

MIREIA ARSO



«ÉS UN NOU CANAL QUE MILLORA LA RELACIÓ AMB EL CLIENT»

■ Pere Collado és el propietari de l'empresa manresana Assitech, dedicada a la venda i manteniment d'electrodomèstics. Collado explica que ja des dels inicis «vam apostar per ser a Internet, amb una pàgina web» i l'estiu passat van crear un perfil al Facebook que actualment té més de 1.400 amistosats. Per a Collado, «en temps de crisi com ara cal agafar-te a tot allò que puguis i les xarxes socials són una oportunitat immensa. No podem obrir la botiga i esperar que els clients entrin, i encara més per a nosaltres, que som al carrer Balmes. Els hem d'anar a buscar allà on siguin i la xarxa social ens ho permet».

Però per a Assitech la xarxa social és alguna cosa més que un aparador on poden mostrar els productes: és un nou canal que millora la relació amb el client i el podem assessorar. Una rentadora, per exemple, té molts programes, però la majoria no es fan servir. Si algú té un problema, com per exemple que se li encongeix la roba perquè no sap quin programa de la rentadora ha de fer servir, és més pràctic i fàcil que ens ho digui pel Facebook i li donem la solució que no pas que ens telefoni o envii un correu electrònic». Pel que fa a l'obertura i el fet de compartir la informació que suposa per a l'empresa ser a les xarxes socials, Collado reconeix que «a vegades pot anar en contra nostre. L'altre dia, per exemple, vam penjar un vídeo on explicàvem amb pèls i senyals com desmuntar i reparar un electrodomèstic. Correm el risc que algú decideixi fer-s'ho ell mateix i per tant no contracti la nostra mà d'obra. Però, per altra banda, fa que es mantingui l'interès dels nostres seguidors i quan algú tingui una avaria i s'ho vulgui reparar ell mateix, passi per la nostra botiga a comprar el recanvi perquè sap que pot confiar en nosaltres i que si després té un problema no li direm que s'espavili tot sol». Per a Collado, el cas concret de la seva empresa «mostra com les xarxes socials són una eina clau per a les petites empreses si les saben aprofitar perquè millora la relació amb el client i et permet arribar a la gent que troba allò que necessita sense que hagi de sortir de casa».

El manresà Josep Alberti és l'impulsor de la xarxa social per a empreses Grera.net



ROGER JUNYENT

GRERA: UNA XARXA SOCIAL PER A EMPRESSES AMB SEGELL MANRESÀ

■ Malgrat que les xarxes socials predominants són les d'origen nord-americà, no totes les novetats que es couen a Internet vénen dels Estats Units. Un exemple d'això és Grera.net una xarxa social per a empreses nascuda de la mà del manresà Josep Alberti, que va ser posada en marxa l'octubre passat i que ara disposa de 1.500 empreses registrades. S'ha fixat com a objectiu multiplicar la xifra per 13, en un any, fins a arribar a les 20.000 empreses registrades. La xifra pot semblar ambiciosa però Alberti recorda que només a Catalunya hi ha 600.000 petites i mitjanes empreses i que el potencial de la xarxa és immens.

Per aconseguir aquest objectiu Alberti anuncia un canvi de disseny que es farà efectiu de forma gairebé imminent que anirà acompanyat de noves funcionalitats per a les empreses registrades en aquesta xarxa social. Alberti explica que Grera està completament orientada al món empresarial i econòmic: «només poden tenir perfil d'empreses i autònoms», afirma l'impulsor del projecte. A través de Grera les empreses no tan sols es poden posar en contacte entre elles sinó que es poden fer cerques específiques per trobar aquella empresa o pro-

fessional que ofereix el servei o producte que necessiten i també funciona al revés, perquè les empreses ofereixen productes i serveis i trobin clients. La relació empresarial es complementa amb funcions com informació sobre ajudes i subvencions i ofertes per a tots els registrats. L'exemple que posa el mateix Alberti per aclarir què es pot fer amb Grera és el d'un pintor del Bages. «Es crea el perfil i qualsevol empresa que busqui un pintor a Manresa el trobarà i li pot demanar pressupostos i altres informacions. Però es pot anar més enllà i el mateix pintor pot fer, per exemple, una oferta només per a comerços de Manresa i enviar-ho a totes les empreses de Grera que compleixen les variables de ser un comerç i de Manresa. En aquest cas es tracta de fer màrqueting pur i dur».

I resposta a la pregunta: «on és el negoci per a Grera?». Alberti avança que «ara és tot gratuït però a la llarga hi haurà l'usuari registrat que continuarà tenint el 90% de les funcionalitats gratuïtes però el 10% serà pagant, amb un cost reduït, però amb cost. Tindrem serveis com la creació de miniwebs per a les empreses, amb el qual s'estalvien ja tot el seu manteniment, que és molt més

L'objectiu del creador de Grera és tenir 20.000 empreses registrades en el termini d'un any. Actualment en té 1.500

La xarxa està pensada únicament per a empreses que poden explicar les seves ofertes i demandes i així trobar nous clients i proveïdors

que el que pagaran amb nosaltres i, a més, amb Grera estan molt ben posicionats als cercadors».

La idea va sorgir del mateix Josep Alberti fa aproximadament dos anys i mig, quan «vaig començar a descobrir les xarxes socials que funcionaven molt bé per a les persones però no per les relacions entre les empreses. N'hi havia i n'hi algunes com Xing o LinkedIn que ja feien servir les empreses però estaven i encara estan molt focalitzades en coses molt concretes, com la contractació de personal. I vaig creure que el que moltes vegades es fa amb el boca-orella es podia simplificar facilitant el contacte entre elles a través de la xarxa, amb Grera que fa de punt d'unió entre les dues parts», sentència Alberti.

Empreses amb èxit a la xarxes socials

▶ MUNICH

El fabricant de calçat esportiu amb seu al municipi anoienc de Capellades pot presumir de tenir una gran activitat a les xarxes socials i de disposar de més de 70.000 seguidors al Facebook i més de 1.500 al Twitter. A totes dues xarxes l'empresa exposa les seves novetats però al Facebook també hi ha un gran volum d'activitat amb comentaris dels admiradors de la pàgina de l'empresa.

▶ SILENCI

La discoteca que va obrir portes ara fa poc més d'un any a Manresa també té una important activitat al Facebook, on ha aconseguit més de 12.000 admiradors a la seva pàgina. El fet de ser una activitat dirigida al públic jove, més acostumat a navegar per Internet, ajuda a arribar a aquesta xifra de seguidors, però això no ho és tot. Per a la discoteca és un dels mitjans per recordar els esdeveniments del cap de

setmana. Al Twitter la xifra de seguidors queda en un centenar.

▶ EL SIELU

La sala de festes de la plaça Valladaura de Manresa, oberta ara fa més de 30 anys, té gairebé cinc mil amistosats en el seu perfil del Facebook.

▶ MENFIS

La discoteca situada a Sant Fruitós de Bages ha reunit unes 1.500

amistosats en el seu perfil a la principal xarxa social. Entre setmana, és el seu lloc ideal per reviuir les nits del dissabte.

▶ SITA MURT

La pàgina al Facebook de l'empresa encapçalada per la dissenyadora igualadina té prop de 3.000 seguidors, que amb una simple connexió al Facebook poden veure les últimes novetats de l'empresa igualadina.