UNIÓN EUROPEA

GENERALITAT VALENCIANA
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball

Cámara de Comercio de España

Anexo II

Programa Coaching Digital

FICHA DESCRIPTIVA

(V0120)

1. Objetivo

El Programa Coaching Digital se inscribe en el Objetivo Temático 2 "Mejorar el uso y la calidad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones y el acceso a las mismas" del "Programa Operativo Plurirregional de España FEDER 2014-2020", en el marco del título de la prioridad de inversión "Desarrollo de productos y servicios de TIC, comercio electrónico y una mayor demanda de TIC", y contribuye a la consecución del objetivo específico OE.2.2.1. "**Desarrollar la economía digital, incluyendo el comercio electrónico, para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española**".

En este objetivo específico se persigue, en el período 2014-2020, desarrollar y mejorar las herramientas y soluciones TIC para la empresa con el fin de incrementar la oferta de servicios TIC y adaptarla a las demandas reales de los negocios, consiguiendo así mejorar el grado de equipamiento y soluciones TIC de las pymes, micropymes y autónomos. Se pretende con ello, por una parte, mejorar sus procesos productivos para que puedan ganar competitividad, y que haya una significativa incorporación de las empresas al mundo del comercio electrónico, no sólo como instrumento complementario a sus formas tradicionales de venta, sino como área principal en una mayoría de ellas.

El programa **Coaching Digital** tiene como objetivo principal estimular y apoyar a pymes y autónomos ayudándoles a repensar los procesos de su negocio y poner en marcha prácticas de transformación digital, lo que contribuirá a la mejora de su competitividad y a un crecimiento económico sostenido.

Los objetivos del Programa **Coaching Digital** se resumen a continuación:

- Impulsar la digitalización como herramienta competitiva clave, en la estrategia de las pymes y autónomos del sector comercial minorista y artesano y en su actividad habitual, así como maximizar las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías para mejorar la productividad y competitividad.
- Acompañar a las pymes en sus procesos de transformación digital, ofreciendo un asesoramiento personalizado y apoyando la implantación de medidas y soluciones en el negocio en función del grado de madurez digital de cada empresa.
- Sensibilizar a los empresarios y empleados en competencias y capacidades para afrontar exitosamente estrategias de comercio electrónico en sus negocios y actividades, dándoles a conocer las crecientes posibilidades y la oferta de soluciones innovadoras que ofrece el mercado para que las empresas accedan fácilmente al ecommerce.

- Que las empresas descubran nuevas formas de aportar valor a sus clientes en el ámbito digital, creando así una ventaja competitiva sostenible en el tiempo.
- Desarrollar talleres y acciones de comunicación, capacitación, difusión y fomento de la digitalización, las TIC, la tecnología en el punto de venta, el comercio electrónico y el marketing digital que mejoren la competitividad y sirvan como vehículo para establecer nuevas vías de comercialización (canales y mercados).
- Mejorar la capacitación y confianza en el ámbito digital de las PYME del sector comercial y artesano.

2. Contenido

El Programa Coaching Digital se caracteriza por su orientación hacia las necesidades específicas de las empresas de los sectores comercial y artesano, mediante el desarrollo de una metodología de asesoramiento y acompañamiento personalizado que apoya la transformación digital de la pyme o autónomo integrando el canal online y la tienda física. El programa se materializa a través de las siguientes actuaciones:

2.1. Actuación Coaching en transformación digital (Coaching Digital).

Se trata de un servicio de acompañamiento en el que un asesor (Coach), en función del grado de madurez digital de la empresa y los objetivos que ésta plantee, acompañará al empresario en el desarrollo e implantación de planes y acciones concretas para su transformación digital.

Se basa en la metodología del *Coaching empresarial*, proceso utilizado para llevar un negocio desde donde está hasta donde el empresario quiere que esté. El trabajo del coach es ayudar y guiar al empresario o responsable de la empresa en este proceso, ayudándole a aclarar la visión de su negocio y a encajarla con sus objetivos personales. El coach ayuda a establecer estrategias y a priorizar qué objetivos y estrategias son necesarios para ayudar a que el negocio se acerque más a su objetivo. Este trabajo se realiza mediante reuniones regulares con el empresario en las que se evalúa la consecución de los compromisos adquiridos durante la sesión de coaching anterior.

El trabajo del coach digital es el de informar, asesorar, ayudar a fijar objetivos y prioridades, acompañar y motivar en el proceso de transformación digital de la empresa, entendiendo ésta como el proceso por el cual el modelo de negocio se adapta, gracias a la tecnología, a otro modelo que funde el mundo físico y el digital, ofreciendo nuevas posibilidades para la comunicación con los clientes, la creación de experiencias de compra, el acceso a nuevos usuarios y el desarrollo de nuevos e innovadores conceptos de negocio. La experiencia de un buen coach experto en digitalización puede ayudar a que la

implementación sea más rápida y eficiente, incluso en empresas poco evolucionadas desde el punto de vista digital.

El trabajo del coach se fundamentará en la fijación y consecución de objetivos a corto plazo, en base al grado de madurez digital que presente la empresa al inicio (Grado 0: Estado inicial, Grado 1: Básico; Grado 2: En progreso, Grado 3: Avanzado/comercio digital). Este grado está relacionado con distintos factores y puede ser diferente en función de distintos aspectos y procesos, por lo que el asesor deberá fijar con el empresario o responsable de la empresa, en qué área o áreas focaliza el esfuerzo de asesoramiento y qué objetivos se pretenden alcanzar.

2.2. Acciones de Sensibilización.

Actuaciones de promoción y difusión ejecutadas por las Cámaras de Comercio y/o el Consejo de Cámaras de la Comunidad Valenciana.