

Més del 80% d'establiments comercials i de restauració demanden formació en activitat online, gestió de comunitat i eines TIC

- » La Fundació BCN Formació ha elaborat l'estudi per identificar les tendències i necessitats formatives (digitals, transversals, tecnicoprofessionals) en els sectors comerç i restauració, especialment afectats pel context del darrer any
- » Els sectors demanden formació en digitalització però també la gestió dels negocis en el context actual i amb els canvis de tendències que la pandèmia ha accelerat
- » L'Ajuntament de Barcelona té previst impactar l'any 2021 més de 6.000 persones i més de 1.300 comerços a través de formacions, acompanyaments experts, ajuts i subvencions, amb un pressupost destinat de 4,75 M€
- » A través de Barcelona Activa, l'Ajuntament ja executa plans de digitalització a comerços i programes i ajuts específics per ambdós sectors, així com formació trimestral o de més llarga durada per a les persones que s'ocupen en aquests àmbits. Gràcies als resultats d'aquest estudi, l'ens municipal adaptarà els seus plans d'acompanyament al petit comerç i restauració
- » Veure l'estudi [aquí](#)

L'Ajuntament de Barcelona, a través de la Direcció de Comerç i Barcelona Activa, juntament amb la Fundació BCN Formació Professional, han presentat l'estudi "Diagnosi, noves tendències i necessitats al Sector Comerç i Restauració de la ciutat de Barcelona", realitzat aquest any 2021 per l'Observatori de la FP. Per dur-lo a terme s'ha tingut en compte el context postpandèmia i l'afectació de la crisi econòmica derivada en el sector, així com d'altres factors també sensibles i en processos de canvi des d'abans de la irrupció de la Covid-19.

L'estudi analitza l'impacte en el sector tant en l'àmbit Barcelona com ciutats de l'àrea metropolitana, i s'ha fet mitjançant un treball de camp que recull 252 respostes de 178 comerços, 78 establiments hotelers, i 26 entrevistes (12 al sector comerç i 14 al sector de la restauració). Com a resultat, l'estudi indica que més del 80% dels establiments demanden formació en almenys un àmbit en termes d'activitat online, creació de comunitat i eines TIC. A més a més, també en demanen una gestió dels negocis més acurada amb el nou context, ja que el sector conclou que no s'està preparat per abordar els nous reptes i els canvis profunds que els nous hàbits de consum i les noves tendències experimenten a gran velocitat.

Des de l'àmbit públic municipal i des de la Fundació BCN Formació Professional s'ha posat el focus en aquest sector, d'una banda, perquè ha estat i és un dels més afectats per la crisi, ja sigui per la reducció d'ingressos o pel tancament d'establiments, i les conseqüències dels confinaments o horaris parcials d'obertura. A més, gairebé una quarta part de la població barcelonina actualment en situació d'atur són persones treballadores d'un d'aquests sectors (Més de 14.000 del sector comerç, un 35% més que l'any anterior, i més de 10.000 del sector restauració, un 55% més, es troben actualment en desocupació). A Barcelona, el 31% de les persones aturades que s'han generat per la crisi de la COVID-19 procedeix de la restauració o del comerç.

Una de cada 3 persones aturades és del sector comerç o restauració

Actualment, aquest sector ocupa 204.000 persones a la ciutat. Del total de llocs de feina, 19 de cada 100 persones a Barcelona treballen en restauració o comerç. I com a dada més exhaustiva, un de cada 3 nous aturats des que va començar la pandèmia procedeix d'un d'aquests dos sectors. Globalment, els sectors tractats constitueixen dos elements centrals de les dinàmiques econòmiques i socials de Barcelona que representen el 32% del teixit empresarial. El comerç a la ciutat representa un 12,8% del PIB i un 21% de pes al teixit empresarial. La restauració, per la seva part, aglutina el 8,2 de les persones que hi treballen, així com el 10,8% del teixit empresarial.

El resultat d'aquest estudi permet implementar noves accions als plans ja executats des de l'Ajuntament de Barcelona per capgir aquests números, i impactar tant en les persones com en els mateixos comerços per tal que puguin fer els canvis que les tendències i la societat del segle XXI estan demandant. L'Ajuntament de Barcelona té previst impactar l'any 2021 més de 6.000 persones i més de 1.300 comerços a través de formacions, acompanyaments experts, ajuts i subvencions, amb un pressupost destinat de 4,75 M€.

A través de Barcelona Activa, l'Ajuntament ja executa plans de digitalització a comerços i programes i ajuts específics per ambdós sectors, així com formació trimestral o de més llarga durada per a les persones que s'ocupen en aquests àmbits. Gràcies als resultats d'aquest estudi, l'ens municipal adaptarà els seus plans d'acompanyament al petit comerç i restauració.

Un 16,4% fa la compra a botigues de barri o mercats

L'estudi ha volgut analitzar les tendències que revolucionen els sectors comerç i restauració i per tal de generar millors experiències i un grau més alt de sostenibilitat. Així mateix, ha analitzat les amenaces del petit comerç, tenint en compte que els grans establiments i cadenes comercials són la tria del 66,1% a l'hora de comprar aliments, front el 16,4% que fan la compra a botigues de barri o mercats, i d'una altra banda, la introducció de nous hàbits derivats de les vendes online.

Entre les tendències en l'àmbit del comerç, s'hi troben:



- **Les noves tecnologies:** tant de comerç electrònic com millores electròniques a la botiga física
- **Sostenibilitat ambiental:** Inseparable dels nous estils de vida i els compromisos com a societat amb l'agenda global.
- **Comerç just:** promovent salaris i condicions dignes.
- **Experiències al punt de venda:** promovent els vincles amb el client amb autenticitat i creació de bones percepcions.
- **Multicanalitat:** Integrant venda online i offline.

I en l'àmbit de la restauració:

- **Tipus de productes:** Les tendències alimentàries apunten cap a un augment de productes frescos i de proximitat.
- **Consum ecològic:** Esdevé cada cop més rellevant per la satisfacció dels consumidors.
- **Menjar a domicili:** L'impacte de la Covid-19 ha potenciat encara més aquesta tendència.
- **Serveis tecnològics:** Sistemes online per fer reserves i gestionar les comandes.

Les accions formatives que l'estudi recull apunten a perfils professionals amb polivalència i amb competències digitals, que donin resposta a qüestions d'organització, digitalització, presentació del negoci i orientació a la clientela. Se'n destaquen, per ambdós sectors, aquests tipus de formacions:

- **Estratègia general:** Cal una radiografia del sector, un pla estratègic individualitzat així com millorar les eines de negociació.
- **Gestió empresarial:** Tant programes de gestió, finançament i economia com la relació amb la clientela.
- **Digitalització:** Es demana escalar els nivells formatius en quant a gestió de vendes, stock de comerç, ofimàtica, xarxes socials i continguts de pàgines web, entre d'altres.
- **Repartiment a domicili:** Integració d'aquest perfil professional dins del sistema online integral i ús de les plataformes indicades per aquest propòsit.
- **Promoció a les xarxes socials:** Formacions específiques d'Instagram, Facebook, WhatsApp Business, etc., per a la visibilització a internet i atracció de públic a l'establiment.
- **Informació:** coneixements tècnics dels productes i serveis amb més solidesa.
- **Diferències generacionals:** Tant des del punt de vista dels consumidors com dels comerciants, es demana tenir en compte les diferents realitats i públics.
- **Producte:** Es considera adient la màxima especialització en els productes. Per exemple, el sector de la carnisseria, on s'estan produint canvis de negoci, ja no es venen únicament peces o tall de productes com es feia tradicionalment, sinó que incorporen elaboracions llestes per consumir, tal i com s'observa a la demanda actual.



Seguint el cas de la carnisseria, es considera que ha dèficit de professionals especialitzats, i es demanen formacions específiques per cobrir les vacants.

- **Proximitat:** Arran de la COVID-19 s'han detectat tendències del comerç de barri i es demanda formació que els aportí valor afegit a la proximitat.
- **Venda online:** Es demana formacions de nivell avançat i associar els petits comerços amb la familiarització de les noves tècniques d'stock del comerç virtual.
- **Aparadorisme:** Necessitat de formació en aparadorisme i decoració.
- **Experiències:** Es remarca la importància d'innovar als petits comerços mitjançant experiències per atraure vendes.
- **Relació amb la clientela:** Fidelització i accions formatives per interactuar amb els potencials compradors.
- **Sostenibilitat:** Els emprenedors i els establiments de restauració estan cada vegada més interessats en aquest tipus de restauració sostenible.

La realització d'aquest estudi per poder impactar tant en l'ocupació com en els mateixos camps d'activitat de comerç i restauració formen part de les mesures del CECORE, el Centre de Coordinació de Resposta Econòmica, dutes a terme des de l'Ajuntament de Barcelona des de l'inici d'aquesta crisi per actuar ràpidament i donar resposta a la ciutadania i les necessitats econòmiques de ciutat. Des de l'inici del CECORE, s'han incorporat un conjunt d'accions orientades, entre d'altres, a acompanyar els processos de transformació digital. Per exemple, el Pla de digitalització de comerç posat a la pràctica ha permès a Barcelona Activa formar, en poc més d'un any, prop de 3.400 persones (69% dones i 19% en règim d'autònoms), així com atendre i assessorar 461 empreses; o programes de e-commerce i de suport tècnic i digital a les empreses.

L'Ajuntament de Barcelona recentment ha anunciat d'altres iniciatives que combinen la digitalització de comerços i l'atracció de més clientela presencial, portant més vida als barris i dinamitzant els sectors, a través d'un laboratori innovador BCN Retail Lab, portat a terme a CTecno i l'empresa Beabloo. Un projecte, en aquest cas, escalable fins a 2.500 comerços de la ciutat en els propers 2 anys. D'una altra banda, un altre programa de reactivació en marxa per part de Barcelona Activa és el Comerç a punt, adreçat a més de 270 comerços, per definir noves estratègies empresarials i desenvolupar fórmules per incentivar nova demanda. I d'altres programes més creatius com Dissenyem Comerç per millorar els eixos comercials dels barris.

Quant a les necessitats de persones que s'ocupen en aquests sectors, les perspectives de futur, des de l'àmbit municipal, seran incrementar l'oferta de reskilling i upskilling (augment de competències) aplicant les necessitats detectades a l'estudi. Així, l'informe conclou que al voltant de la meitat dels establiments demanden formació per identificar accions i fidelització amb la clientela, així com mètodes de presentació dels productes. Així, a Barcelona Activa inclou en el seu pla nous itineraris formatius professionalitzadors, entre ells, preparació de productes de pesca a l'establiment, o especialista en formatge i làctics, entre d'altres, i càpsules i tallers, com ara el de l'elaboració de venda d'olives, bacallà salat, productes bio i de proximitat.

Previsions optimistes

Tanmateix, tot i la forta afectació per la Covid-19, n'hi han previsions més optimistes, ja que segons les dades de Consum Privat tractades per la OMD pel que fa al primer trimestre de 2021, s'extreu que l'índex de recuperació comercial se situa en 113,95%. En un sentit també positiu, segons les dades de l'enquesta d'activitat del sector comercial a Barcelona en relació als serveis relacionats amb la digitalització, el pagament per targeta i mòbil està consolidat i s'incrementen les comandes amb les aplicacions mòbils. Quant a la disponibilitat de les pàgines web en aquests sectors, han pujat 4,4% punts respecte l'any anterior.

A escala global, la CEDEFOT (European Center for the Development of Vocational Training) ha destacat la necessitat de desenvolupar, actualitzar i millorar les habilitats laborals per afrontar uns mercats laborals que canvien molt ràpidament, com és el cas de comerços i restauració. Es veu la formació clau per a les noves tasques dels treballs digitals, les noves formes de treball, i a la contribució de la competitivitat d'aquests sectors.