

Tribuna Oberta de Vilafranca obre les portes dels supermercats virtuals

C.M. / Vilafranca del Penedès
 ● L'evolució i les perspectives de futur dels supermercats virtuals va ser el tema que va centrar la segona conferència del Tribuna Oberta de Vilafranca, a càrrec d'Enric Ezquerra, conseller delegat de Condisline, ahir a l'hotel Domo de Vilafranca. Ezquerra va explicar que aquest projecte l'any 2000 amb una inversió inicial de

tres milions de pessetes. Segons ell, aquest mercat ja ha crescut considerablement en els últims anys i ho farà encara d'una manera més accentuada perquè «l'exigència hi és». Ezquerra va explicar que el client que fa les compres per Internet, habitualment, és una dona de classe mitjana alta, d'entre 25 i 45 anys, amb parella i fills, amb ordinador tant a la feina com a casa. Té

tolerància zero amb les errades en el servei i busca el màxim de facilitats a l'hora de fer la compra. Segons Ezquerra, un 82% dels seus clients d'Internet asseguren que no fan mai la compra físicament.

La pròxima sessió del Tribuna Oberta de Vilafranca serà el 4 de novembre, amb el conseller de Política Territorial de la Generalitat, Joaquim Nadal, com a ponent.



Enric Ezquerra durant la conferència de Tribuna Oberta a l'hotel Domo de Vilafranca. / C.M.

90 persones assisteixen al segon Tribuna Oberta Vilafranca

VILAFRANCA

90 persones van assistir dimarts a l'hotel Domo al segon dinar-conferència Tribuna Oberta Vilafranca. La ponència va anar a càrrec d'Enric Ezquerra, director general de Condis, qui va parlar de *CondisLine, la realitat de 5 anys a Internet*. Tribuna Oberta és una plataforma de relacions oberta a totes les institucions, empreses i persones que es volen implicar activament en la vida ciutadana.

La informació, el debat i la reflexió són les bases d'aquesta iniciativa que busca promoure l'intercanvi d'opinions entorn d'aspectes rellevants de l'actualitat o d'interès general per a la societat de Vilafranca, amb la participació de destacades personalitats. Tribuna Oberta Vilafranca tracta també de promoure la ciutat de Vilafranca i el seu entorn com a nucli de referència de l'àmbit social, econòmic, polític, cultural, educa-



Imatge del Tribuna Oberta de dimarts.

tiu i científic. La iniciativa la promouen l'Ajuntament de Vilafranca i la Universitat Oberta de Catalunya, conjuntament amb diverses empreses i associacions col·laboradores.

El primer fòrum Tribuna Oberta es va celebrar el 17 de febrer passat i va comptar amb la presència de Jordi Vilaseca, director d'Estudis d'Economia i Empresa de la UOC.

Tribuna Oberta aborda l'ús de la venda 'on line' per comercialitzar productes

El director general de Condis, Enric Ezquerra, fa un complet repàs a l'experiència de CondisLine

El conseller de Política Territorial i Obres Públiques, Joaquim Nadal, el proper convidat

Sergi Sol

Tribuna Oberta de Vilafranca va abordar la venda on line a través de l'experiència en el sector de Condis, una empresa del sector de l'alimentació que ofereix des de fa cinc anys un complet servei de venda virtual que ha aconseguit fidelitzar 26.000 clients des del gener de l'any 2000. El director general de la companyia, Enric Ezquerra, va oferir una extensa explicació en el decurs d'un dinar-conferència a l'hotel Domo, sobre l'experiència de CondisLine, un exitós servei de supermercat virtual.

Si cal atendre als resultats oferts per CondisLine, el futur augura una prometedora evolució a la venda virtual o on line. Enric Ezquerra va vaticinar, a partir de l'experiència



L'alcalde, Marcel Esteve, d'esquena, segueix amb deteniment les explicacions del director general de Condis, Enric Ezquerra.

de Condis, que el mercat de la venda a través de la xarxa creixerà, acompanyat d'un procés de selecció i evolució que provocarà canvis en el model de negoci. Però les reticències envers la potenciació del supermercat virtual continuen presents. Albert Puig, Cap de Comunicació de Bodegues Torres, que va precedir la intervenció d'Ezquerra, va revelar els dubtes que genera a la companyia Torres la posada en marxa d'un servei de venda d'aquest tipus, motivada pel tipus de relació històrica propiciada en el sector vitivinícola pel que fa a la relació comercial entre client i venedor.

Dones treballadores

Ezquerra va donar a conèixer diverses dades d'interès com ara que la cistella mitjana de compra per client era superior als 113 euros, la freqüència de compra era de 22 dies i que es tractava d'un client molt diferent al de les tendes. Però potser una de les dades més

singulars va ser constatar que el client potencial és un dona d'entre 25 i 45 anys, de classe mitjana-alta, amb nens petits, que treballava fora de casa i que disposava d'un PC i internet en el seu domicili. La proporció de dones sobre el total de compres és d'un 60%, una xifra que havia invertit els resultats dels primers dos anys que tenien als homes com el principal client.

L'experiència d'aquests cinc anys ha permès, segons va explicar Ezquerra, constatar que és més important fidelitzar clients que la simple captació, comprovar que no tots els clients són rendibles i verificar que el client d'internet és diferent al client de la tenda convencional.

Una altra de les conclusions de Condis és apostar clarament per un web que esdevé un supermercat però no un portal d'Internet. Tot va adreçat a la venda comercial i a oferir un servei destinat a facilitar la compra i a satisfer les necessitats del client. Així també va explicar

que el temps mitjà d'una primera compra per client era de 35 minuts però els clients habituals podien fer una compra en menys de 10 minuts.

L'alcalde tanca l'acte

Aproximadament un centenar de persones van assistir a la xerrada del director general de Condis que va acompanyar l'explicació amb el suport gràfic d'una pantalla on s'anaven projectant les dades i qüestions més significatives. Entre els presents hi havia l'alcalde de Vilafranca, Marcel Esteve, que va cloure el debat amb una intervenció final. També van assistir al debat el vice-rector de Recerca de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), representants d'empreses del Penedès, així com diversos regidors de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès.

Joaquim Nadal, conseller de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya, serà el proper convidat de Tribuna Oberta de Vilafranca.