



BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

Potenciar y facilitar un **ECOSISTEMA COMERCIAL SOSTENIBLE**, es uno de los objetivos prioritarios que mantiene la Confederación Empresarial de Comercio de Bizkaia. Para su consecución, desde CECOB, se desarrollan proyectos orientados a **FORTALECER EL TEJIDO COMERCIAL DE BIZKAIA**, bajo un enfoque de sostenibilidad **Económica, Social y Medioambiental**.

La convivencia del comercio local con el resto de formatos y actividades económicas, requieren de la adopción de nuevas estrategias en la gestión de la empresa, sin perder la vocación de servicio a la comunidad.

Para afrontar estos nuevos retos que se actualizan de forma continua, CECOB, traslada mediante este documento, aquellas **BUENAS PRÁCTICAS** que el comercio puede incorporar en su modelo de negocio para avanzar en la Sostenibilidad Social, Ambiental y Económica. Se recogen además aquellos proyectos activos, promovidos por CECOB, que facilitan la integración de estas iniciativas mediante programas colaborativos, que optimizan recursos técnicos y económicos.

Las **BUENAS PRÁCTICAS** dirigidas al comercio local y recogidas en este dossier, son ejemplos de acciones o iniciativas profesionales con un impacto positivo en la mejora de la calidad de vida tanto de las personas trabajadoras del sector como de los clientes/as y usuarios/as, con un componente vital y necesario de respeto y cuidado del medioambiente.

✓ SOSTENIBILIDAD SOCIAL

Medidas y actuaciones integradas en la gestión del comercio local que afectan de forma positiva al fortalecimiento de los vínculos con la sociedad, creando comunidad, y obteniendo beneficios para distintos segmentos de la población.



✓ SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Implementación de acciones en el modelo de negocio, con un valor añadido basado en el compromiso medioambiental.

✓ SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA

Iniciativas que permiten mantener un tejido comercial competitivo y diversificado, que se adapta a los cambios.

Sostenibilidad SOCIAL

RELEVO EMPRESARIAL

Oportunidad de empleo a jóvenes cualificados



ACCESIBILIDAD

Acondicionamiento del comercio para facilitar el acceso a las personas con problemas de movilidad



ODS

Implementación de medidas acordes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



COMPROMISO CON LA INTEGRACIÓN

Programa destinado a la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual



INSERCIÓN LABORAL

Programa para mujeres mayores de 50 años



ADAPTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Facilitar el consumo a través de la innovación y la experiencia de compra



APOYO A COLECTIVOS Y CAUSAS SOCIALES

Implicación y colaboración con organizaciones y movimientos sociales



IGUALDAD DE GÉNERO

Actuaciones dirigidas a erradicar las desigualdades de género



TRABAJO SEGURO

Formación para el refuerzo de la seguridad laboral



INSERCIÓN LABORAL

La Confederación Empresarial de Comercio de Bizkaia, CECOBİ, colabora con el [Programa de Acompañamiento Integral a la Inserción laboral](#) EMALAN PLUS dirigido a mujeres desempleadas mayores de 50 años con experiencia en puestos de responsabilidad. El programa EMALAN PLUS está promovido y financiado por el Departamento de Empleo, Inclusión Social e Igualdad de Diputación Foral de Bizkaia, liderado por la Agencia Foral DEMA y se desarrolla en colaboración con CEBEK y las organizaciones sectoriales (ASCOBİ, CECOBİ, FVEM, y KİMİKA). [+ info](#)



ADAPTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Mejorar el servicio al cliente, adaptando canales de comercialización y la oferta disponible es una de las estrategias a valorar para enriquecer la experiencia de compra: Desde la venta online, RRSS.. hasta la instalación de máquinas expendedoras 24/7 como ejemplo, son iniciativas para la conciliación y vinculación con aquellos/as clientes/as que no se pueden acercar a los establecimientos locales, o bien prefieren el uso de otros canales de comercialización.

La diferenciación a través de la oferta de productos, son un valor añadido para aquellos usuarios/as que requieren de una atención y servicio específico: desde artículos dirigidos a personas celiacas, intolerantes a algún tipo de alimentos, alergias a tejidos, oferta de productos Cruelty Free... etc.



RELEVO EMPRESARIAL

Gracias al programa [Transmisión de empresas](#), impulsado por CECOBİ y la Diputación Foral de Bizkaia, se facilita la continuidad de empresas viables y rentables a personas con iniciativas emprendedoras. Este proyecto fortalece el tejido comercial de Bizkaia, su renovación y potencia la empleabilidad en las empresas locales. [+ info](#)



ACCESIBILIDAD

La posibilidad de crear entornos accesibles a cualquier persona es un objetivo a conseguir por parte del comercio. La adaptación de las puertas de acceso, generar espacios con mayor amplitud para personas con dificultades motrices, incluir lectores de precios para personas con problemas de visión, adaptar la altura de los mostradores, la señalización correcta de los espacios o adaptar los WC para personas con movilidad reducida son algunas de las actuaciones a conseguir para lograr un comercio abierto y accesible. Otras iniciativas destinadas a mejorar la calidad de vida de los usuarios/as, se basan en el reparto a domicilio, la realización de pedidos telefónicos... y todas aquellas medidas que permitan la integración y autonomía de las personas con necesidades específicas.



IGUALDAD DE GÉNERO

CECOBI ha impulsado, con la Diputación Foral de Bizkaia, una campaña para concienciar a la ciudadanía de la importancia de erradicar situaciones de desigualdad. Bajo el nombre '[Consume igualdad. El comercio, tu refugio/Berdintasuna kontsumitu. Saltokia, zure babeslekua](#)' la Confederación de Comercio de Bizkaia, insta a la ciudadanía a estar alerta ante cualquier indicio de violencia contra la mujer y resalta la figura del comercio local como espacio seguro [+info](#)



APOYO A COLECTIVOS Y CAUSAS SOCIALES

El compromiso con causas y colectivos sociales está presente en el comercio local de Bizkaia. Medidas como la organización de actividades relacionadas con la sensibilización, la visibilización de diferentes colectivos, la cesión de espacios comerciales para talleres o reuniones, la creación de puntos LGBT-Friendly en los perfiles de Google My Business de cada comercio, la colaboración en carreras solidarias, como ejemplo o la flexibilidad de pago para familias con escasos recursos, posibilita que el comercio sea un agente determinante en el apoyo a colectivos y causas sociales, siendo uno de los motores del cambio.



TRABAJO SEGURO

Con el fin de continuar preservando la [seguridad](#) de todos/as aquellos/as que componen la estructura laboral y comercial de Bizkaia, CECOBİ contribuye a mejorar la gestión de la prevención de riesgos laborales en el comercio local. Mejorar la seguridad laboral es un compromiso de todos/as. [+info](#)



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE. ODS

Colaborar con el Banco de Alimentos, incentivar el deporte y la alimentación sana colaborando con colegios y con centros docentes, cooperar con el desarrollo social y económico de las comunidades donde operan, impulsar la inclusión de los y las jóvenes al mercado laboral, realizar un uso responsable del agua, el empleo de energías renovables, no desperdiciar alimentos o la adhesión a causas sociales son líneas de trabajo que pueden desarrollar y aplicar en cada comercio, manteniendo como base los objetivos de desarrollo sostenible. [+info](#)



COMPROMISO CON LA INTEGRACIÓN

La inclusión en el mundo laboral de personas con discapacidad intelectual es una de las asignaturas pendientes de la sociedad. Por este motivo, CECOBİ y la Fundación Síndrome de Down del País Vasco colaboran en ["El PROGRAMA LAN de empleo con Apoyo"](#). Un proyecto que posibilita que personas con discapacidad intelectual puedan acceder a puestos de trabajo en igualdad de condiciones. [+ info](#)

Sostenibilidad AMBIENTAL

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Calidad ambiental y
mantenimiento preventivo



PRESCRIPTOROR DE PRODUCTOS

Asesoramiento e información sobre productos
sostenibles y respetuosos con el medioambiente



AHORRO ENERGÉTICO

Basado en un consumo responsable



AGENTES ACTIVOS

Contratación de la energía a través
de cooperativas, centrales de
producción verde



FOMENTO DE LA MOVILIDAD SOSTENIBLE

Alternativas para el reparto y distribución de
mercancías. Desplazamiento de usuarios/as



APUESTA ECOLÓGICA

Seleccionar proveedores/as
con producción ecológica



3 R'S

Reutilizar, reducir y reciclar



ENERGÍAS RENOVABLES

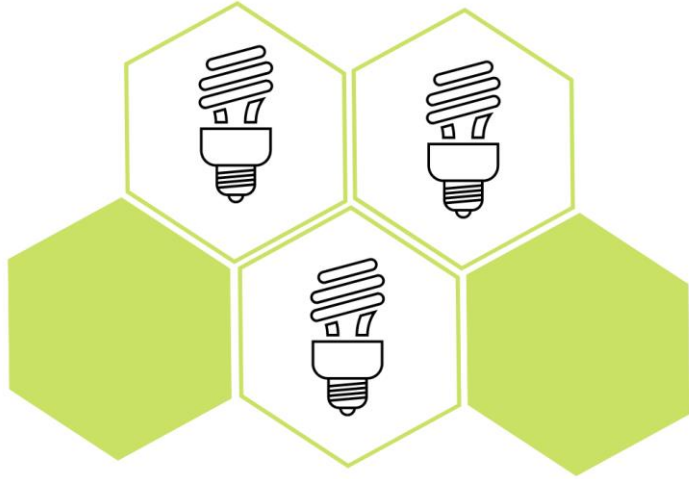
Consumo de energía obtenida a través de
fuentes renovables



DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Facilitar información a clientes/as y
usuarios/as sobre buenas prácticas
medioambientales





AHORRO ENERGÉTICO

La importancia que ha adquirido el consumo responsable ha impulsado a la acción al comercio local. Reducir el consumo energético, limitar la temperatura a un máximo de 19°C y el aire acondicionado a un mínimo de 27°C, implementar una instalación lumínica de bajo consumo, adecuar los cierres de puertas para evitar la fuga de frío – calor, realizar revisiones rutinarias de las instalaciones de climatización son ejemplos de medidas óptimas a promover por parte del comercio local.



EFICIENCIA ENERGÉTICA

Lograr un comercio consciente de la responsabilidad con el medioambiente, es una labor continua que se desarrolla desde CECOB. Para lograrlo, lidera [proyectos](#) basados en la obtención de empresas que apuesten por la sostenibilidad. En esta línea, colabora con empresas y profesionales especializados que realizan diagnósticos y servicios de mejora de la eficiencia energética, la sostenibilidad y la gestión preventiva de equipos de climatización mediante consultorías individualizadas [+ info](#)



PRESCRIPTOR DE PRODUCTOS

La orientación y asesoramiento en el momento de la compra es el valor añadido y diferencial del comercio local. Informar sobre la trazabilidad de los productos y sus características, facilita la toma de decisiones de los consumidores/as.

El comercio local, establece vínculos con los usuarios/as que le convierten en un prescriptor comercial de confianza.



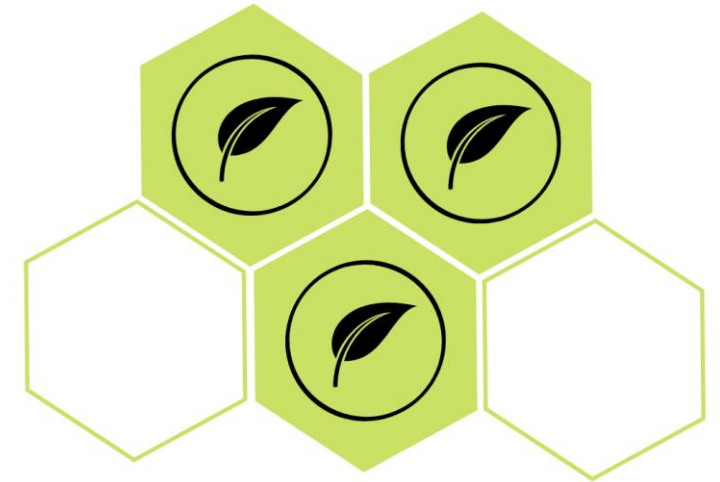
AGENTES ACTIVOS

Formar o integrarse en cooperativas de producción verde de energía "comunidades energéticas locales" es una actuación que puede articularse como proyecto colectivo, promovido por CECOBÍ. El comercio integrado en CECOBÍ también puede beneficiarse del servicio de asesoramiento energético con condiciones exclusivas, que garantizan la máxima eficiencia, tanto energética como económica en el suministro, repercutiendo en el gasto y en la competitividad de la empresa.



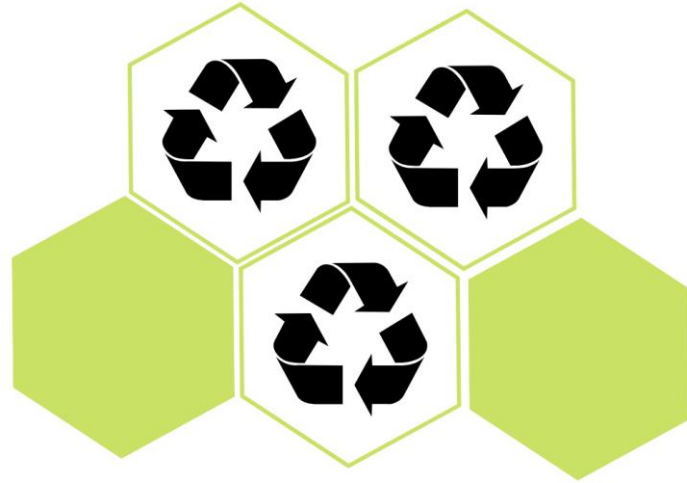
FOMENTO DE LA MOVILIDAD SOSTENIBLE

Realizar los repartos en bicicleta o en vehículos eléctricos, ofrecer descuentos a los consumidores/as por desplazamientos en medios con menor huella de carbono o descuentos para los que acudan en transporte público, son algunas de las medidas que pueden aplicar los establecimientos para apoyar a la movilidad sostenible.



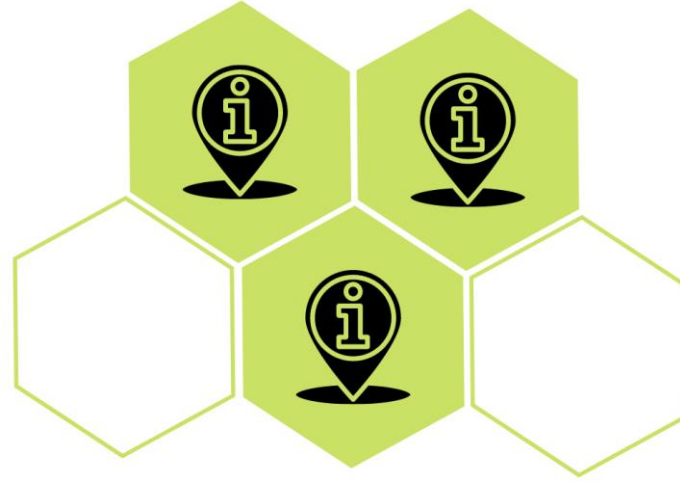
APUESTA ECOLÓGICA

El comercio minorista como principal agente de la cadena de valor de la distribución comercial, debe implicarse en el apoyo de los proveedores/as locales y de los productos de Km 0. Con estas medidas de reducción de la distancia entre el origen de los productos, y su lugar de consumo final, se contribuye a la sostenibilidad, disminuyendo las emisiones de CO2. A su vez, se apuesta por la economía local diversificada, que amplía la libertad de elección de los consumidores/as, y contribuye a la distribución de la riqueza...



3 R's: REDUCIR, REUTILIZAR Y RECICLAR

La Regla de las Tres Erres promueve la Reducción, el Reciclaje y la Reutilización de los productos de consumo. Separar residuos según el tipo, racionalizar los insumos, gestionar de forma eficiente los aparatos electrónicos cuando no se estén usando, el envío de tickets y catálogos de forma digital, evitar el consumo de bolsas y envoltorios en la medida de lo posible, reducir el plastificado de los productos o emplear material reciclado, son algunas de las medias que pueden ser implementadas en el comercio para preservar una gestión empresarial respetuosa con el medioambiente.



DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Ofrecer a la ciudadanía información sobre el consumo responsable y la sostenibilidad ambiental es una de las iniciativas que los establecimientos comerciales pueden implementar, a través de la puesta a disposición de folletos explicativos, tips medioambientales en puntos estratégicos del local e incluso la propia formación de los trabajadores/as en esta materia como actuaciones proactivas a desarrollar por el sector que son respaldas a través de CECOB, con el apoyo técnico y material para su correcto desarrollo.



ENERGÍAS RENOVABLES

Los avances en la tecnología han permitido que la energía pueda ser obtenida de fuentes naturales que son inagotables o con capacidad de renovación, generando energía limpia. Emplear, dentro de las posibilidades estas energías, contribuyen a la sostenibilidad del planeta. Además, la implicación con la sostenibilidad es una motivación de compra cada vez más extendida entre ciertos consumidores/as ¡lo "verde" vende!.

Sostenibilidad ECONÓMICA

CAPITAL HUMANO

Los/as profesionales como agentes transformadores



EVENTOS COMERCIALES

Organizar y participar en promociones comerciales, mejora la presencia y visibilidad en la comunidad

DINAMIZACIÓN COMERCIAL

Incentivar las compras a través de iniciativas que fidelicen y alcancen a diferentes tipologías de clientes/as



COMERCIO ABIERTO Y ACCESIBLE

Apertura de nuevos canales de venta y de atención al cliente



APOYO AL COMERCIO

Ayudas y subvenciones que optimicen la inversión y la adaptación comercial



INNOVACIÓN COMERCIAL

Nuevos públicos demandan acciones comerciales diferentes



CAMPAÑAS DE COMERCIO LOCAL

Bonos al consumo o bonos culturales que promueven las ventas en el comercio local

ADAPTACIÓN EMPRESARIAL

Transformación interna pensando en el futuro



TRANSICIÓN EMPRESARIAL

Relevo empresarial que garantice la continuidad del comercio local



EVENTOS COMERCIALES

Con el fin de dinamizar las calles e incentivar las compras en fechas comerciales, desde CECOBÍ se organizan campañas, como la realizada en colaboración de la Diputación Foral de Bizkaia, ["Gabonak Enkaterrín"](#). El objetivo de esta iniciativa es sensibilizar sobre la importancia de la compra en establecimientos locales, poniendo en valor la experiencia de compra que se ofrece en los comercios de Bizkaia. [+info](#)



CAPITAL HUMANO

Las transformaciones internas de las empresas están enfocadas en las personas y en el futuro. Por ello CECOBÍ colabora con el programa acelerador del cambio empresarial ["Ekinbarri"](#), un nuevo modelo centrado en la parte más humana de la organización, transversal para llegar a realidades diversas, adaptado a la idiosincrasia de cada empresa, atendiendo a su situación de partida, y sostenido sobre los pilares de la confianza, innovación, sostenibilidad medioambiental y económica, y compromiso con las personas. [+info](#)



DINAMIZACIÓN COMERCIAL

Sorprender y generar atracción hacia el comercio local es uno de los principales objetivos de CECOBÍ. Con esta finalidad colabora con la Diputación Foral de Bizkaia en el proyecto ["Bertokoak"](#): una app mediante la cual se realiza un juego interactivo en el que se pone a prueba los conocimientos de los clientes/as sobre Bizkaia. De esta manera, el sector comercial genera sinergias y vínculos con el territorio. [+info](#)



COMERCIO ABIERTO Y ACCESIBLE

En la sostenibilidad económica del comercio local juega un papel importante la adaptación de las empresas a los requerimientos actuales del mercado. La apertura y accesibilidad del comercio local no solo se debe basar en las oportunidades que ofrece la tecnología y la digitalización. Crear líneas de comunicación más fluidas a través de aplicaciones de envío de mensajes, instalación de máquinas expendedoras en las fachadas, códigos QR en los establecimientos, venta a través de RRSS, paneles de compra interactivos o la posibilidad de pagar con nuevos medios (smartphone/ Bizum...) son alternativas para adaptar los comercios a las nuevas demandas y tendencias de la sociedad.



APOYO AL COMERCIO

El Gobierno Vasco, con la colaboración de EUSKALIT – Gestión avanzada, ha puesto en marcha el proyecto ["Saltokitik Enpresara"](#) con el claro objetivo de mejorar la competitividad del comercio, orientándolo a clientes/as y ventas. De esta manera se mejora la planificación y los planes de negocio del comercio local. [+info](#)



CAMPAÑAS DE COMERCIO LOCAL

Campañas como los bonos al consumo, los bonos culturales, el bono cultural joven, ferias de stock organizadas.... son oportunidades que permiten la promoción de las compras en el comercio local de proximidad. Su participación en este tipo de iniciativas genera vínculos con la ciudadanía y con potenciales clientes/as.



INNOVACIÓN COMERCIAL

El cambio es una constante en la distribución comercial. Conocer los nuevos hábitos de consumo, las necesidades no satisfechas en los diferentes segmentos y la innovación comercial es una labor vital de actualización que debe llevar a cabo el comercio, a través de las posibilidades formativas e informativas que ofrecen las organizaciones empresariales como CECOBİ y las asociaciones gremiales/sectoriales. Adaptar experiencias y sumarse a proyectos de promoción comercial organizados por estas organizaciones, son opciones a valorar por el sector.



ADAPTACIÓN EMPRESARIAL

El comercio está en constante transformación, por lo que es necesario impulsar cambios empresariales internos para continuar siendo competitivos. Aumentar la presencia en redes sociales, valorar el comercio online como una alternativa a la venta tradicional o apostar por nuevas tendencias de escaparatismo e imagen comercial pueden ser opciones que transformen la gestión del negocio pensando en el futuro.



TRANSICIÓN EMPRESARIAL

CECOBİ, con la colaboración de la Diputación Foral de Bizkaia, desarrolla el programa ["Transmisión de Empresas"](#). Un programa centrado en ofrecer una continuidad a empresas que poseen rentabilidad económica. Negocios viables que no cuentan con sucesión empresarial pero mantienen una cuota de mercado sostenible y una trayectoria empresarial consolidada. Desde la Confederación Empresarial de Comercio de Bizkaia, se facilita el asesoramiento técnico para facilitar la continuidad del negocio. [+info](#)