ Els sectors segons els agents del comerç i la restauració

- 252 enquestes a responsables d'establiments
- 26 entrevistes a gerents, tècnics/es d'associacions i propietaris/es

RESUM DE LES DEMANDES FORMATIVES DEL COMERÇ I LA RESTAURACIÓ

CARACTERÍSTIQUES DE LA FORMACIÓ



■ Formacions pràctiques:

- Orientades a implantar canvis
- Cursos molt especialitzats, específics i pràctics
- Formació orientada al producte o al tipus d'establiment

■ Adaptació de nivells formatius:

- Oferir diferents nivells consecutius

■ Formació adaptada als horaris dels establiments:

- Cursos formatius descentralitzats als barris
- Comptar amb agents externs (com associacions del sector)

PERFILS PROFESSIONALS



■ Polivalència

■ Competències digitals

ORGANITZACIÓ



■ Estratègia general:

- Visió general del negoci, estratègia, capacitat de gestió i conceptualització
- Gestió en base a indicadors i objectius

■ Gestió empresarial:

- Competències digitals integrades en la gestió de l'empresa
- Comptabilitat, control d'stock i gestió
- Eines per a la mètrica, programes de comptabilitat
- Relació amb clients i proveïdors
- Recruiting online
- Formacions específiques: planificació de menús, responsable de botiga, direcció de restaurants, de cuina i de sala

DIGITALITZACIÓ



■ Eines TIC:

- Sistemes informàtics per la gestió de vendes i magatzem
- Adopció/millora de recursos TIC
- Eines de comptabilitat/gestió
- Compra online de gènere i/o productes
- Seguretat, privacitat i protecció de dades

■ Venda online:

- Ús de pàgines web o aplicacions
- Comandes via aplicació mòbil i via web pròpia
- Comandes online per recollir
- Plataformes online d'ofertes
- Aprofitar el Marketplace de BCN per vessant pràctica

■ Repartiment a domicili:

- Comandes online per entregar a domicili
- Repartiment pel propi establiment
- Repartiment per càtering i esdeveniments
- Ús de plataformes
- Creació / col·laboració amb cooperatives
- Xef a domicili

■ Xarxes socials:

- Gestió d'eines i xarxes, promoció activa
- Butlletí per correu electrònic, eines de mailing
- Creació, gestió i posicionament web
- Orientació estratègica per l'ús de les xarxes
- Màrqueting i contingut online i de xarxes socials
- Retoc d'imatges i disseny de material gràfic

PRESENTACIÓ DEL NEGOCI



■ Imatge:

- Modernització dels establiments
- Creació d'identitat

■ Aparadorisme:

- Manteniment: revisió d'aparadors
- Combinar formació amb implicació pràctica (p. ex. Programa Dissenyem el Comerç)

PROPOSTES D'ACCIÓ PÚBLICA

■ Suport econòmic mitjançant subvencions:

- Costos de lloguer
- Recursos digitals
- Materials front la situació sanitària (panells, material sanitari, ventilació)

■ Intervenció directa multidimensional als establiments

- Informació
- Digitalització
- Prevenció i salut
- Sostenibilitat
- Aparadorisme/màrqueting

■ Provisió d'infraestructures tecnològiques:

- Creació de plataforma pública de venda online
- Entrega a domicili amb models cooperatius

MERCADERIA



■ Producte

- Coneixements tècnics del producte
- Adaptació a les noves tendències (per exemple, el take away o els menjars preparats)
- Mètode de presentació del producte
- Formacions específiques: Cuiner/a i pastisseria; Tipus de cuina: tapes, restauració, fast food

■ Higiene

- Organització i manteniment de l'ordre i la neteja
- Tractament d'allèrgens
- Manipulació d'aliments

■ Sostenibilitat

- Formació en economia circular aplicada al negoci
- Eco-eficiència a la cuina
- Economia circular aplicada al negoci

■ Proximitat

- Donar valor afegit a la proximitat
- Gestió comercial del producte local o artesà

ORIENTACIÓ A LA CLIENTELA



■ Relació amb la clientela/atenció al públic

- Tècniques de venda, tracte amb la clientela
- Identificació de necessitats de la clientela
- Eines i tècniques de fidelització
- Animació al punt de venda
- Formacions específiques: venedors/es botiga (especialment alimentació)

■ Generació d'experiències

- Organització d'activitats a l'establiment
- Creació de sinèrgies amb altres professionals i el capital social del barri
- Organització d'activitats online

NIVELLS FORMATIUS MÉS REQUERITS:

Activitat online:	Creació de comunitat:	Eines TIC:
■ Sector comerç:		■ Sector restauració:
• Comercial i vendes:		• Càtering i esdeveniments:
• Punt de venda:		• Cuina i elaboració:
		• Sala:



Comerç



Restauració



Prioritat alta



Prioritat mitja



Prioritat baixa



Sense especificar



Nivell bàsic



Nivell intermedi



Nivell avançat