

con vos

CONCEPCIÓN
DEL URUGUAY

 **Juguetería**



gestiones digitales
más cerca, más fácil

MATERIAL DE APOYO A COMERCIANTES

**Co_
Lab** Laboratorio
de Aceleración
PNUD Argentina



Hoy sos protagonista. Hoy es Con Vos

La pandemia nos enfrentó a una situación completamente inesperada y difícil. Nuestra movilidad resulta limitada por las medidas de distanciamiento para proteger nuestra salud. Comercios como el tuyo vieron reducidas sus ventas y debieron buscar alternativas para sobreponerse al impacto económico. A la vez, puso en evidencia la necesidad de realizar gestiones y trámites on line por parte de la sociedad. Sin embargo, muchas veces la población desconoce cómo se realizan o no tiene herramientas para hacerlo (computadora, impresora, internet). Por eso, la red **Con vos** es una solución para vos, para ellos y para el barrio.

¿Qué es la Red Con Vos?

La red **Con Vos** es un grupo de aproximadamente 25 comercios de la localidad de Concepción del Uruguay que tiene por objetivo facilitar a los vecinos el acceso a gestiones on line. Es una iniciativa conjunta entre la Dirección de Producción del municipio y el Laboratorio de Aceleración del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) que busca **promover la intermediación de servicios digitales y generar beneficios en comerciantes y vecinos**. Entre los principales beneficios para los comerciantes de la red **Con Vos**, se destacan las ganancias obtenidas por el pago que realizan los vecinos apoyados en sus gestiones, las mayores ventas, la mayor popularidad ganada al recibir más público, el aumento de la competitividad y el fomento de los mercados locales. En los vecinos, los beneficios se logran al ampliarse la cantidad de comercios donde pueden realizar gestiones, lo que reduce el tiempo y costo asociado al viaje, descongestiona las oficinas públicas y disminuye los tiempos de espera.

¿Cuál fue el origen y la inspiración de la red Con Vos?

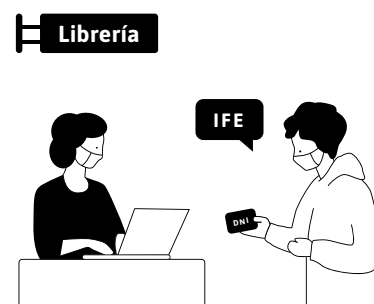
El Laboratorio del PNUD realizó un mapeo de soluciones a principios del año 2020 que permitió conocer y comprender de mejor manera cómo las personas, grupos y organizaciones sociales directamente afectadas por la insuficiente infraestructura financiera logran encontrar sus propios mecanismos para superarla o, al menos, aliviarla. En dicho mapeo se identificó una solución a través de la cual algunos negocios de barrios populares ofrecen la realización de trámites digitales como servicio adicional a su oferta original (librería, farmacia, juguetería, etc.). Tal es el caso de Sabrina, dueña de un comercio dedicado a la venta de artículos de librería en el Conurbano bonaerense llamado “Empoderarte”, que comenzó a ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizarles sus trámites y mejoró rápidamente el desempeño de su negocio.



¿Qué se necesita para ser parte de la Red Con Vos?

Sabrina afirma que lo indispensable es tener computadora, impresora, conectividad a internet y una serie de habilidades interpersonales para ofrecer a los clientes la posibilidad de realizar sus gestiones on line de manera exitosa:

- **La paciencia y capacidad de comunicación** que debe caracterizar al comerciante, quien deberá tomarse el tiempo necesario para explicar detalladamente los procedimientos de cada uno de los trámites y evitar que los clientes se vayan de su comercio con dudas al respecto.
- **La buena predisposición y apertura** a realizar trámites hasta el momento desconocidos. En este punto, Sabrina menciona que los comerciantes deberán aprender conjuntamente con y de sus clientes. Si el comerciante no sabe gestionar un trámite específico, sería importante que lo investigue y trate de ayudar al cliente. Nunca debería tener como respuesta un “esto no lo sé hacer” o “esto no lo hago”, sino que la respuesta correcta a las distintas inquietudes será **“voy a hacer todo lo posible, déjame que lo busco y veo cómo puedo ayudarte”**. Esto resulta útil dado que no solo permitirá al comerciante resolver ese problema puntual, sino el de todos los futuros clientes que asistan a su comercio a pedir ese mismo trámite. Incluso podría suceder que a veces algunos clientes ya hayan iniciado el trámite o tengan algo de información respecto del mismo, por lo que el diálogo del comerciante con el cliente será fundamental para investigar qué hizo, ir atando cabos y utilizar ese aprendizaje vivencial en la resolución de problemas de clientes futuros.
- **La confianza** que el comerciante deberá inspirar en sus clientes, creando lazos que vayan más allá de un mero vínculo de compra-venta.
- **La relevancia de la comunicación “boca a boca”** como medio de atracción de nuevos clientes y potenciador de la confianza, dado que es altamente probable que nuevos clientes visiten al comercio si existe una recomendación previa por parte de alguna persona en que ellos tienen depositada su confianza.
- **La proactividad del comerciante** del comerciante juega también un rol clave en el éxito de la iniciativa dado que deberá estar al tanto de aspectos coyunturales y nuevos trámites que vayan surgiendo para satisfacer las nuevas demandas de sus clientes e informarlos.



¿Qué tipo de trámites o gestiones podrían surgir?

Lo más importante es ser flexible y estar atento a los posibles pedidos de los vecinos. Es decir, hay que responder a lo que la gente necesite. La idea es que el comerciante pueda, con el apoyo de los promotores y promotoras, acompañar cualquier tipo de gestión que se le demande. De todos modos, se han relevado una serie de trámites nacionales, provinciales y municipales que suelen ser los demandados con mayor frecuencia por parte de la sociedad. A continuación se exponen las guías con el paso a paso detallado de todos estos trámites para que puedas realizarlos fácil y correctamente. De todos modos, en caso de tener dudas, podés contactarte con la Dirección de Producción del Municipio a la dirección de correo que figura al pie.

Contacto

producción@cdeluruguay.gob.ar

Juguetería

