

CATALUNYA



OPINIÓ

Enric Onidi

## Cientes 2.0 más exigentes

El auge del comercio online –también conocido como *e-commerce*– ha provocado un cambio en la relación entre la empresa y el consumidor. El usuario 2.0 cada vez más exigente ya no sólo con el producto final, sino también con la calidad del servicio que recibe por parte de la empresa.

Las nuevas tecnologías han dado lugar a un nuevo canal de compra, el canal online, que destaca por ser más ágil, rápido y cómodo que el canal de compra presencial o telefónico, ya que permite al consumidor poder comunicarse con la empresa de forma directa desde cualquier lugar y momento, sin horarios comerciales ni intermediarios. Sea a través del teléfono, por *email*, Skype o redes sociales, Internet y las nuevas tecnologías permiten a los usuarios conectarse siempre que quieren, a través de conexiones cada vez más rápidas, comparar precios y opiniones, y buscar la mejor opción que satisface sus necesidades.

Pero, además, gracias a las nuevas tecnologías, las empresas tienen la capacidad de almacenar información acerca de sus posibles clientes potenciales. De este modo, las empresas no tienen que esperar a que los consumidores contacten con ellas, sino que pueden avanzar a sus necesidades y ofrecerles productos y servicios afines a ellos, a través de anuncios, correo electrónico o mediante los canales de interacción online (Facebook, Twitter, Instagram, entre otros) que permiten estrechar la relación entre la empresa

**Las empresas tienen la capacidad de almacenar información sobre potenciales clientes**

y el consumidor. De esta manera, se crea una mayor interacción y un vínculo emocional más fuerte, sin ser agresivo ni repetitivo.

Y más allá de las distintas opciones que tiene el consumidor para comprar o contactar con la empresa, el auge del *e-commerce* también ha propiciado la aparición de distintas herramientas de evaluación, como Bazaarvoice o TripAdvisor, entre otras, a través de las cuales los consumidores se informan a la hora de escoger entre un producto u otro, o de opinar sobre una compra. En este sentido, la opinión de los usuarios en la red puede ser determinante en la toma de decisiones de otros consumidores, motivo por el cual las empresas se esfuerzan en que esta opinión sea siempre lo más positiva posible.

Por todo ello, la mejora de la calidad de los productos y servicios es una necesidad y una condición sine *quantum* para cualquier tipo de empresa online con el objetivo de que los consumidores tengan una buena imagen de la misma y, en definitiva, para ser más competitivas.

Director general de Zonaregalo.com

## CON ÉNFASIS



### ÁLEX CRUZ Y VUELING RECOGEN OTRO PREMIO

El presidente de la *low cost* estuvo anteayer en Holanda para recoger el galardón a la mejor aerolínea de Europa en los Premios de Aviación Capa a la Excelencia 2013. La firma de servicios para el sector reconoce el "papel vital" que está jugando Vueling dentro del *hólding* IAG.

## LA RECOMENDACIÓN GASTRONÓMICA DE XAVIER BELTRÁN (AUTO BELTRÁN)

# Cata 1.81, el maridaje de platillos de Olivella

Uno de los restaurantes preferidos en Barcelona del empresario Xavier Beltrán, propietario de Auto Beltrán es Cata 1.81. Este establecimiento es propiedad de Santi Olivella, que también gestiona otros espacios, como la terraza del Hotel Duquesa de Cardona, con José María Gotarda (coctelería Ideal). Cata 1.81 abrió en 2001 como un bar de vinos y con el tiempo fue incorporando tapas y platos.

Hace dos años, Olivella reformó el establecimiento y lo transformó en restaurante. Los vinos siguen teniendo un gran protagonismo (tiene más de 90 referencias), pero lo comparten con recetas como un canelón de asado de carrillos con bechamel de trufa y una escudella de gyoza de butifarra. El precio ronda los 30 euros y no abre a mediodía.



Por Marisa Anglés

Santi Olivella, propietario de Cata 1.81, en Barcelona. /Elena Ramón.

## LA FOTO



### NOVARTIS COLABORARÁ CON INVESTIGADORES DE BARCELONA Y SUDÁFRICA

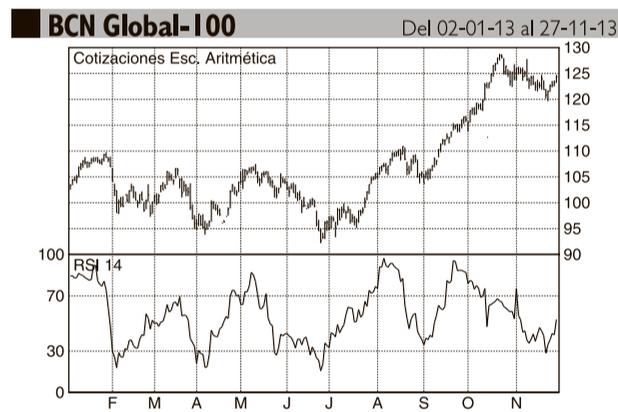
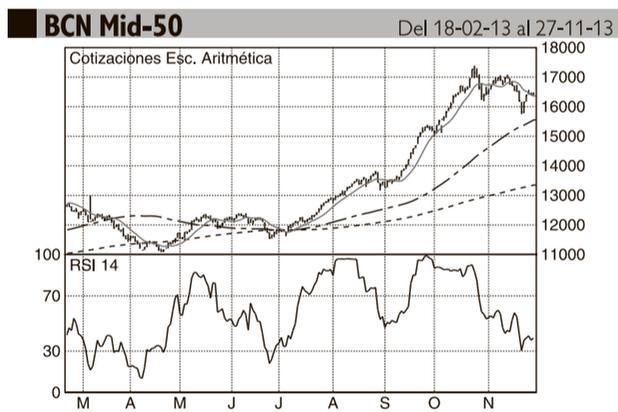
La multinacional suiza suscribió ayer un acuerdo con representantes del Centre de Regulació Genòmica de Barcelona y de la Universidad de Witwaterstrand en Sudáfrica para impulsar proyectos científicos que permitan la movilidad de estudiantes de doctorado. El convenio, suscrito ayer entre representantes de las tres entidades y el *conseller* de Economía, Andreu Mas-Colell –en el centro– arranca con las prácticas de tres estudiantes en Barcelona durante seis meses.

## DETRÁS DE

# Educación financiera en los colegios

Más de 13.000 alumnos de ESO recibirán en 2014 formación en materia financiera gracias al programa lanzado, por segundo año consecutivo, por la Generalitat, el Institut d'Estudis Financiers y un grupo de entidades. En la primera edición apoyaron la iniciativa BBVA, La Caixa y Sabadell. Ahora se han sumado al programa Santander y Caixa d'Enginyers.

## ASÍ VAN LOS MERCADOS DE BARCELONA



### MERCADO DE LA DEUDA PÚBLICA DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

27-XI-13

	Cambio precedente	Cambios del día en %					Otros cambios	Cupón corrido	Volumen contratado		
		Máximo	Mínimo	Media	Cierre	Nominales			Efectivos	TIR	
0E9 DG4,95 20-02 M	100,500	100,650	99,740	99,891	100,650	99,7400-100,6500	3,919	1.200.000,00	1.245.731,70	4,97	
0F6 DG5,75 15-06 M	106,694	106,679	106,616	106,627	106,616	106,6795-106,6166	2,441	8.750.000,00	9.543.518,00	1,46	
0F6 DG5,75 15-06 MO	106,679	106,664	106,601	106,611	106,601	106,6642-106,6013	2,457	8.750.000,00	9.543.557,20	1,46	
0S9 DG5,00 14-04 MO	101,000	101,050	101,000	101,034	101,050	101,0500-101,0000-101,050	0,410	26.000,00	26.375,80	2,50	
895 DG4,30 16-11 M1	103,700	103,700	103,700	103,700	103,700	103,7000	0,153	102.000,00	105.930,20	2,98	
0E9 DG4,95 20-02 M1	101,050	100,850	100,850	100,850	100,850	100,8500	3,946	11.000,00	11.527,60	4,78	
895 DG4,30 16-11 M1	103,700	103,700	103,700	103,700	103,700	103,7000	0,165	6.000,00	6.231,90	2,98	
929 DG4,75 18-06 M1	103,656	104,000	104,000	104,000	104,000	104,0000	2,316	30.000,00	31.894,90	3,76	

Incluyendo cupón corrido, que no se tiene en cuenta en los cambios de negociación ex cupón. Deuda Anotada y Mercado de Deuda Pública de la Generalitat de Cataluña. Mercado/Fecha del valor: M = D; MO = D+1; M1 = D+2; M3 = D+4; M4 = D+5; sien- do D el día de contratación. Operaciones a plazo: PO = 1 semana (1-8 días); P1 = 1 mes (9-33 días); P2 = 2 meses (34-64 días); P3 = 3 meses (65-94 días); P4 = mes a 3 meses. En las letras del Tesoro los cambios corresponden a las rentabilidades.

## CATALUNYA

expansioncat@expansion.com

REDACCIÓN: Martí Saballs (subdirector); José Orihuel (redactor jefe); Sergi Saborit (jefe de sección); Marisa Anglés, Tina Díaz, Cristina Fontgüell, Marc Menchén y Artur Zanón.

PUBLICIDAD: Daniel Choucha (Jefe Área Publicidad Expansión Barcelona) y Albert Borrás. Teléfono: 93 496 24 22 / 93 496 24 07

Passeig de Gràcia, 11, escalera A, 5ª planta 08007 Barcelona Teléfono: 93 496 24 00 Fax: 93 496 24 05