

# INTRODUCCIÓN BIENVENIDOS

Cada congreso supone para FEICASE un nuevo reto al objeto de estar a la vanguardía de la realidad comercial y la producción agroalimentaria. Realizar un ejercicio de prospectiva y adelantarse a las materias más prioritarias, necesarias y capitales que interesan a nuestros asociados.

La satisfacción del cliente, convertirnos como productores y distribuidores en instituciones de confianza para las personas que compran nuestros bienes y servicios, supone el mayor reto de nuestra actividad empresarial. Pues tal y como demostró el Premio Nobel de Economía, Richard Kahneman, tiene mayor probabilidad de vender aquel comercial que se gana la confianza de su cliente, que aquel que se centra en destacar los aspectos positivos de su producto.

La pandemia y el confinamiento han provocado una serie de cambios en los hábitos de compra y consumo del cliente a nivel internacional, y por supuesto en España y Andalucía. Tal y como se ha debatido ya en algunos foros, el consumidor es cada vez más exigente y demanda precio, calidad, productos saludables y sostenibles social y medio ambientalmente, en base a una producción y consumo responsable. Así como intervenciones centradas en la tienda como la zona de decisión del cliente aún, donde las promociones y el precio siguen siendo factores de decisión de nuestro cliente por según qué tipo de marcas y productos.

Nuestros asociados han de tener una imagen definida de cuáles son las principales demandas, prioridades, comportamiento y preferencias del nuevo cliente, cómo pueden afectarle a su empresa estos nuevos hábitos y circunstancias.

Por todo ello entendemos necesario organizar un V Congreso que aborde materias, estudios, investigaciones que expongan de manera diáfana y consistente la nueva realidad comercial, cómo han cambiado los hábitos de consumo y de compra de las personas que se acercan a nuestras empresas y que arroje luz ante la incertidumbre actual y oriente a nuestros asociados a cumplir con las necesidades de sus clientes, que tal y como hemos mencionado anteriormente, exige día a día innovación, calidad, responsabilidad medioambiental y precio.



Telegase



# Saluda del Presidente

Estimado/a compañero/a:

Vuelvo a dirigirme a vosotros con motivo de este V Congreso que busca debatir sobre la importancia de algo que para todos es primordial, la satisfacción de nuestros clientes.

Este año, además, es aún más especial ya que nuestra Confederación ha cumplido 45 años desde su fundación, ¡ya ha llovido! Cuarenta y cinco años, tratando de apoyar al tejido empresarial de nuestros sectores principales, con nuestros errores y nuestros aciertos, pero siempre velando por el interés común de todos nuestros asociados.

Cada año, un paso más, creciendo el número de empresas que quieren formar parte de nosotros y siendo muy activos incluso en tiempos de pandemia, con nuestro llamativo Congreso Digital y mejorando nuestra manera de entender esta sinergia, debatiendo, argumentado y disfrutando de cada Networking. No en vano, nuestro congreso anterior, (repetiremos ubicación) fue considerado un éxito de crítica y afluencia de público, algo que agradecemos enormemente.

Este año, nuestro "foco" estará centrado en los verdaderos protagonistas de tantas horas de trabajo y esfuerzo, nuestros clientes. Espero que sea del agrado de todos y que juntos podamos aprender los unos de los otros y como siempre, disfrutar de la compañía y la amistad que nos une. Os deseo salud y éxitos profesionales.

Teicase

Un afectuoso saludo.

MANUEL BAREA



# AUTORIDADES SALUDOS

Para la Diputación de Sevilla es una vocación permanente la continua colaboración con las entidades y asociaciones más activas de nuestro tejido empresarial.

Por lo que, un año más, en su V Congreso, seguimos apoyando a esta Confederación, FEICASE, como órgano representativo de las empresas sevillanas de alimentación, droguerías y perfumería, y un año más también, quiero hacer constar mi felicitación por esta iniciativa que sigue aportando a la reactivación del sector del comercio en estos aún difíciles momentos.

La nueva realidad comercial surgida tras la crisis que nos ha azotado estos dos últimos años está en el fondo de la temática que se va a abordar en este V Congreso. Y es que, a la par que el mundo pone en marcha mecanismos para dejar atrás los efectos de una dura coyuntura económica, FEICASE trabaja sobre el terreno para aportar soluciones y mejoras a la relación de las empresas sevillanas con sus clientes, priorizando los intereses de éstos, dando confianza y poniendo el foco en los valores que son importantes para ellos y para el conjunto de la sociedad.

En un mundo comercial en constante dinamismo, con una demanda cada vez más exigente sobre todo en lo que se refiere a producción y consumo responsables, para ser competitivas, las empresas deben realizar un esfuerzo por actualizar los procesos de venta al objeto de hacerlos más eficaces y receptivos, y así poder alcanzar objetivos comerciales más amplios, que den respuesta a esas necesidades planteadas por los consumidores.

Foros como este, contribuyen, sin duda, a todos estos fines, y, por tanto, a una malla empresarial y asociativa más fuerte para encarar los retos actuales y futuros.

"La elección de la Ciudad del Conocimiento por parte de Feicase para celebrar, por segundo año consecutivo, su congreso anual –el V Congreso en esta ocasión- nos llena de satisfacción y orgullo, así como nos impone la responsabilidad de poner todo el esfuerzo de nuestra parte para que sea un éxito su celebración, y tanto los participantes, como visitantes y la propia organización se marchen satisfechos a la finalización del mismo.

Si en la pasada edición el mensaje se centraba en el desafío que suponía la pandemia, que parecía próxima a su fin, este año se coloca al cliente y su satisfacción en el centro del Congreso, poniendo de relieve la importancia de la experiencia en los procesos de intercambio, ya sean comerciales, personales, profesionales, o de cualquier índole, y debemos ser conscientes que, a día de hoy, no sólo intercambiamos bienes o servicios, sino que nuestra fidelidad a las marcas, los pequeños comercios o, incluso las personas, vendrán marcadas por la experiencia que dé sentido a esas relaciones. La confianza, seguridad, fiabilidad, coherencia, amabilidad, generosidad, son términos que asociamos a experiencias satisfactorias y que, al igual que son las que buscamos cuando somos la parte que "compra", debemos centrar nuestros esfuerzos en ofrecer las mismas cualidades cuando nos ofrecemos a los demás, sin olvidar, claro está, que en el centro de todo está siempre el intercambio"

Andalucía cuenta con una cadena agroalimentaria sólida cuya aportación es decisiva para la recuperación.

El pequeño comercio, el comercio de proximidad, el local, motor de nuestra economía, ha resistido hasta el momento, haciendo de la cercanía su DIFERENCIACIÓN, el valor añadido que busca en ellos el cliente. Pero ese enriquecedor face to face, ya adolecido por el ritmo vertiginoso de vida que llevamos, es herido y agoniza por un virus que llegó para quedarse.

La situación, hace que los muchos pocos queden en gran parte relegados y sustituidos por las opciones adaptadas a la situación que ofrecen los pocos muchos. No es lo mismo, pero "da el avío" que se dice por aquí. Y el avío se va convirtiendo en costumbre y el grande que lo ve y tiene capacidad, aprovecha las circunstancias para implementar servicios y atraer.

La presión es evidente y el Gobierno de la Junta de Andalucía, consciente del poder y de la necesidad de esos muchos pocos, da desde el principio un paso al frente, sabe que la transformación digital no es una opción sino una obligación, pues sólo aquellos sectores y empresas más digitalizadas son los que han resistido mejor las consecuencias de la suspensión temporal de la actividad económica.

Es por ello, que además de acciones de concienciación y fomento, concede importantes partidas desde la Consejería de Transformación Económica. Destina 11 millones a la modernización, transformación digital, relevo generacional y reactivación de las pymes comerciales y artesanas andaluzas en la primera parte de la PANDEMIA y vuelve a convocar a final de 2021 una ayuda exclusiva de digitalización de unos 3 millones.

A ella se van sumando subvenciones que incluyen iniciativas para la disposición de liquidez o alguna íntimamente relacionada con ese volver al face to face como los 'Bonos ACÁ'. Se trata de unos bonos en los que la Junta aporta 5 euros para compras por un mínimo de 30, incluyendo a aquellos comercios de la cadena agroalimentaria. El objetivo, incentivar el consumo de proximidad donde el departamento de I+D+I lo conforman todos al dar fe de "yo lo he probado y es bueno", empirismo de confianza, valor añadido irreemplazable pero necesariamente complementable por la tecnología.



D. Fernando Rodríguez
Pte. Diputación de Sevilla



D. Francisco Rodríguez
Alcalde-Presidente del
Excmo. Ayuntamiento de
Dos Hermanas



**Dña. Mª de Mar Rull**Delegada Territorial de Empleo,
Formación y Trabajo Autónomo



D. Miguel Rus
Presidente de CES

La pandemia y el confinamiento han provocado diferentes cambios en los hábitos de compra y consumo del cliente que debemos observar y adaptar. Sin duda, el V Congreso FEICASE, será un espacio de reflexión donde analizar esta nueva realidad y conocer los retos a los que se enfrenta el sector. Hay que ir más allá: conocer las amenazas, potenciar las fortalezas y aprovechar las oportunidades.

Como presidente de la Confederación de Empresarios de Sevilla quiero dar la enhorabuena a FEICASE y a sus asociados por buscar siempre la excelencia.

Un sector inspirador para la economía sevillana, cimentado en el constante trabajo por ser mejores y más competitivos, a través de la innovación, la automatización de procesos, de poner en valor talento de sus empleados y de buscar satisfacción del cliente, como razón de ser.

# HORARIO PROGRAMA Conductor del Acto:

D. Diego García Cabello, Periodista y Director del

Programa Empresarial "Andalucía Capital" de Onda

Cero Andalucía.

### 9:30 - 10:00

Acreditaciones y exposición de Stands.

### 10:00 - 10:30

### Bienvenida y Apertura:

- D. Manuel Barea Velasco, Presidente de FEICASE.
- D. Miguel Rus Palacios, Presidente de la CES.
- D. Fernando Rodríguez Villalobos, Presidente de la Diputación de Sevilla...
- D. Francisco Rodríguez, Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Dos Hermanas.

### 10:30 - 11:00

### Ponencia: El Asesoramiento. Clave para la Satisfacción del Cliente.

A cargo de D. Esteban Osborne, Experto en Mercados Energéticos de la Subdirección Sur de Gran Cliente de Endesa Energía.

### 11:00 - 11:30

Pausa Café.

### 11:30 - 12:00

Ponencia: El Modelo de Coinnovación de Mercadona para la Búsqueda de la Calidad.

A cargo de Dña. Marta Rosa, Directora de Relaciones Externas de Mercadona en Sevilla Capital, Dos Hermanas, Alcalá de Guadaíra y Huelva.

### 12:00 - 13:00

 Taller: 7 Claves Prácticas del Liderazgo de Equipos en Tiempos de Incertidumbre.

Los tiempos que nos acompañan se caracterizan por el cambio continuo y la innovación en productos y procedimientos de cara a la satisfacción del cliente. En este taller veremos 7 claves prácticas para liderar tu empresa y tus equipos acompañando a las personas a dar lo mejor de sí mismas.

Impartido por D. RAÚL PERALES ACEDO, CEO de Progressio, Formador, Consultor, Coach, Psicólogo Colegiado, ex Director Gral. de Comercio y Colaborador Oficial de FEICASE.

Taller: Soluciones Logísticas para la Satisfacción del Cliente.

Optimización en los procesos logísticos para garantizar el control en la toma de decisiones de despacho y recepción de mercancías minimizando los errores en la gestión.

Impartido por D. ANTONIO HERNÁNDEZ MOLINÍ, Director de Desarrollo de ASERSA, entidad Colaboradora Oficial de FEICASE.

 Taller: "El tandem perfecto para aumentar tus ventas. El poder de la comunicación + la estrategia y desarrollo de tu marca".

Para vender bien un producto, poner en valor tus servicios, o lanzar tu gran idea, tienes que saber COMUNICARLO. Y para saber comunicar, tienes que tener clara tu marca (o la de tu producto), y tener una ESTRATEGIA y un plan de acción. Vamos a convertir a la prensa en tu gran aliada.

### Impartido por:

- D. JOSÉ MARTÍNEZ VAREA, Mentor Estratega de Marca e Ingeniero en diseño de productos.
- Dña. ROCÍO ESPINOSA, Licenciada en Periodismo por la US. Directora de la revista.

digital PYMES Magazine y de la agencia Pymes Comunicación.

NOTA: Los Talleres se llevarán a cabo al mismo tiempo y en estancias distintas dentro del recinto de la Ciudad del Conocimiento. Los asistentes podrán inscribirse indistintamente a uno de ellos, según su preferencia e interés. Próximamente daremos instrucciones para llevar a cabo dichas inscripciones.

### 13:00 - 13:45

Entrega de Premios FEICASE 2022:

- Colaborador FEICASE.
- Institución Pública.
- Responsabilidad Social Empresarial.
- Relevo Generacional.
- · A la Solidaridad.

### 13:45 - 14:00

Clausura: Dña. Mª del Mar Rull, Delegada Territorial de Empleo, Formación, Trabajo Autónomo, Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades en Sevilla.

### 14:00

Networking y copa de despedida en la zona expositiva.

# RELACIÓN DE Entidades Colaboradoras



Delegación Territorial de Empleo, Formación, Trabajo Autónomo, Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades en Sevilla







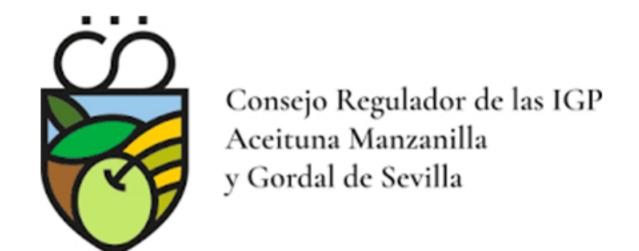










































# SEDE DEL CONGRESO

La Ciudad del Conocimiento, enclavada dentro del Parque de Investigación y Desarrollo Dehesa de Valme, es un concepto novedoso en el que implica la convivencia de I+D+i, universidad, áreas residenciales, lúdicas y medioambientales y empresariales en un mismo espacio urbano. Sectores prioritarios: medioambiente, logística, hipersector de la construcción, agroalimentario, transformación socio-sostenible.

### INSTALACIONES

Además de las instalaciones propias para la gestión y administración de los recursos, cuenta con espacios complementarios como una zona expositiva de gran capacidad, ideal para la realización de eventos como este V Congreso FEICASE.



### SITUACIÓN

Parque de Investigación y Desarrollo Dehesa de Valme

C/Miguel Manaute Humanes s/n Dos Hermanas Sevilla





La Ciudad del Conocimiento, Forma parte de 2 Centros mixtos de investigación en alianza con el CSIC: el Centro Andaluz de Biología del Desarrollo (CABD) y el Centro Andaluz de Biología Molecular y Medicina.



# ZONA DE EXPOSICIÓN

Como en ediciones anteriores, el Congreso Anual de FEICASE contempla una zona de exposición permanente, con el objetivo de presentar las novedades de nuestros colaboradores, paralelamente al desarrollo del evento que se llevará a cabo en el auditorio, siendo especialmente reseñable el impacto en la acreditación y bienvenida, en el networking y catering final.

La zona de exposición ofrecerá a empresas y entidades la gran ventaja de relacionarse y encontrar sinergias y oportunidades de negocio en un entorno propio.

Empresas de diverso perfil en la alimentación, droguería y perfumería, así como, instituciones, mundo universitario y cualquier otro colectivo interesado en la experiencia y la gestión de clientes.

La ubicación goza de gran visibilidad.

# ESPACIOS Dentro de las medidas ofertadas, cada colaborador podrá disponer del espacio para mostrar sus servicios y productos al público asistente, pudiendo usarlo desde la apertura de la instalación, a primera hora de la mañana del día del congreso.



### **ORGANIZA Y COORDINA:**

Confederación de Empresarios de Industria y Comercio de Alimentación, Droguería, Perfumerías y afines de Sevilla.

### **DISEÑO Y MARKETING CREATIVO:**

Etcétera Business Arts

otcétera: Digital Business Arts

### **GESTIÓN DE PROGRAMA Y CONTENIDOS:**

Progressio



### FECHA DE CELEBRACIÓN:

19 de mayo de 2022

### **LUGAR DE CELEBRACIÓN:**

"Ciudad del Conocimiento"

C/Miguel Manaute Humanes s/n

Dos Hermanas -.Sevilla

## feicase

www.feicase.es



954 222 037

 $\leq$ 

Secretaría General feicase@feicase.es





