



## Informe internacional (versión abreviada)

El proyecto Talk Retail Erasmus+ se creó para ayudar a los minoristas que desean abrir sus empresas al mercado internacional a adquirir las competencias comunicativas y sociales necesarias. Cada país tenía su opinión sobre la situación del sector minorista después de haber investigado al respecto. Sin embargo, queríamos ponernos de acuerdo sobre las diez competencias más importantes que serían el principio de la creación de nuestro curso en línea. Con este objetivo, todos los socios pidieron a 50 participantes que respondieran a una encuesta para conocer los puntos fuertes y débiles de los minoristas y comprender mejor sus necesidades.

### ¿QUÉ OCURRE EN EL SECTOR MINORISTA EUROPEO?

La industria minorista es una parte importante del empleo en estos países. Es un sector en constante evolución con la incorporación de nuevas tecnologías de la comunicación, nuevas normativas en las operaciones comerciales y la adopción de nuevas formas de venta. En los dos últimos años, el sector se ha visto afectado por los intensos cierres patronales en toda Europa, que obligaron a los comercios a cerrar o a buscar alternativas para vender sus productos, y solo se permitió permanecer abiertos a las tiendas "esenciales", como las de comestibles. Muchos minoristas también dependían del turismo para atraer clientes de todo el país y del extranjero; sin embargo, con las restricciones a los viajes, muchos comercios perdieron casi por completo su clientela.

El comercio minorista es el mayor sector en términos de empleo en Europa, con casi 20 millones de trabajadores. Además, sostiene millones de puestos de trabajo más

en empleos indirectos entre proveedores, prestadores de servicios y socios. Su contribución al empleo está muy repartida geográficamente: el comercio minorista figura entre los tres principales empleadores industriales en el 95% de las regiones europeas. COVID-19 tuvo un impacto negativo en algunos países, pero fue más débil de lo esperado. La mayoría de los países experimentaron una caída en sus ventas al por menor en 2020, pero se recuperaron y el impacto fue generalmente más débil durante los siguientes cierres. Sorprendentemente, algunos países parecen haberse beneficiado de COVID-19, sobre todo en el norte de Europa. La razón principal es que los países del norte de Europa suelen tener un "déficit turístico" durante el verano, con más gente saliendo del país que entrando en él. Sin embargo, el año pasado, debido a las restricciones para viajar, estos países tuvieron más consumidores de lo habitual.

La situación también parece heterogénea en función de los segmentos de mercado, siendo los minoristas del sector textil y de la confección los más gravemente afectados por la pandemia. Las tiendas de ropa se consideraban no esenciales, por lo que a menudo cerraban durante los cierres patronales. Como la gente se vio obligada a quedarse en casa, hubo menos incentivos para comprar ropa: las ventas en las tiendas de ropa, por lo tanto, disminuyeron un 24% en la UE-27. Sin embargo, se espera que estas ventas mejoren en los próximos años. No obstante, se espera que estas ventas mejoren en cuanto la situación se calme. El efecto en los minoristas de ropa también está directamente relacionado con las políticas de las empresas sobre el trabajo a distancia: si el trabajo a distancia sigue siendo importante después de la pandemia, las ventas no se recuperarán del todo.

## ¿QUIÉNES SON LOS MINORISTAS?

Según las encuestas, los minoristas tienen en su mayoría entre 25 y 60 años, e incluso la franja de edad comprende entre 18 y 25 años en Francia e Irlanda. Los principales sectores en los que trabajan los minoristas en los países del consorcio son la alimentación, la ropa y los accesorios. Sin embargo, se observan algunas diferencias entre los países. En Francia, Italia y Letonia, la artesanía también es un sector popular, con un 18% de respuestas en Francia, un 16% en Italia y un 14% en Letonia. En Irlanda y Francia, la librería y la papelería también están más presentes que en los demás países, con un 14% en Irlanda y un 18% en Francia, frente a un 4% en España, un 4% en Italia y un 2% en Letonia.

En cuanto a las empresas, la mayoría se crearon hace entre 1 y 5 años en todos los países del consorcio, excepto en España, donde las empresas tienen más de 5 años. La mayoría de las empresas emplean de 1 a 5 personas en su estructura, y realmente pocas tienen más de 250 empleados.



## ¿QUÉ IMPIDE LA APERTURA INTERNACIONAL?

Entre los aspectos más desafiantes a los que se enfrentan los minoristas a la hora de abrirse al mercado internacional, los cinco más citados fueron:

- La falta de medios financieros,
- la falta de conocimiento de los destinatarios,
- la falta de capital humano,
- la falta de conocimientos lingüísticos,
- la falta de conocimientos tecnológicos.

## ¿CUÁLES SON LAS DIEZ COMPETENCIAS MÁS IMPORTANTES?

El objetivo principal del primer resultado del proyecto Talk Retail era encontrar las 10 competencias más importantes para que los minoristas adquirieran habilidades comunicativas y sociales. Tras comparar todas las respuestas, las competencias más citadas fueron:

- 1) Conocimiento de vocabulario en la lengua de destino
- 2) Uso de las redes sociales
- 3) Dominio de la expresión oral en la lengua de destino
- 4) Comprensión oral en la lengua de destino
- 5) Dominio de un sitio web
- 6) Paciencia
- 7) Sensibilidad cultural y ética
- 8) Capacidad de resolución de problemas
- 9) Comprensión escrita en la lengua de destino
- 10) Técnicas eficaces de exposición concisa

Gracias a este resultado, podemos crear nuestro curso de microaprendizaje en línea, siendo conscientes de las necesidades y expectativas de los minoristas.

La mayoría de los minoristas no hicieron ninguna formación para abrirse al mercado internacional. Solo unos pocos recibieron alguna formación para aprender más sobre exportación y para mejorar y practicar su inglés o cualquier otro idioma.

## ¿CUÁLES SON LAS MEJORES PRÁCTICAS?

Los participantes en las encuestas comentaron las mejores prácticas o consejos que podrían dar a alguien que quisiera lanzar su propio negocio en el sector minorista a nivel internacional. He aquí algunos de ellos:

- Tenlo todo en cuenta y planifícalo a conciencia: tener una estrategia clara y definida y no improvisar nada es una pista para el éxito,
- Identifique a su público objetivo,
- Asegúrese de que puede permitirse el coste adicional de enviar artículos físicos al extranjero antes de empezar a ofrecer ese servicio,
- Investigue el mercado y los competidores, y conozca la dinámica local: es importante conocer las normas no escritas y los hábitos locales para acceder al mercado local,
- Establezca una estrategia y un plan de gestión de riesgos, y estar preparado para adaptarse,
- Disponga de una buena red internacional: conocer los canales adecuados y dirigirse a las personas adecuadas es un paso crucial para el éxito de la exportación,
- Venda productos o servicios que se ajusten a las necesidades del país de acogida,
- Estudie el idioma: un buen primer paso para entrar en contacto con la dinámica local. Aprenda idiomas extranjeros para aprender a comunicarse con los clientes.
- Céntrese en algo concreto,
- Adquiera experiencia y aprenda de alguien que ya utilice este tipo de exportación o similar,
- Sea abierto de mente e invitar.
- Tenga paciencia hasta que tu propio negocio se recupere.
- Sea consciente de las obligaciones

La mayoría de los participantes animaron a la gente a empezar y a estar motivada, ya que al principio puede ser muy difícil. Uno dijo: "Nunca un fracaso, siempre una lección". Para resumir sus declaraciones sobre la motivación, animan a creer que se puede y incentivan a hacerlo: sólo hay que arriesgarse.

## CONCLUSIÓN

De la investigación y la encuesta actuales se desprende que el panorama del comercio minorista internacional está experimentando un gran cambio debido a los efectos de la pandemia COVID-19 y al aumento de la inflación. Los hábitos de gasto de los consumidores están cambiando y los propietarios de comercios minoristas, que esperan abrir sus puertas a clientes internacionales, deben ser conscientes de las tendencias en el consumo, así como de las numerosas competencias interpersonales necesarias para tener éxito en el negocio. No solo la comunicación intercultural es un reto, sino que también hay que tener en cuenta cuestiones relacionadas con las finanzas y la logística.



## Referencias

- Alexander, N. (2015). Wiley Encyclopedia of Management International Retail. Wiley, Encyclopedia of Management, 9.  
<https://doi.org/10.1002/9781118785317>
- Bachelor of business in retail management practice (ordinary degree). (2022, October 3). Retail Ireland Skillnet.  
<https://retailirelandskillnet.com/bachelor-of-business-in-retail-management-practice-ordinary-degree>
- Ballve, F. (2022, February 21). Overview of the Irish Retail Landscape. The Consumer. Goods Forum.  
<https://www.theconsumergoodsforum.com/blog/2022/02/21/overview-of-the-irish-retail-landscape/>
- Capacchione, S. (2022, August 11). 20 Retail Skills to Guide Your Store Staff to Success. Shopify. <https://www.shopify.com/ie/retail/retail-skills>
- Goodey, B. (2022, February 9). How Irish retailers can respond to the challenges of 2022 and beyond. EY Ireland.  
[https://www.ey.com/en\\_ie/strategy/how-irish-retailers-can-respond-to-the-challenges-of-2022-and-beyond](https://www.ey.com/en_ie/strategy/how-irish-retailers-can-respond-to-the-challenges-of-2022-and-beyond)
- Nazir, S. (2021, August 25). A snapshot of the Irish retail industry. Retail Gazette.  
<https://www.retailgazette.co.uk/blog/2021/08/market-snapshot-ireland-retail-industry-in-depth-profile-irish-republic/>
- Outlook on the Retail Sector. (2020, December 14). Deloitte Ireland.  
<https://www2.deloitte.com/ie/en/pages/finance/articles/retail-domestic-market-review.html>
- Retail Ireland Ibec. (2022). Retail is at the heart of every Irish community. In Retail Ireland Ibec.  
<https://www.ibec.ie/connect-and-learn/industries/retail-and-tourism/retail-ireland/retail-community-report/employment-and-skills>
- Savage, N. (2022, February 15). Next Gen Retail: Vol. 1. KPMG.  
<https://home.kpmg/ie/en/home/insights/2022/02/next-generation-retail-2022.html>

- The Top Retailing Companies on Top1000.ie. (n.d.). Top 1000.  
<https://www.top1000.ie/industries/retailing>
- Tran, M. P. (2019, September 24). Global Retail: The Biggest Challenges to Overcome When Selling Internationally. Tinuiti.  
<https://tinuiti.com/blog/ecommerce/global-retail-biggest-challenges-overcome-selling-internationally/>
- Eurocommerce, 2021, The Value of European Retail - A factbook. Retrieved on 22/10/2022 from:  
[https://www.eurocommerce.eu/app/uploads/2022/08/2021\\_05\\_20-VERF-Full-FINAL.pdf](https://www.eurocommerce.eu/app/uploads/2022/08/2021_05_20-VERF-Full-FINAL.pdf)
- Management Study Guide, 2020, International Retailing - Features and Challenges. Retrieved on 21/10/2022 from :  
<https://www.managementstudyguide.com/international-retailing-features-and-challenges.htm>
- Ritchie R., 2021, 10 retail skills that are transferable life skills. Retrieved on 20/10/2022 from:  
<https://www.upskilled.edu.au/skillstalk/retail-skills-are-transferable-life-skills>
- Dir & Ge. Plataforma líder del entorno directivo. (2 septiembre 2021). El gran reset del retail: retos y tendencias para adelantarse al futuro en el sector del comercio minorista español.  
<https://directivosygerentes.es/ecommerce/reset-retail-retos-tendencias-adelantarse-futuro-comercio-minorista-espanol>
- Observatorio de Recursos Humanos (3 febrero 2021). Los empleos y las habilidades más demandadas en España.  
<https://www.observatoriorh.com/mercado-de-trabajo/los-empleos-y-las-habilidades-mas-demandadas-en-espana.html>
- Servicio Público de Empleo Estatal (Abril 2018). Estudio Prospectivo del Sector Comercio Minorista en España.
- Vera Hervás, L. (9 septiembre 2022). Radiografía del comercio minorista en España. El País,  
[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/09/01/autonomos/1662032094\\_370208.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/09/01/autonomos/1662032094_370208.html)
- Indeed, (September 30, 2021), “Quelles sont les compétences d’un bon vendeur”,

<https://fr.indeed.com/conseils-carrieres/developpement-personnel/competence-s-vendeur>

- Arnaud Rousset, “L'emploi salarié du commerce de détail tiré par le commerce alimentaire”, (April 4, 2017), Institut national de la statistique et des études économiques, <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2736981>
- Banque de France, (October 20, 2022), “Activité du commerce de détail à fin septembre 2022”,  
[https://www.banque-france.fr/sites/default/files/webstat\\_pdf/com\\_det\\_2258\\_fr\\_conjoncture-commerce-detail-septembre-2022.pdf](https://www.banque-france.fr/sites/default/files/webstat_pdf/com_det_2258_fr_conjoncture-commerce-detail-septembre-2022.pdf)
- La Banque Postale, (February 23, 2022), “Commerce de détail en France: Panorama par activité”,  
<https://www.labanquepostale.fr/professionnels/actualite/commerce-detail-france.html>
- Charafa Chebani, (October 12, 2022), “Pourquoi et comment réussir son implantation à l'international”, CCI France International,  
<https://www.cci-france-international.org/le-kiosque/n/pourquoi-et-comment-reussir-son-implantation-a-linternational.html>
- Icons by flaticon.com