



MANUAL DEL CCA El Paseillo® VI EL ESCAPARATE

Los clientes son cada vez más exigentes y la competencia es muy grande, por lo que los pequeños comercios tienen que ingeniárselas para que los clientes compren en sus establecimientos.

El primer contacto visual que tiene el cliente con nuestro establecimiento y lo que le va a ayudar a identificar nuestros productos o servicios va ser el escaparate.

CONCEPTO DE ESCAPARATE

El escaparate tiene como función atraer la atención del cliente y provocar un deseo inicial de compra. No sólo sirve para exponer algunos de los productos que se ofrecen en el interior, sino que transmite una imagen y un estilo de vida que son captados por los consumidores. Debe de cautivar al cliente, de forma que el artículo se venda por sí solo, sin la intervención del vendedor, para ello los artículos deben de estar ordenados, colocados y combinados con elementos decorativos. Además debemos de crear en él las ganas de entrar en el establecimiento y seguir viendo los demás artículos que se exponen en el interior.

El escaparate debe sintetizar y reflejar las características del establecimiento, así el cliente se hace una idea de los productos y la calidad que se va a encontrar en el interior.

OBJETIVOS DEL ESCAPARATE

El objetivo del escaparate sería exhibir estéticamente los artículos y promover e impulsar las ventas. Si se presenta un buen escaparate, el cliente se verá atraído por lo que este presente y hará que entre en el establecimiento y efectúe la compra.

El escaparate constituye el principal vehículo de comunicación del pequeño y mediano comercio con sus clientes en los pequeños comercios y suponen más de la mitad de las entradas al establecimiento y un tanto de las ventas, por lo que el escaparate debe formar parte de la estrategia comercial del punto de venta.

Para poder realizar un escaparate tendríamos que tener en cuenta dos objetivos:

Objetivos técnico-estéticos:

- Llamar la atención
- Producir sensaciones
- Transmitir una buena imagen

Objetivos técnico-comerciales:

- Atraer al comprador
- Aumentar la demanda
- Aumentar la fidelidad
- Retener a los clientes
- Diferenciarse y Destacar frente a la competencia.
- Dar imagen propia
- Incrementar las ventas
- Aumentar la cuota de mercado y el volumen de ventas, repercutiendo por tanto, en un incremento de los beneficios.

MONTAJE DEL ESCAPARATE

A continuación, se enumeran algunos aspectos relevantes que deben considerarse siempre en el momento de decidir el montaje del escaparate:

- **Transmisión de la información.** El escaparate transmite una información que hará que el consumidor se haga una idea y catalogue al establecimiento, por eso es necesario que el montaje se realice con mucho cuidado.
- **Atracción del público objetivo.** El escaparate cumple una misión que es atraer la mirada del público que pasa por delante. Sin embargo, además de conseguir la atención, y posible compra, de todo tipo de cliente, debe enfocarse, principalmente, hacia la captación del público objetivo al que queremos dirigirnos para satisfacer sus necesidades.
- **Persuasión del consumidor.** El escaparate es un elemento vendedor, incluso fuera de horario comercial. Los productos se deben mostrar haciéndolos deseables, a través de una presentación llamativa, con el contraste de color acertado y con un refuerzo luminoso apropiado.
- **Originalidad.** Un escaparate con un diseño original puede cautivar y atrapar la mirada de los transeúntes por la información y persuasión que transmita y esto hará que se recuerde e incluso comente con otras personas con lo que se consigue una publicidad gratuita del establecimiento más allá de sus límites físicos.
- **Adecuación al entorno.** El local comercial es parte del conjunto arquitectónico y estético de una ciudad, por lo que se deberá integrar dentro del entorno que le rodea. Por lo que los escaparates juegan un papel fundamental en la construcción armónica del espacio urbano. Para ello, se debe tener en cuenta aspectos tales como su ubicación, la época del año, el estilo propio y de sus productos, los establecimientos cercanos, la arquitectura en la que se enmarca, etc.
- **Exposición clara del precio.** Según la legislación vigente, todos los artículos expuestos deben llevar los precios claramente indicados, salvo excepciones, además su conocimiento es decisivo a la hora de comprar, los precios han de ser legibles, no estar ocultos y deben ser atractivos.
- **Renovarlos al menos una vez al mes.**
- **Correcta colocación.** La comunicación debe ser con un mensaje claro y sencillo. Por ello, a la hora de presentar los productos se debe transmitir un solo tema. En el escaparate no habrá muchos productos, ya que transmitiría confusión y mala imagen, creando un único centro de atención y no varios repartidos en zonas. La limpieza y el orden son requisitos imprescindibles a tener en cuenta en un escaparate.
- **Comunicar servicios adicionales.** El escaparate, además de orientar sobre el surtido también puede informar sobre servicios adicionales como: la financiación, los arreglos a medida o el servicio a domicilio,...
- **No cerrar el escaparate.** Nunca se debe cerrar o disminuir la visibilidad del escaparate. En la medida de lo posible, no deben cerrarse por la noche ni taparse por el sol, utilizando medios alternativos como pueden ser los toldos o los filtros solares.
- **Colocar productos y marcas que estén realizando campañas publicitarias** (aprovechar la inversión publicitaria del fabricante en beneficio nuestro).

El escaparate constituye por sí mismo un proceso de comunicación en el que forma, tamaño, color, altura, posición, espacio, luz y ambientación tienen sus propios lenguajes.

Tanto es así que en el escaparate existen zonas calientes (más visibles) y zonas frías (menos visibles).



Las zonas calientes suelen coincidir geoméricamente con la zona central del escaparate y los productos ubicados en estas zonas son los que más probabilidades tienen de ser vendidos. Las ofertas, los productos nuevos o aquellos que se quieran liquidar son los más idóneos para ocupar estas zonas.

Los elementos exteriores del establecimiento y el escaparate deben estar limpios y bien conservados, realizando tantas actividades de mantenimiento sean necesarias.

COMO EMPRESARIO, DEBO REFLEXIONAR Y MEJORAR:

- ¿Colocamos los artículos más importantes en el centro del escaparate?
- ¿Está bien iluminado el escaparate? ¿Utilizamos focos directos para los artículos laterales?
- ¿Los cristales del escaparate proyectan reflejos?
- ¿Se colocan los artículos a la altura adecuada para realizar una exposición centrada?
- ¿Están visibles los precios en el escaparate?
- ¿La limpieza del escaparate es correcta?
- ¿La decoración utilizada en el escaparate va acorde con el mensaje que se quiere transmitir?