



Boletín informativo. Nº 1. Diciembre'03 ko Abendua

**La importancia de una asociación fuerte • Actualidad de la Agrupación Deusto  
Asociacionismo: el comercio de Bilbao se mueve • Entrevista: Alex Santamaría  
Servicios de la Asociación: la ventaja de unir fuerzas**

# La importancia de una fuerte Asociación de Comerciantes

Deusto, uno de los barrios más dinámicos y populosos de Bilbao debe contar, por fin, con una agrupación de comerciantes que esté en consonancia con el gran número y la cantidad de establecimientos de nuestro barrio.

Con este pequeño boletín, desde la actual Junta Directiva de la Asociación se quiere poner las bases para aumentar y robustecer nuestra asociación. De esta manera, llenaremos un hueco existente en Bilbao. Barrios como Indautxu, Abando, el Casco Viejo, Santutxu o Txurdinaga cuentan con agrupaciones comerciales de larga trayectoria. ¿Por qué no Deusto? Posiblemente, porque los

comercios locales nunca nos hemos dado cuenta de la importancia de estar unidos. Es hora. Tenemos el objetivo de, en los próximos meses, triplicar nuestro actual número de asociados y vamos a poner todo nuestro empeño en esta campaña. Una asociación de comerciantes grande y robusta es necesaria en nuestro barrio. Por un lado, para que el comercio deustoarra se beneficie de las ventajas de estar unido: acuerdos con terceros, cursos de formación, servicio de asistencia y asesoría, información y tramitación de subvenciones y ayudas, campañas de promoción del comercio local... las posibilidades y ventajas potenciales son máximas contando con una agrupación que aglutine a un

**Barrios como Indautxu, Abando, el Casco Viejo, Santutxu o Txurdinaga cuentan con agrupaciones comerciales de larga trayectoria. ¿Por qué no Deusto? Es hora de moverse...**



buen número de comercios y pequeñas empresas del barrio.

Los ejemplos de las otras asociaciones de Bilbao así nos lo indica. Aunar fuerzas siempre es positivo para obtener beneficios particulares y para que las inquietudes, demandas y problemas de nuestro comercio sean tenidos

en cuenta en los foros (Ayuntamiento especialmente) oportunos.

Por otro lado, la labor eficaz de la asociación de comerciantes irá en beneficio del propio barrio de Deusto: animará las calles, concienciará a nuestros vecinos sobre la bonanza y calidad de nuestros establecimientos y, en definitiva, dinamizará la vida del barrio. No nos podemos permitir que la gente que vive entre nosotros se olvide del comercio de aquí. Debemos saber transmitirles que miles de personas se afanan cada día, al levantar la persiana de su establecimiento, en darles un servicio cercano y de calidad y los mejores productos del mercado.

El comercio de Deusto se mueve. Acompañanos. Crearemos una asociación fuerte y plural, en la que te escucharemos y en la que tu voz será escuchada y tenida en cuenta.



**La Junta Directiva**



## Opiniones...

EN LA ASOCIACIÓN QUEREMOS QUE TU VOZ SE OIGA. HÁZNOSLA LLEGAR. LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN AL COMERCIO SON MÚLTIPLES Y MUCHOS DE ELLOS PUEDEN TENER SOLUCIÓN SI LOS DAMOS A CONOCER EN LOS LUGARES ADECUADOS.

DE HECHO, COMO ASOCIACIÓN PARTICIPAMOS EN REUNIONES EN FOROS EN LOS QUE SE TIENE EN CUENTA NUESTRAS PETICIONES: OBRAS, PROBLEMAS EN UNA CALLE, ILUMINACIÓN, HORARIOS, TERRAZAS, ETC...

ASIMISMO, TODAS LAS SUGERENCIAS QUE PODÁIS HACER SERÁN SIEMPRE BIEN RECIBIDAS. QUEREMOS UNA ASOCIACIÓN DINÁMICA Y PARTICIPATIVA, EN LA QUE CUALQUIER MIEMBRO DE LA MISMA PUEDA APORTAR INICIATIVAS E IDEAS.

TLF / FAX: 94 475 71 12  
DEUSTOBIZIRIK@HOTMAIL.COM



**Numero 1. Diciembre 2003.**  
**Ejemplar gratuito destinada al comerciante y vecino de Deusto.**  
**Diseño editorial:** ADIGON-Comunicación & Diseño. C/ P. San Pedro, 3- 3º (Deusto- Bilbao).  
Tlf. 94 474 78 37- 658 72 73 67.  
**Coordina:** Ignacio Agirre.  
**Filmación e Impresión:** Gestingraf.

# L TANGO

*boutique  
moda*

Lehendakari Aguirre, 11 - Tlf. 94 447 75 03 - DEUSTO

## Actualidad de la Asociación

### OBJETIVOS

# Duplicar el número de asociados

#### ■ I.A.G.

Este boletín servirá para dar a conocer la labor de la asociación de comerciantes de Deusto a los cientos de comercios y empresas de nuestro barrio: cuáles son sus objetivos, qué ventajas se pueden obtener perteneciendo a ella, campañas que se prevén hacer en el futuro...

El procedimiento de acercar lo que la Asociación es se realizará a través de visitas personalizadas a los representantes de los establecimientos. Estimamos que el trato cercano y personalizado es la mejor vía para explicar de una forma clara y detallada el quehacer de una asociación como la de los comercios de Deusto. La finalidad que se persigue con esta campaña es crear una asociación fuerte, que sea representativa de los muchos y buenos comercios que se encuentran en nuestras calles. Siguiendo los ejemplos de otros barrios de Bilbao, como



Abando, Indautxu, Casco Viejo o Santutxu, el comercio de Deusto debe unirse en pos de lograr formar una agrupación digna de un barrio de la solera e historia del de Deusto.

En esta tarea, nos hemos marcado el ambicioso objetivo de llegar a finales de año a una cifra en torno a los 100 asociados y superar esta cantidad en el primer trimestre del próximo año. A partir de ahí, con un grupo humano amplio y variado (en el que estén representados los distintos sectores del comercio) la Asociación podrá comenzar a desarrollar campañas de calado entre nuestros vecinos. Todo con el fin de promocionar nuestro comercio y dinamizar la vida de nuestro barrio.

En este sentido, a buen seguro, será de buena ayuda aprender de la trayectoria de otras asociaciones de comerciantes e intercambiar experiencias con sus representantes.

### ACTUACIONES

# Próximas campañas en preparación

#### ■ I.E.M.

Los proyectos que hay son ambiciosos ya que queremos que la asociación sea percibida como útil y como eje dinamizador de nuestro comercio. En esta línea, la participación de los asociados -bien integrándose en la Junta Directiva, bien aportando ideas y sugerencias- cobra suma importancia.

A comienzos del año que viene está previsto renovar los cargos de la Junta Directiva y se torna como imprescindible el acceso de gente con ganas de aportar ideas y con espíritu de innovación y trabajo. Asimismo, hay ya en cartera algu-



nas campañas a realizar en los primeros meses: sorteos, concursos, creación de eventos, bolsas con el logotipo de la Asociación, comienzo de reuniones con representantes de Bilbao Dendak, Ayuntamiento y otras instituciones...

Asimismo, está previsto empezar a editar una revista propia para convertirla en plataforma de comunicación de la Asociación: por un lado, comunicación interna entre los asociados (noticias de interés, subvenciones, cursos, etc), así como comunicación externa: denunciar, cuando sea necesario, aspectos que resulten perjudiciales para el comercio deustoarra.

## CASA VASCA

Alda. Lehendakari Aguirre, 13-15 • 48014 BILBAO  
Tel. 944 483 980 • Fax: 944 761 487  
E-Mail: casavasca@casavasca.com



40 años al servicio de Bizkaia

- Salones independientes
- Aparcamiento privado
- Menus personalizados
- Presupuestos a medida

# Asociacionismo: el comercio de Bilbao se mueve

En Bilbao levantan cada mañana sus persianas algo más de 10.000 establecimientos comerciales que dan empleo a 20.000 personas y que suman una facturación anual superior a los 1.750 millones de euros, cifras que dan idea de su importante peso económico y social como sector. Deusto, con 715 comercios, es uno de los principales referentes de nuestra ciudad y el asociacionismo -tomando como referencia los ejemplos de las agrupaciones de comerciantes del Casco Viejo, Santutxu, Abando, Indautxu o Txurdinaga- debe tomar fuerza. Deusto, ha llegado tu hora...

## ■ GEMMA ALONSO

La realidad es que en la actualidad en casi todos los barrios de Bilbao existen asociaciones de comerciantes que representan y defienden a los comercios de su área de actuación y que, a su vez, se hallan agrupadas en torno a Bilbao Dendak.

Como vemos a la derecha, barrios como Santutxu, Indautxu, Abando, el Casco Viejo, Txurdinaga, Otxarkoaga, etc, tienen en funcionamiento desde hace tiempo sus propias asociaciones de comerciantes. Una exitosa experiencia que debemos trasladar a Deusto.

Nuestro barrio se constituye como uno de los principales referentes comerciales de Bilbao y presenta hoy en día 715 comercios y una enorme posibilidad de mejora. Deusto y su comercio necesita unirse en defensa de sus intereses y organizar actividades para conseguir que los residentes en la zona, compren en los comercios del barrio.

## Fidelizar al cliente

El último estudio realizado por el Gobierno vasco define a Deusto como un "barrio con una dinámica urbana autónoma y con un desarrollo comercial muy significativo". Pero, sin embargo, los datos nos muestran que mucho gasto potencial se marcha de nuestro barrio a otras zonas de Bilbao y a las grandes superficies periféricas. Concretamente, el gasto evadido está cifrado en 13.462,6 millones de las antiguas pesetas.

Es precisamente éste, el de evitar que los vecinos marchen a otros lugares a realizar sus compras, la razón de ser de las asociaciones. Esto es, propiciar una cultura de aprecio y apoyo al comercio local.



Pero esto no es gratis e implica imaginación, trabajo y la unión de los comercios para poder trasladar de manera conjunta esta idea a las gentes de Deusto. Nuestro comercio debe "atraer" al cliente y conseguir su confianza.

El medio más eficaz para lograrlo es crear una imagen corporativa de "comercio de calidad" a través de distintas campañas y actuaciones. A través de ellas se debe trasladar la idea de que en los cientos de establecimientos de

Deusto, quienes se acerquen a ellos a realizar sus compras encontrarán a profesionales bien formados y especialistas en su sector que les atenderán de manera cercana y personalizada ofreciendo siempre un servicio de primera y productos de alta calidad.

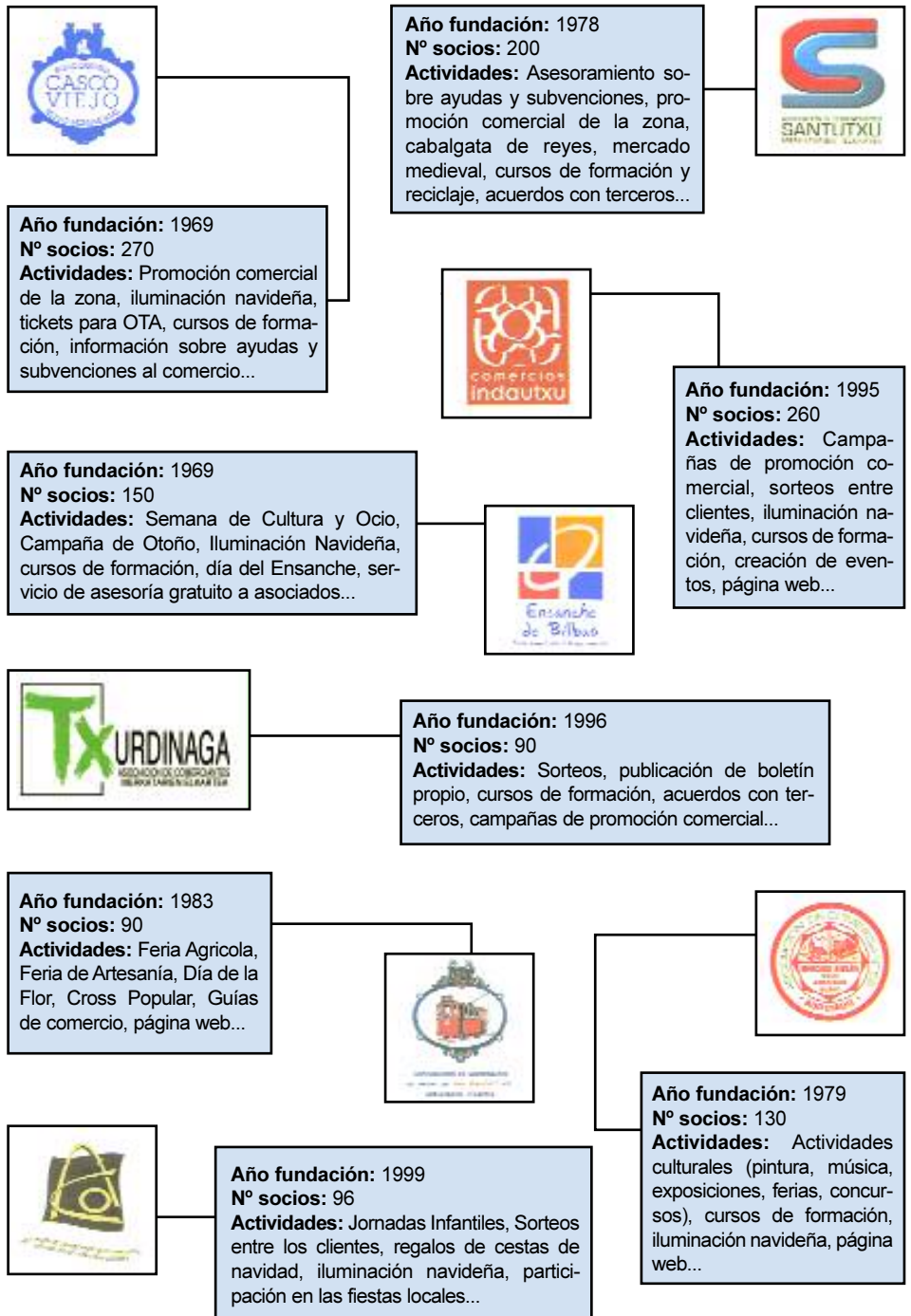
En Deusto, de hecho, se respira un ambiente netamente "de barrio" en el que las distintas empresas de servicios y comercios mantienen su idiosincrasia propia, muy cercana al cliente y vecino, al que ofrecen cobertura en sus necesidades más cotidianas evitando desplazamientos a otras zonas, con lo que esto supone de comodidad.

**“El comercio de Deusto debe conseguir, a través de campañas y generando actividades, trasladar la imagen de un servicio de calidad y un trato cercano y personalizado a sus clientes. Con la Asociación de Comerciantes en marcha, esto será posible”**

En su estrategia por retener el gasto en la zona y por hacer que el vecino se sienta cómodo comprando en establecimientos de proximidad, el comerciante de Deusto lleva tiempo centrandos sus esfuerzos en la necesaria especialización para afrontar con garantías la competencia de otros barrios de Bilbao y de las grandes superficies de la periferia. Pero queda otro paso más: el de unirse en torno a una asociación fuerte, que defienda sus intereses y promueva la calidad del comercio de Deusto. Como ya hacen otras asociaciones de comer-



cientes, las campañas que se pueden llevar a cabo son diversas y de una utilidad evidente. Por un lado, desarrollaría una labor de interlocución ante las instituciones. Nos referimos especialmente al Ayuntamiento, al Gobierno Vasco, a la Diputación y a los Consejos de Distrito. La voz del comercio local debe ser oída y tenida en cuenta en estos importantes foros. Por otro lado, estaría su participación dentro de Bilbao Dendak, institución creada hace algo más de un año y que engloba a todas las asociaciones de comerciantes de nuestra ciudad. Asimismo, entre las actividades "sobre el terreno" los ejemplos a seguir son muchos a través de diferentes campañas: iluminación de navidad, animación de las calles, promociones y sorteos entre los clientes del comercio de Deusto, campañas de publicidad, cursos de formación específicos para el comercio, publicación de una revista propia de la Asociación, información y tramitación de ayudas y subvenciones para el comerciante (ante la realización de inversiones, adquisición de equipamiento informático, desarrollo de páginas web, reformas, etc...), tarjetas de fidelización, actividades para el público infantil, programas de práctica en el comercio, bolsa de trabajo, etc. Las posibilidades y el atractivo que presenta la unión del comercio está clara. Ha llegado el momento de que los comercios de Deusto no se queden atrás y aúnen sus fuerzas.



# FOTO SANTAMARIA

Lehendakari Aguirre, 13  
Avda. Madariaga, 35  
Gordóniz, 93

## DISPARE DIGITAL IMPRIMA CALIDAD

Usad un marco digital al mismo las fotos  
 recortadas con cámara digital. Las recortas  
 Fujifilm de impresión a partir de cámara digital  
 con el mejor precio. Anuncio de descuentos en  
 copias de alta calidad. Con solo acudir a la  
 tienda Fujifilm más cercana a su domicilio  
 podrá convertir las imágenes digitales en  
 copias de calidad que duran toda una vida.

Copias a partir de cámara digital

Servicios

# Defensa de intereses profesionales



La defensa y representación de los intereses y derechos de las empresas y comercios asociados implica la presencia de la asociación de todos foros nacionales, regionales y locales donde se toman decisiones que afecten al comercio, las empresas y los profesionales de nuestro barrio y que en este momento se concreta en:

## - PRESENCIA MUNICIPAL

1. Bilbao Dendak, fundada en noviembre de 2002, es el órgano que aglutina a las distintas asociaciones de comerciantes de Bilbao, el Área de Salud y Consumo del Ayuntamiento de Bilbao, Lan Ekintza, la Cámara de Comercio y Bilbao Iniciativas Turísticas. La función de dicha agrupación es la de recoger y estudiar los problemas del comercio, empresas y profesionales de Bilbao y buscar fórmulas de solución de los mismos.

Entre otros se están analizando los siguientes problemas:

- Problemas de aparcamiento.

- Horarios comerciales.
- Ordenanzas de hostelería.
- Iluminación urbana.
- Venta ambulante.
- Obras Municipales.
- Animación y promoción comercial en Bilbao.
- Señalización comercial.
- Contenedores de basuras.

2. Atención y seguimiento de reclamaciones de los asociados ante el Ayuntamiento. Estas reclamaciones pueden ser de variados tipos: obras perjudiciales para el establecimiento, sobre horarios de cierre del local, carencias en una determinada calle, etc.

3. Información de normativa municipal sobre terrazas, semáforos, contenedores mal situados, falta de iluminación, robos, suciedad, etc.

## - PRESENCIA PROVINCIAL

Bien de manera autónoma, bien de la mano de Bilbao Dendak, la Agrupación Comercial Deusto Bizirik participa y tiene presencia en los siguientes foros:

- Gobierno Vasco: Defensa de los intereses del Comerciante y petición y solicitud de Ayudas y Subvenciones Públicas.
- Diputación Foral: Defensa de los intereses del Comerciante y petición y solicitud de Ayudas y Subvenciones Públicas.
- Colegio sectorial de consumo. Junta Arbitral.
- Cámara de Comercio de Bilbao.



# Promoción comercial

Difundir una imagen conjunta, destacando la calidad y el servicio del pequeño comercio, y las empresas de servicios y los



profesionales de Deusto. Es el objetivo de todas las campañas de promoción que se realizan en las que, bajo una imagen común, los asociados publicitan sus negocios en condiciones preferentes. Estas son algunas de ellas:

- Organización del concurso de escaparates.
- Bolsas y bolígrafos con el anagrama de la Asociación.
- Concursos y sorteos.
- Campaña de Navidad.
- Desarrollo de la web de la Asociación.
- Organización de conferencias y jornadas.

# HEBE

MEDIA Y COMPLEMENTO EXTERIOR

C/ Avda. Madariaga, 14  
48014 Deusto-Bilbao  
Tlf: 94 447 79 90

# ociate

TO  
IK  
ercial

**El pequeño comercio, para ser competitivo y responder a los nuevos retos, debe caminar unido y utilizar los medios que desde las asociaciones se proporcionan.**

**Contarás con nuestra ayuda y la fuerza que dan nuestras decenas de comercios y empresas asociadas de Deusto.**

**Si no perteneces a la Agrupación Comercial Deusto Bizirik y te interesa saber quiénes somos y cuál es nuestra labor, no dudes en llamarnos (Tlf: 94 475 71 12).**

## Gabinete de Asistencia Técnica al Comercio (G.A.T.C.)

- Asesoramiento técnico al comerciante, empresario o profesional que realice su labor en el barrio.

- Análisis de la gestión de los comercios, empresas y profesionales.

- Diagnósticos de la situación actual de los comercios, empresarios y profesionales de Deusto.



- Asesoramiento previo a la apertura e inicio de actividad de un comercio, empresa o negocio.

- Plan de Mejora de la Gestión del Comercio, empresa o profesión.

- Difusión y Tramitación de las ayudas y Subvenciones de la administración.

## Acuerdos con terceros

La Asociación de Comerciantes de Deusto está llegando a acuerdos con distintas empresas de servicios con el fin de conseguir una ventaja en determinados productos y servicios que pueda situar a los comercios, empresarios y profesiona-

les asociados, en una ventaja competitiva importante en cuanto a reducción de costes y mejora en la calidad de los servicios. Hasta la fecha hay acuerdos con Telefónica y Euskaltel, BBK, compañías de seguros, descuentos en medios...

## Formación

Desde su fundación esta unión de comerciantes ha asumido como uno de sus objetivos



prioritarios el mantenimiento de una oferta formativa variada y de calidad para empresarios y trabajadores de los comercios y empresas asociadas de nuestro barrio durante todo el año.

Además, se organizan cursos a propuesta de los propios asociados.

Este programa se completa con conferencias, charlas y ponencias en asuntos puntuales, como medio para la actualización de conocimientos de los profesionales.

- Escuela de formación permanente para el comerciante.

- Convenio de colaboración con escuelas de Comercio y Lan Ekintza que envían alumnos en prácticas a los comercios asociados.

- Bolsa de trabajo para la contratación de personal en nuestros establecimientos asociados.

## Información

Continua información sobre aspectos relevantes del sector comercial y de servicios, novedades, ayudas, y cartas al Ayuntamiento.



La información se canaliza a través de circulares remitidas a los asociados, vía telefónica o fax y a través del presente boletín que se remite a todas las empresas y comercios de Deusto.



Salon  
**Stilo**



**PELUQUERIA Y ESTETICA**

**Avda. Madariaga, 23**  
**48014 Deusto-BILBAO**  
**Tlf. 94 447 57 66**  
- cita previa -

Entrevista

# “Hay que transmitir a la gente la calidad de nuestro comercio”

La Agrupación Comercial Deusto Bizirik va a realizar una campaña para aumentar su número de socios y fortalecer la asociación. Así nos lo confirma su presidente, Alex Santamaría: “Un barrio como Deusto, de los más populosos y dinámicos de Bilbao, debe tener una Asociación que agrupe a la mayoría de los comercios del barrio para, aunando fuerzas, poder defender nuestros intereses, realizar campañas conjuntas y, en definitiva, hacer de Deusto un lugar más próspero y atractivo”.

■ I.A.G.

**- ¿Cuál es el balance que podemos hacer de la Asociación hasta la fecha?**

Ilusionante por un lado pero con muchas cosas por hacer aún. El comercio de Deusto es de los de mayor calidad de todo Bilbao y la gente que trabaja en él, a la luz está, son profesionales de primer nivel. A nivel de Asociación se han hecho cosas, pero hay que darle un empujón para aumentar el número de socios y estar a la altura de otras asociaciones que, sin duda, han potenciado los comercios de sus barrios. Ahí tenemos los ejemplos del Casco Viejo, Santutxu, el Ensanche o Indautxu.

**- ¿Cuál es el número de asociados a la Agrupación Comercial Deusto a fecha de hoy?**

En la actualidad lo conforman algo más de 50 asociados. Este final de año y el primer trimestre del año que viene vamos a hacer una campaña de captación de socios para superar con creces los cien y empezar a ser una asociación a la altura de un barrio como el nuestro. Realmente, nunca se había tomado en serio hacer una agrupación potente pero creemos que ha llegado el momento.

**- ¿Cuál es el estado del comercio en Deusto?**

Nunca se puede bajar la guardia y se debe permanecer al tanto de la problemática específica de cada sector pero, hoy por hoy, su salud es buena y así es percibida por la gente del barrio



y de quienes se acercan a nuestras calles. Con todo, debemos trasladar una cultura de promoción y aprecio de lo local, de lo nuestro. Hacer ver que la gente de aquí no tiene porqué marcharse a otros lugares a realizar sus compras.

**- ¿Qué papel desempeña la Asociación en su relación con las instituciones públicas?**

Una labor de interlocución e intermediación del sector económico y empresarial de Deusto. Tenemos reuniones periódicas con representantes del Ayuntamiento, la Diputación, la Cámara de Comercio y el Gobierno Vasco, entre otras.

Siempre con un talante dialogante pero con la defensa de los intereses de nuestros asociados. Un número mayor de comercios y empresas nos permitirá tener una mayor posición de fuerza.

**- ¿Qué proyectos maneja la asociación para el futuro?**

Son muchos y ya nos encontramos trabajando en ellos. Por un lado, como decía, aumentar el número de socios. Y también, estamos preparando un sorteo de un viaje, crear bolsas y bolis con el logo de la Asociación, concursos de pinchos, jornadas sobre el comercio, elaboración de una revista propia...

**- ¿Por qué animaría a un comercio o empresa de Deusto a formar parte de la asociación?**

Dentro de la Agrupación Comercial Deusto Bizirik se le va a informar, atender, asesorar, representar y defender. Podrá contar con ventajas económicas para su negocio, fruto de nuestros acuerdos con terceros, acceso a cursos de formación gratuitos y formar parte de las campañas de promoción comercial que se impulsan desde la Asociación. En definitiva, va a formar parte de un colectivo representativo del comercio y pequeña empresa de Deusto que aúnan fuerzas en pos del desarrollo y mejora de la competitividad de las empresas integrantes y, en general, de todo el sector económico de Deusto.

sin límites

¿y tú qué?  
¿sigues buscando un ordenador?

**c-system** C/ Luis Power, 5 BILBAO  
94 4745244  
Metro Deusto

**fusa** tiendas

## Establecimientos asociados

### • SASTRERÍA MADARIAGA

AVDA LEHENDAKARI AGUIRRE, 11  
94 476 22 75

### • TANGO BOUTIQUE

AVDA LEHENDAKARI AGUIRRE, 11  
94 447 75 03

### • ASTERIX

AVDA LEHENDAKARI AGUIRRE, 11  
94 475 90 01

### • FOTO SANTAMARÍA

AVDA LEHENDAKARI AGUIRRE, 13  
94 475 58 79

### • CASA VASCA

AVDA LEHENDAKARI AGUIRRE, 13  
94 448 39 80

### • INMOBILIARIA ETXARTE

AVDA LEHENDAKARI AGUIRRE, 16  
94 447 93 50

### • SÁNCHEZ JOYEROS

AVDA LEHENDAKARI AGUIRRE, 17  
94 475 7(5/1)95

### • FERRETERÍA DEUSTO

AVDA LEHENDAKARI AGUIRRE, 25  
94 475 09 04

### • CENTRO COMERCIAL BIDARTE

AVDA LEHENDAKARI AGUIRRE, 29  
94 475 21 21

### • LIBRERÍA MARÍA AUXILIADORA

AVDA LEHENDAKARI AGUIRRE, 31  
94 447 35 87

### • COMERCIAL SUSAETA; S.A.

AVDA LEHENDAKARI AGUIRRE, 63  
94 448 40 20

### • MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

AVDA MADARIAGA, 2  
94 447 20 16

### • HEBE

AVDA MADARIAGA, 14  
94 447 79 90

### • ZAPATERÍA MORALES

AVDA MADARIAGA, 16  
94 475 35 32

### • DIETÉTICA ALTEA

AVDA MADARIAGA, 23  
94 475 49 21

### • JOYERÍA CRISTINA

AVDA MADARIAGA, 25  
94 447 80 89



*Por un comercio cercano,  
variado y de calidad*

*Konfidantza eta kalitatezko  
komertzioa*

### • BOLSOS EURIA

AVDA MADARIAGA, 25  
94 476 10 60

### • LA TIENDA DE "LOS NIÑOS"

AVDA MADARIAGA, 30  
94 447 10 98

### • FRUTAS ASENCOR

AVDA MADARIAGA, 31  
94 447 03 43

### • BAR OSKARBI

AVDA MADARIAGA, 31  
94 475 39 40

### • DOMÍNGUEZ

AVDA MADARIAGA, 34  
94 475 03 13

### • LUJA DISEÑO

AVDA MADARIAGA, 37  
94 476 01 41

### • LIBRERÍA HERNANDO

AVDA MADARIAGA, 45  
94 447 19 98

### • REPARACIÓN DE CALZADO MATIA

BLAS DE OTERO, 3  
94 447 02 21

### • BAR BREST

BLAS DE OTERO, 5  
94 447 95 43

### • DECORACIÓN JULIO ARISTÍN

BLAS DE OTERO, 9B  
94 447 99 24

### • GIMNASIO SPORT PLANET

BLAS DE OTERO, 43  
94 448 01 66

### • CENTRO VISUAL ARGIA

IRUÑA, 17  
94 476 38 83

### • MODAS BEGOÑA DIEZ

IRUÑA, 17  
94 476 43 40

### • TINTORERÍA LA FLOR

JULIO URQUIJO, 3  
94 475 18 29

### • MERCERÍA MERCHE CB

JULIO URQUIJO, 6  
94 475 79 81

### • BLUE VELVET

JULIO LAZURTEGI, 16  
94 447 95 10

### • PELUQUERÍA J.P

LUIS POWER, 1  
94 447 26 70

### • MORALES HNOS.

LUIS POWER, 1  
94 476 10 61

### • FUSA INFORMÁTICA

LUIS POWER, 5  
94 474 52 44

### • CASTELLANOS DESING

LUIS POWER, 5-7  
94 476 01 32

### • YVESH ROCHER; S.A.

LUIS POWER, 7 (ESQUINA LEHENDAKARI)  
94 476 39 48

### • PELUQUERÍA MARCEL ARRANZ

LUIS POWER, 20  
94 447 50 01

### • STILO 21

LUIS POWER, 20  
94 447 57 66

### • LAURUS

LUIS POWER, 22  
94 447 37 34

### • JOYERÍA RELOJERÍA SABIN

RAFAELA IBARRA, 6  
94 475 63 16

## Bezeroaren ahotsa

# Bezeroari ulertzen diogu?

**Produktu baten aurkezpenak, eskaintza baten hedapenak edo kanpaina bat martxan jartzerakoan, kontutan hartu behar dira zeintzuk izango diren kontsumitzailearen beharrianak: "bezeroaren ahotsa" bezala ezagutzen duguna.**

## ■ MAITE ZABALA

Modu fidagarri batean haien eskaerak jakiteak behaketa eta ikerketa lan sakona behar du, garapen fasean zehar egitera. Ezagupen honek gure negozioan proiektu bat martxan jartzean lagunduko du, ezerearen interesa eta arreta erakartzeko. Bizimoduaren aldaketek eta merkatuan eskaintzen diren produktu-zerbitzuei bruzko informazio gehiago egoteak, klienten beharrak zorrotz egiten dituzte. Halaber, merkatu globaleko kompetentzia gogorragoa da eta aukera gehiago dago produktu, zerbitzu, salneurri eta erraztasunen aldetik. Egoera honetan kontsumitzailearen poza, arrakasta lortzeko eta merkatuan bizirik mantentzeko ezinbestekoa da (emaitza da salmentak burutzea). Helburu hauek eskuratzeko, beraz, oso inportantea izango da aztertzea zehatz-mehatz bezeroen gustuak interesak, beharrianak produktu erakargarriak, motibagarriak eskaini ahal izateko.



Puntu honetan gure lehenengo helburua izango da, hasi baino lehen, jakitea zer izango den berak nahi duena, akats asko ekar-tzen dizkigun praktika. Jakiteko ondo zeintzuk diren kontsumitzailearen beharrak behatu behar ditugu eskatzen dituen produktuak eta zerbitzuak. Lan postutik, kas egiteaz gain, lasaitasunez entzu behar zaio, agertzen diren aldaketak, ohitura berriak berehala nabaritzeko.

## Desio zehatzak

Bezeroaren partez erabiltzen den esaera "bezeroaren ahotsa" da bere eskaerak aipatzeko. Komertzio baten eguneroko lanean, orokorrean, zeintzuk diren kontsumitzaile horrek nahi dituen gauzak, gero eta zahatzago menperatzea ezinbestekoa da, batez ere garapen zikloa arina

bada eta hutsik egiteko lekurik ez badago. Beste modu batean esanda, berehala eta ondo ulertu behar dugu zer nahi duen.

Kanpaina konkretu baten definizioa eta sorrera, merkatuan produktu bat sartzea edo produktu batzuen linea aldatzea ez da erraza, ezta laburra ere (idei batetik kontzeptu batera pasatuko gara, eta kontseptutik bere diseinura). Hutsik handiena prozesu honetan bezeroa nor den ez jakitea da. Biltzen den informazioa garrantzi handikoa izango da produktuaren azken erabiltzailearen gustuak menperatzeko.

Halaber, "bezeroak ere ez daki zer nahi duen" betiko aitzaki komertziala ere bertan behera utzi behar dugu. Sarritan lelo hau erabiltzen da produktu izar baten kanpainia edo emaitza merkatuan porrot handia izan bada edo nahi genituen zenbakiak oso urrun geratzen direnean. Bi faktore aztertu behar dira ezagutzeko bezeroak dauzkan beharrak, gustuak eta produktu honek eman ditzakeen etekinak. Alde batetik, bezero bihur daitekeen guztien perfilak ikastea haien eskaerak kontutan hartzeko eta zuzeneko kontaktua burutzea haien iritziak entzuteko, ustekaberik ez izateko. Leku guztietatik (dendan, bulegoan...) entzun behar zaio eta erne bili behar da heltzen zaigun informazioari garrantzia emateko.

# Etiketak irakurtzearen garrantzia

**Europar Legebiltzarraren ustez, hiritarrok, zer jaten dugun jakiteko eskubidea daukagu. Horregatik jakien etiketen inguruko legedia oso estua eta landua da, ekoizleen borondateak ere eragina daukalarik. Hala ere, jakia egiten den prozesu luze horretan, arauak, mugatuak daude batez ere okelaren kasuan. Produktuaren lehen ekoizletik kontsumitzailearengana heltzen den arteko bidea, legediari dagokionez, oso kontroltaua dago.**

Erosketak egiterakoan prezioari erreparatzeaz aparte, komenigarria da etiketa ere begiratzea. Hauxe da etiketa batean aurki ditzazkezun datuak edo informazioa:

1. Osagarrien arteko erlazioa. Jaki freskoak (egunean bertan hartuta-koak) bestelako sustantziekin nahastuak izan ez diren arren, batzuei beraien kalitatea hobetzeko, zenbait sustantzia gaineratzen zaizkie. Gaineratzen zaizkien sustantzia hauen bereizgarri gisa, "E" hizkia erabiltzen da, beroni zenbaki batek jarraituz (zein taldeakoa den sustan-

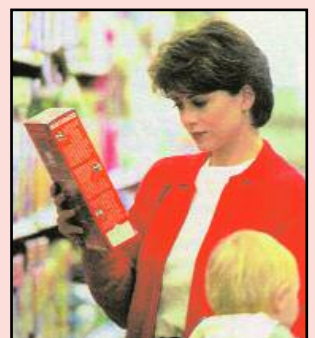
tzia azaltzen du zenbakiak).

2. Europar Batasunak arautzen duen bezala, ekoizle, saltzaile edo ontzirtzailearen zigilua eta izena agertu behar da. Bere helbidea ere agertu behar delarik.

3. Produktu mota. Produktuak duen kalitate maila nola edo zergatik lortu duen azaldu behar da etiketan.

4. Kopuru netoa. Likidoen kasuan, kopurua litrotan, mililitrotan edo zentilitrotan zehazturik agertu behar da, bestelako produktuetan aldiz, kilogramotan edota gramotan. Produktuak likidoren bat itsatsita baldin badauka (almibarra, olioak) produktua behin xukatuta duen pisu netoa hartu behar da kontutan. Etiketetan agertzen den "e" hizkiak, ekoizleak pisua modu estadistiko batean kontrolatzen duela adierazten du.

5. Kontsumitzeko data egokia. Produktu freskoak epe laburrean galtzen direnez, iraungitze-data jarri behar da, kontsumitzeko data egokiaren ordez.



# G.A.T.C.: Apoyo y asesoramiento al pequeño comercio

El Gabinete de Asistencia Técnica al comercio (G.A.T.C.) es un servicio dependiente del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco. El objeto y función principal del GATC es la de asesoramiento técnico en diversas áreas -fiscal, laboral, comercial, jurídica...- a los comercios y empresas ubicadas en nuestro barrio y, en general, impulsar todas aquellas acciones encaminadas a imprimir competitividad en la gestión de las pequeñas empresas. Es un servicio gratuito.

Las funciones del GATC se resumen en 11 puntos:

## 1. Asesoramiento Técnico:

Asesoramiento al actual y potencial empresario. Esta actividad se desdobra en dos áreas: por un lado, el asesoramiento directo e individualizado a las consultas del empresario actual y/o potencial y, por otro, el asesoramiento dirigido al comercio agrupado.

## 2. Nueva empresa-comercio:

Se trata de asesorar al emprendedor en todos y cada uno de los aspectos que es necesario conocer cuando se ha pensado comenzar una actividad empresarial: ubicación adecuada, tipo de gestión a realizar, gastos de negocio, trámites de constitución, obligaciones fiscales, formas jurídicas...

## 3. Formación:

Acciones de sensibilización y fomento de la formación en las empresas de la zona de Deusto y alrededores. Para lo que se organizan Jornadas Divulgativas, Planes Formativos (Hobetuz, Forcem, PIC -Plan Informático para el Comercio-) en temas como merchandising, gestión, ventas, informática...

## 4. Asociacionismo:

Es labor del GATC mantener contactos continuos y periódicos con las Asociaciones empresariales y de comerciantes ubicadas en nuestro ámbito de actuación, apoyando y colaborando en todos los temas que supongan un relance



y/o profesionalización de éstas.

## 5. Animación comercial:

El GATC informará y asesorará sobre actuaciones de animación comercial encaminadas a favorecer o potenciar el sector de la distribución comercial y en general a las empresas ubicadas en la zona (concursos, sorteos, acciones publicitarias...).

## 6. Plan de Mejora de la Gestión Comercial:

Se analiza de forma gratuita la gestión de las empresas que soliciten acogerse al Plan determi-

nando cuales deben ser los objetivos prioritarios y acciones necesarias para lograrlos con el fin de mejorar la posición y eficacia de la empresa y por consiguiente los resultados del negocio.

## 7. Plan Informático para el comercio (PIC):

El GATC organiza y coordina cursos de informática dirigidos y especializados en Distribución comercial: Introducción a la Informática, Gestión de Datos en el Comercio, Hoja de Cálculo para el Comercio, Gestión Comercial Informatizada, Contabilidad por Ordenador, Internet...

## 8. Boletín Informativo "Comercio al Día".

Colaboración e inserción de noticias en este boletín, editado por el Dpto. de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco dirigido al comercio.

## 9. Informes anuales.

Participación en los Informes anuales de distribución comercial de los publicados por el Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco.

## 10. Actuaciones PERCO:

Colaboración y participación en el desarrollo de actuaciones PERCO que se realicen o propongan en el barrio de Deusto.

## 11. Subvenciones y Ayudas públicas:

Información sobre las mismas y apoyo en el proceso de tramitación.



# DEUSTO BIZIRIK

---

## Agrupación Comercial

**El pequeño comercio, para ser competitivo y responder a los nuevos retos, debe caminar junto y utilizar los medios que desde las Asociaciones se le proporcionan.**

*¡¡Asóciate a la Agrupación Comercial Deusto!!*

**En esta asociación de comerciantes, hosteleros y pequeños empresarios defenderemos tus intereses con la fuerza de todos los asociados.**

- Defensa de nuestros asociados (Ayto., Consejos de Distrito...).
- Información: ayudas, subvenciones, normativa...
- Campañas de promoción comercial: animación callejera, sorteos, creación de eventos, campañas publicitarias...
- Acuerdos con terceros.
- Cursos de Formación.
- Junta Arbitral de Consumo.
- Servicio de Asesoría.
- Gabinete de Asistencia Técnica al Comercio.

**Infórmate en el tlf: 94 475 58 79**

**Estas Navidades**

**te regalamos**

**un fin de semana  
de ensueño**

La asociación de comerciantes de Deusto sortea entre todos aquellos que realicen sus compras en cualquiera de los comercios asociados un fin de semana en un balneario

