

1R DE BATXILLERAT · FE1 · UNITAT 10

El mercat i qui compra

Mercat i quota, segmentació, investigació de mercats, proposta de valor i relació amb les clientes i els clients

10

PER COMENÇAR

En aquesta unitat aprendràs a...



Explicar què és el mercat, classificar-ne els tipus i calcular la quota de mercat d'una empresa.



Segmentar un mercat amb criteris diferents i triar a quin grup d'usuaris, compradors i decisors es dirigeix una oferta.



Dissenyar una enquesta amb preguntes neutres i distingir fonts primàries i secundàries, mostra i població.



Interpretar els resultats d'una enquesta sense fer-los dir més del que diuen.



Escriure una proposta de valor i descriure la relació amb les clientes i els clients.

SITUACIÓ DE PARTIDA · CAS FICTICI

Una situació de partida



És abril i el banc de llibres té llibres, un procés i uns costos, però encara no sap què volen les famílies. En Carlos Alberto té clar que «a tothom li agradarà»; l'Alex li demana que ho comprovi. La Ruth els proposa sortir al vestíbul a l'hora del lliurament de notes i preguntar. Què cal preguntar, a qui i com, perquè la resposta serveixi de debò?

❓ **Quin producte o servei has comprat últimament? Qui va decidir comprar-lo, qui el va pagar i qui el fa servir?**

❓ **Si una botiga et pregunta «oi que et sembla bona idea?», què contestes? Per què?**

❓ **Quins grups de persones tenen necessitats diferents davant d'un mateix producte, com un abonament de transport?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **10.1** El mercat i els seus tipus
- **10.2** Qui compra: necessitats i segmentació
- **10.3** Investigació de mercats
- **10.4** Proposta de valor i posicionament
- **10.5** Relació amb les clientes i els clients

Quatre maneres de classificar un mercat

CRITERI	TIPUS	EXEMPLE
Competència	Molts venedors · un de sol	Fruita al mercat municipal · aigua de la xarxa
Comprador	De consum · industrial	Iogurts · acer per a una fàbrica
Oferta	Béns · serveis	Bicicletes · autoescola
Àmbit	Local · nacional · global	Forn del barri · plataforma de música

CLAVE

Quota de mercat = vendes de l'empresa / vendes totals del mercat × 100, sempre sobre un mercat concret.

Quina quota pot tenir el banc?



640 alumnes · 7 llibres cadascun

El 25 % ja compra de segona mà. El banc pot preparar 900 llibres (supòsit).

1. **Mercat potencial.** 640 × 7 = 4.480 llibres.
2. **Mercat d'usats.** 4.480 × 0,25 = 1.120 llibres.
3. **Quota màxima.** 900 / 1.120 = 80,4 % dels usats; 900 / 4.480 = 20,1 % del potencial.

✔ **Són dues quotes ben diferents per al mateix banc: una quota té sentit només si es diu sobre quin mercat es calcula.**

Quatre criteris per segmentar



Geogràfic

Barri, ciutat, clima: un formatge de la comarca.



Demogràfic

Edat, sexe, estudis, família: un compte per a menors de 25 anys.



Psicogràfic

Estil de vida, valors: roba tècnica per a qui fa muntanya.



De comportament

Freqüència d'ús, benefici buscat: una targeta per a qui compra cada setmana.

CLAVE

Un segment és útil si es pot **mesurar**, s'hi pot **arribar**, és **prou gran** i es **diferencia** dels altres.

Tres segments i tres papers

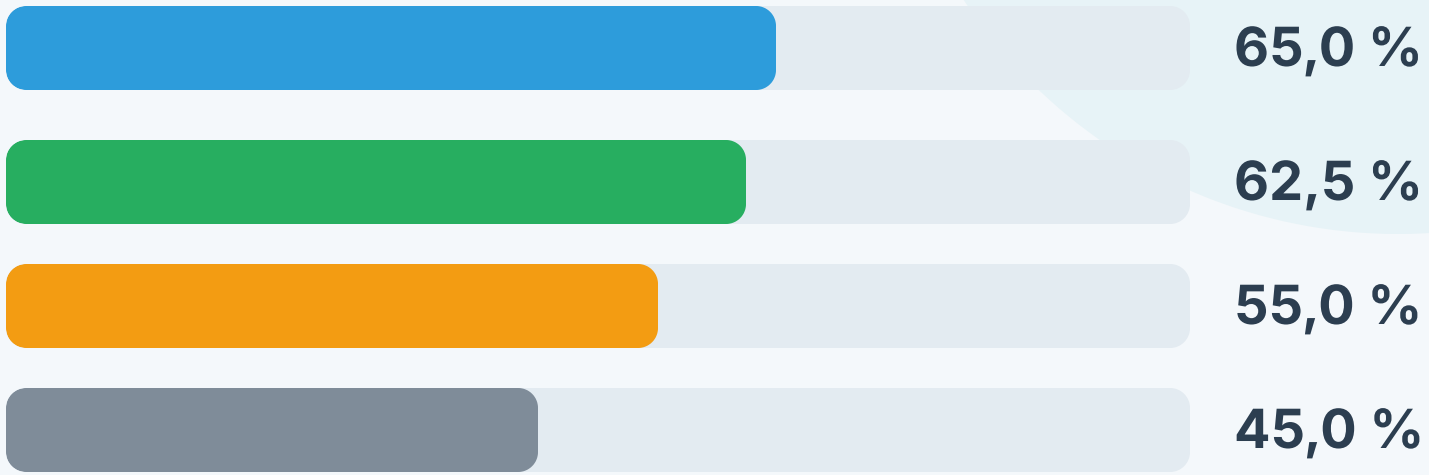
SEGMENT	CRITERI	PAPER EN LA COMPRA
A. Famílies d'ESO	Demogràfic i de comportament	Decideixen i paguen
B. Alumnat de batxillerat	Demogràfic	Usuaris; també donen
C. Famílies amb llibres sobrers	De comportament	Proveïdores

CLAVE

Qui **decideix**, qui **paga** i qui **fa servir** poden ser persones diferents. El banc tria l'estratègia **concentrada**.

Què diu l'enquesta a la porta

Percentatge de sí a cada pregunta, sobre 120 persones.



Font: cas fictici del guió; la mostra no és aleatòria (només han respost les famílies que passaven per la porta).

CLAVE

Hi ha **més famílies amb llibres sobrers** (62,5 %) que no pas que en comprarien d'usats (45,0 %).

🙋 PREGUNTA PER A LA CLASSE

Amb 120 respostes d'un institut, es pot afirmar que «el 45 % de les famílies de Catalunya comprarien llibres de segona mà»?

A No: la mostra són 120 persones que volien respondre, no totes les famílies

B Sí: 54 sí de 120 són el 45 %

C Sí, perquè el marge d'error és molt petit

✔️ Les dades diuen què pensen aquestes 120 persones. Per parlar de tot Catalunya caldria una mostra representativa.

Una proposta de valor que encaixa

EL CLIENT (FAMÍLIES D'ESO)	EL QUE OFEREIX EL BANC
Tasca: tenir tots els llibres abans de setembre	Un lot per curs, preparat i revisat
Frustració: comprar una edició que ja no val	Llibres comprovats amb la llista del centre
Frustració: pagar molt cada any	Llibres donats; quota solidària i voluntària
Alegria: ajudar altres famílies	Poder donar els llibres del curs anterior

CLAVE

Els llibres del teu curs, de l'edició correcta i revisats, a l'institut, sense pagar-los dues vegades.

Cinc tipus de relació amb la clientela



Personal

Hi ha una persona que atén.



Autoservei

El client s'ho fa tot sol.



Automatitzada

El sistema reconeix el client i l'avisa.



Comunitat

Els clients s'ajuden entre ells.



Creació col·lectiva

Els clients hi participen.

CLAVE

Si demanes un correu, digues **per a què el vols**, guarda'l només per això i permet que es doni de baixa.

REPASO

Idees clau

- **Mercat.** Mercat actual, potencial i tendencial, tipus de mercat, quota de mercat.
- **Segmentació.** Criteris i estratègies, públic objectiu i nínxol, decideix, paga i fa servir.
- **Investigació.** Fonts primàries i secundàries, població, mostra i preguntes neutres, enquesta i entrevista.
- **Valor.** Proposta de valor, posicionament.
- **Clients.** Tipus de relació, dades personals.

PER ACABAR

Per pensar

1 A l'episodi, l'Alex no accepta la pregunta «Oi que el banc de llibres és una bona idea?». Quin biaix té i com la reescriuries tu?

2 La Tània i la Fani graven només qui ho autoritza, i una mare pregunta què faran amb el seu correu. Què hauria de dir el full perquè l'enquesta respecti les dades de les persones?

3 Hi ha més famílies amb llibres sobrers (62,5 %) que no pas que en comprarien d'usats (45,0 %). Quines dues decisions hauria de prendre el banc i quin risc hi veus?



Ara et toca a tu!

Repassa, practica i comprova el que has après.

📝 **Resum**

✅ **Test**

👆 **Interactius**

Llibre, presentacions, resums i tests gratis a **josesande.com**