



## CECOVAL ha realizado un análisis estratégico del Comercio Valenciano desde el punto de vista de la ingeniería emocional

La Confederación de Empresarios del Comercio Valenciano (CECOVAL), ha llevado a cabo el proyecto “Análisis estratégico del Comercio Valenciano desde el punto de vista de la ingeniería emocional”, seleccionado en el marco de un programa operativo cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional –FEDER–, y probado por el II Plan de Competitividad de la empresa valenciana 2008, convocado por el IMPIVA.

Este proyecto ha permitido realizar un plan de innovación del sector del comercio, encaminado a mejorar su competitividad y garantías de éxito desde el punto de vista del usuario. Se trata de un plan de acción que ha incorporado al consumidor y agrupa actuaciones de I+D+I, comunicación y formación, que permitirán dinamizar la innovación en el sector.

El enfoque metodológico es altamente innovador, al estar basado en la orientación al usuario y ser la primera vez que se aplica al sector del comercio. Parte de captar qué es lo que los consumidores quieren, esperan y necesitan para ofrecérselo bajo la forma de productos y servicios, utilizando técnicas de ingeniería emocional, a fin de traducir la voz de los usuarios en propuestas para los empresarios, y perfilar el escenario futuro de los establecimientos. Así mismo, durante el desarrollo de este proyecto se ha trabajado con profesionales y agentes del sector, expertos en diferentes campos y consumidores.

La ejecución de este proyecto ha permitido establecer cuál es la situación actual del comercio valenciano en términos de competitividad, determinar los factores de éxito desde el punto de vista del usuario, estipular cuál es la imagen que dichos usuarios tienen del sector y cómo influye dicha imagen en su éxito, prestando especial atención a la comunicación.

Se ha establecido un Plan de acción, con diferentes líneas de actuación y actividades estratégicas en relación a la I+D+I, formación, comunicación, tecnología, tendencias, etc. La implantación de este Plan de acción será el principal instrumento para mejorar y mantener la competitividad del sector, a través de la innovación.

