

# TALK RETAIL



## Starptautiskais ziņojums (īsā versija)

Projekta TALK RETAIL ERASMUS+ nolūks ir izveidot tiešsaistes mikroapmācības kursu mazumtirgotājiem, kuri vēlas atvērt savus veikalus starptautiskajiem klientiem. Projekta mērķis ir izcelt komunikācijas un sociālo prasmju nozīmi. Lai kopīgi vienotos par 10 prasmēm, kas būtu jāapgūst, lai strādātu kā mazumtirgotājs starptautiskā mērogā, partneri aicināja veikt aptauju 50 mazumtirdzniecības nozarē strādājošiem cilvēkiem savā valstī, lai uzzinātu vājas un stiprās puses mazumtirdzniecībā, kā arī labāk izprastu viņu vajadzības.

### Kas raksturo mazumtirdzniecības nozari Eiropā?

Mazumtirdzniecības nozare ir nozīmīga cilvēku nodarbinātības sastāvdaļa šajās valstīs. Tā ir nozare, kas nemitīgi attīstās, iekļaujot jaunas komunikāciju tehnoloģijas, jaunus komercdarbības noteikumus un jaunus pārdošanas veidus. Pēdējo 2 gadu laikā nozare ir saskārusies ar intensīvu slēgšanu visā Eiropā, liekot uzņēmumiem pārtraukt darbību vai meklēt alternatīvas savu preču pārdošanai, jo tikai pirmās nepieciešamības preču veikali, kā piemēram, pārtikas veikali, drīkstēja darboties. Bez tam daudzi mazumtirgotāji paļāvās uz tūrismu, kas piesaistītu klientus no visas valsts un ārzemēm, taču ieviesto ceļošanas ierobežojumu dēļ daudzi veikali teju pilnībā zaudēja savus klientus.

Šajā starptautiskajā ziņojumā ir apkopoti visi partneru veiktās izpētes rezultāti un gūtās atbildes, un ziņojums rāda pašreizējo mazumtirdzniecības nozares situāciju Īrijā, Spānijā, Itālijā, Latvijā un Francijā.

Mazumtirdzniecība ir apjomīgākā nodarbinātības nozare Eiropā, tajā strādā gandrīz 20 miljoni cilvēku. Turklāt šī nozare netieši atbalsta miljoniem citu darbu veicēju, to starpā piegādātājus, pakalpojumu sniedzējus un sadarbības partnerus. Nozares ieguldījums nodarbinātībā ģeogrāfiski izplatītajā mazumtirdzniecībā ir 3 lielāko industriālā darba devēju vidū 95% Eiropas reģionu. COVID-19 vīruss dažās valstīs atstāja negatīvu ietekmi, taču lielākoties mazāku nekā tika gaidīts. Vairums valstu 2020. gadā piedzīvoja mazumtirdzniecības apjoma kritumu, taču tās atguvās, un ietekme kopumā bija vājāka turpmāko aizliegumu laikā. Pārsteidzoši šķiet, ka dažas valstis ir guvušas kādu labumu COVID-19 laikā, it īpaši Ziemeļeiropā. Galvenais iemesls ir tas, ka parasti

vasarā Ziemeļeiropas valstīs ir tūristu deficīts, jo vairāk cilvēku izbrauc no valsts nekā iebrauc. Tomēr pagājušajā gadā ceļošanas ierobežojumu dēļ šajās valstīs bija vairāk pircēju nekā parasti.

Situācija izrādās neviendabīga atkarībā no tirgus sektora. Tekstilizstrādājumu un apģērbu mazumtirgotāji ir starp pandēmijas vissmagāk skartajiem. Aizliegumu laikā apģērbu veikali visai bieži tika slēgti, jo tie tika uzskatīti par nebūtiskiem. Tā kā cilvēki bija spiesti palikt mājās, bija mazāk stimulu iegādāties apģērbu: tādējādi apģērbu tirdzniecība samazinājās par 24% Eiropas Savienības 27 valstu apģērbu veikalos. Tomēr ir paredzams, ka pārdošanas apjomi uzlabosies, tiklīdz uzlabosies situācija. Ietekme uz apģērbu mazumtirgotājiem ir tieši saistīta ar uzņēmumu politiku attiecībā uz attālināto darbu: ja attālinātais darbs pēc pandēmijas saglabās savu nozīmi, pārdošanas apjomi pilnībā neatjaunosies.

## Kas ir mazumtirgotāji?

Izanalējot veiktās aptaujas, secinām, ka konsorcijs valstīs mazumtirgotāji pārsvarā ir vecumā starp 25 un 60 gadiem. Taču Francijā un Īrijā ir arī 18 līdz 25 gadus veci mazumtirgotāji.

Galvenokārt mazumtirgotāji konsorcijs valstīs strādā pārtikas, apģērbu un aksesuāru nozarēs. Taču, runājot par atsevišķām valstīm, ir zināmas atšķirības.

Gan Francijā, gan Itālijā, gan Latvijā amatniecība ir populāra nozare, par ko liecina attiecīgi 18% atbilžu Francijā, 16% – Itālijā un 14% – Latvijā. Īrijā un Francijā grāmatu un kancelejas preču veikali ir plašāk izplatīti nekā pārējās valstīs: Īrijā – 14%, Francijā – 18%, gan Spānijā, gan Itālijā tie ir 4%, savukārt Latvijā – 2%.

Kas attiecas uz uzņēmumiem, visās konsorcijs valstīs lielākā daļa no tiem tika izveidoti pirms 1-5 gadiem, izņemot Spāniju, kurā tie ir vecāki par 5 gadiem. Lielākais vairums uzņēmumu savās struktūrās nodarbina 1 līdz 5 darbiniekus, un patiešām tikai dažos ir vairāk nekā 250 darbinieku.

## Kas ierobežo uzsākt biznesu starptautiskā mērogā?

Vislielāko izaicinājumu skaitā, ar kuriem mazumtirgotāji sastopas, nonākot starptautiskajos tirgos, 5 visbiežāk minētie ir:

- Valodas prasmju trūkums (32%),
- Finanšu līdzekļu trūkums (27%),
- Nepietiekama informācija par mērķauditorijas valsti (19%),
- Izglītotu un prasmīgu darbinieku nepietiekamība (13%),

- Tehnoloģisko prasmju nepietiekamība (9%).

## Kuras ir 10 būtiskākās prasmes?

Projekta "RUNĀSIM PAR MAZUMTIRDZniecību" 1.posma galvenais mērķis bija noskaidrot 10 vissvarīgākās prasmes, kas nepieciešamas mazumtirgotājiem.

Apkopojot visas atbildes, visbiežāk minētās prasmes bija:

1. Atbilstošā vārdu krājuma apguve mērķvalodā,
2. Sociālo tīklu izmantošana,
3. Prasme izteikties mērķvalodā,
4. Prasme saprast citus mērķvalodā,
5. Lietpratīga tīmekļa vietnes izmantošana,
6. Pacietība,
7. Kulturāls un ētisks jūtīgums,
8. Problēmu risināšanas prasmes,
9. Mērķvalodas rakstības pārzināšana,
10. Prasme izteikt biznesa idejas un gūt tām atbalstu.

Izmantojot iegūtos aptaujas rezultātus, mēs varam izveidot savu mikro-apmācību tiešsaistes kursu, balstoties uz mazumtirgotāju vajadzībām un vēlmēm. Vairums nebija izgājuši profesionālās apmācības kursus pirms darba uzsākšanas starptautiskā mērogā, izņemot dažus, kuri bija mācījušies par eksportu, importu un pilnveidojuši angļu vai citu svešvalodas prasmes.

## Kādi ir labās prakses piemēri?

Aptauju dalībnieki dalījās personīgajā pieredzē ar labās prakses piemēriem un padomiem tiem, kas uzsāk savu biznesu mazumtirdzniecības nozarē starptautiskā līmenī. Lūk, daži no tiem:

- Apsveriet katru iespēju un rūpīgi plānojiet: skaidra un noformulēta stratēģija (bez improvizācijas) ir panākumu atslēga,
- Nosakiet savu mērķauditoriju,
- Pirms sākat piedāvāt konkrēto pakalpojumu, pārliecinieties, vai varat atļauties papildu izmaksas par preču nosūtīšanu uz ārvalstīm,

- Izpētiet tirgu, konkurentus, un vietējo tirgus dinamiku: ir svarīgi zināt arī nerakstītos likumus un vietējos paradumus, lai iekļūtu turienes tirgū,
- Izveido stratēģiju un risku pārvaldības plānu, un esi gatavs pielāgoties,
- Nodrošini starptautiskos tīklus: pareizo kanālu pārzināšana un īsto cilvēku uzrunāšana ir izšķirošs solis veiksmīgam eksportam,
- Pārdod produktus vai pakalpojumus, kas atbilst attiecīgās valsts vajadzībām,
- Iemācies valodu: tas ir labs pirmais solis, lai saprastu vietējo dinamiku. Svešvalodas apguve noderēs komunikācijai ar vietējiem klientiem,
- Koncentrējies uz kaut ko konkrētu,
- Gūsti pieredzi un mācies no kāda, kurš jau izmanto šāda vai līdzīga veida eksportu,
- Esi atvērts un piesaistošs,
- Esi pacietīgs, kamēr tavs business nostabilizējas,
- Apzinies saistības un pienākumus.

Lielākā daļa dalībnieku iedrošināja citus cilvēkus uzsākt biznesu un būt motivētiem, kas sākumā var būt ļoti grūti. Kāds teica: “Neveiksmju nav – ir tikai mācība”.

Apkopojot motivējošos apgalvojumus, jāsaka: aptaujas dalībnieki mudina nosticēt saviem spēkiem un darīt, tai pašā laikā uzņemoties riskus.

## Nobeigums

No esošā pētījuma un aptaujām var secināt, ka Covid 19 pandēmijas un pieaugošās inflācijas ietekmē starptautiskās mazumtirdzniecības joma piedzīvo lielas pārmaiņas. Patērētāju pirkšanas paradumi mainās, un mazumtirdzniecības uzņēmumu īpašniekiem, kuri vēlas atvērt durvis starptautiskiem klientiem, ir jāizprot patēriņa tendences, kā arī pašiem jāapgūst sociālās prasmes, kas nepieciešamas, lai gūtu panākumus biznesā.

Izaicinājums ir ne tikai starpkultūru komunikācijas prasmes, bet arī jāņem vērā jautājumi, kas saistīti ar finansēm un loģistiku.

## References

- 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/competences-vendeur>
- Arnaud Rousset, “L’emploi salarié du commerce de détail tiré par le commerce alimentaire”, (April 4, 2017), Institut national de la statistiques 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.ccifrance-international.org/le-kiosque/n/pourquoi-et-comment-reussir-son-implantation-a-linternational.html>
- Icons by flaticon.com