



24/01/2017

En el marco del XI Congreso de CCS, celebrado el pasado mes de noviembre en Barcelona, al que asistieron más de cien centrales de compra y servicios de toda España, Aneco ha elaborado un Decálogo de la Transformación en el que plasma las principales reflexiones y propuestas presentadas:

1. El freno más importante para la necesaria transformación de las CCS es algo tan humano como el miedo al cambio.
2. La velocidad de los cambios, potenciada por internet y la tecnología, es la constante de nuestra sociedad. La tecnología está cambiando nuestro mundo.
3. El consumidor es cada vez más complejo y multidimensional. Por ello es importante invertir en su conocimiento y no fiarse de las percepciones
4. La omnicanalidad, en breve, será la normalidad. Si hasta hace poco el canal de compra estaba muy definido, actualmente cada vez hay más solapamientos, interacciones e interconexiones entre los canales.
5. Los clientes ya son omnicanal en su forma de pensar y en su comportamiento
6. Antes de meterse en el mundo digital hay que ordenar el offline
7. Debemos empezar a huir del modelo tradicional de empresa delimitada por departamentos y pensar en el cliente
8. En un mercado donde la oferta supera a la demanda la orientación empresarial al producto resulta obsoleta y se debe reorientar poniendo el foco en el mercado, en el cliente
9. En un mundo digitalizado resulta un error que las decisiones sean tomadas con conocimiento analógico
10. Los tres principios de la transformación comportan redefinir la visión, el equipo y los roles, integrar todos los canales bajo una estrategia centrada en el cliente y reinventarse construyendo las capacidades necesarias.