SERIE MERCADO COMERCIO JUSTO

MODULO I

MANUAL DE PARTICIPACIÓN EN FERIAS

PARA ORGANIZACIONES PRODUCTORAS DE CAFÉ

RED CAFÉ DE CLAC

CLAC

FAIRTRADE

SERIE MERCADO COMERCIO JUSTO
Modulo I

Una publicación de:
Coordinadora Latinoamericana y del Caribe de Pequeños Productores y Trabajadores de Comercio Justo.

Edición:
Joao Carlos de Mattos

Diseño y Diagramación:
Comunicaciones CLAC

CLAC
Todos los derechos reservados
2016

ÍNDICE

3 Introducción

4 Planeación de participación en Feria

5 Logística personal y de materiales

7 Etiqueta en las ferias

8 Agenda de reuniones

9 Maximizando su participación en la feria

9 Posterior a la feria

10 Anexo I: Tarjeta de Presentación

11 Anexo II: Calendario Ferias 2017

“ Las ferias internacionales de café son una excelente oportunidad para realizar nuevos negocios, mantener clientes, estrechar relaciones y actualizarse sobre lo que ocurre en el mercado.”

INTRODUCCIÓN

Las ferias internacionales de café son una excelente oportunidad para realizar nuevos negocios, mantener clientes, estrechar relaciones y actualizarse sobre lo que ocurre en el mercado. Esto no significa que sea necesariamente un espacio para realizar ventas de café, pero sí que es un buen lugar para hacer contactos y ampliar su horizonte de ventas.

Para las personas que van a una feria por primera vez, muchas veces es duro retornar a casa con la maleta llena de muestras de su propio café y sin ninguna venta realizada. Si esto le sucede, no lo interprete como un fracaso o se sienta frustrado; desde que usted haya realizado contactos e intercambiado tarjetas de presentación, participado de los eventos planificados y conocido la dinámica de la feria, usted ha alcanzado, en parte, su objetivo.

La principal finalidad de las ferias es contactar posibles clientes y reforzar los contactos con los ya existentes, mostrándoles mejoras y novedades, lo cual muestra dinamismo en los negocios por parte de su organización. La feria también es una oportunidad para promover y presentar su organización, los productores y los cafés en el mercado, además de buscar donantes para proyectos de la organización, proveedores de insumos y otros servicios. Lo más importante es tener claros los objetivos que le llevan a participar de la feria y trabajar con anticipación para lograr alcanzarlos.

Esta guía tiene como objetivo apoyar a las Organizaciones de Pequeños Productores (OPPs) a aprovechar al máximo las oportunidades que se presentan en las ferias y medir sus expectativas frente a los posibles resultados que estas generan. Con esto, esperamos que las organizaciones puedan tener una mejor retribución de la inversión realizada en las acciones orientadas al mercado y que puedan proporcionar buenas oportunidades de ampliación de sus ventas al mercado de café Comercio Justo.

PLANEACIÓN DE PARTICIPACIÓN EN FERIAS

> **EL PRIMER PASO PARA UNA BUENA PARTICIPACIÓN EN UNA FERIA ES HACER UNA BUENA PLANEACIÓN.**

El primer paso para una buena participación en una feria es hacer una buena planeación. La Organización de Pequeños Productores necesita tener el calendario de ferias anuales (Anexo I) y el perfil de los compradores y productores que participan, para definir en cuál de ellas puede lograr sus objetivos. Las principales ferias de café son: **SCAA (Estados Unidos), BIOFACH (Alemania), SCAE (Europa), SCAJ (Japón), CAFÉ SHOW (Corea del Sur) y SINTERCAFÉ (Costa Rica).** Otras ferias pueden tener su importancia para determinadas OPPs o determinados países, pero tienen un carácter más regional/nacional. En este grupo podemos citar las ferias de **Melbourne (Australia), COTECA (Alemania), Shanghái (China), ESPRESSO TRIESTE (Italia) e GOLFOOD (Dubái)**. Además de estas ferias, también podemos tener las ferias de carácter local cómo **Semana Internacional de Café en Brasil, EXPOESPECIALES en Colombia y EXPOCAFÉ en Perú.**

En el sitio electrónico de la CLAC se puede tener la información actualizada de las principales ferias de café. El acceso se hace en **http://clac-comerciojusto.org/**, en el enlace hacia nuestra plataforma virtual de intercambio: **"Progreso Network", o directamente en la página web http://progresonetwork.ning.com/**, donde están los enlaces de los eventos. Desde allí, podrá acceder a la información sobre las ferias. En aquellas donde CLAC tendrá una mayor participación, se provee información adicional sobre cómo participar con nosotros en el evento.

http://clac-comerciojusto.org/

LOGÍSTICA PERSONAL Y DE MATERIALES

Planear con anticipación la participación en ferias es fundamental para conseguir vuelos más baratos y hoteles cercanos a los eventos a mejores precios. En el caso de ferias importantes como el SCAA, muchos participantes reservan con un año de anticipación su puesto, salas de reuniones y el hotel en el cual se van a alojar. Por el tamaño de la feria, muchas personas suelen preferir hospedarse lo más cerca posible, para reducir el tiempo de desplazamiento y aprovechar al máximo el tiempo durante la exhibición.

Comience su planeación identificando el país en el que va a ser realizada la feria y las exigencias de visa. En caso de requerir una visa, usted puede solicitar a CLAC una carta de invitación, a través del correo electrónico **comunicacion@claconline.com**. Muchas veces el tiempo para tramitar la visa es bastante largo, hasta 90 días de espera. Esta es la primera prioridad a ser tomada en cuenta por la persona que desea participar de una feria. No olvide tampoco los requisitos sanitarios, como vacunas, para permitir su entrada al país.

Para las ferias SCAA y SCAE, algunos meses antes del evento, la CLAC pondrá a disposición en su sitio web un enlace con la información de hoteles recomendados, agenda y requisitos de entrada al país. Para otras ferias, se pueden ver los hoteles recomendados en el sitio web de la propia feria, siempre presente en el enlace de la plataforma Progreso Network: **http://progresonetwork.ning.com/.**

ES IMPORTANTE IDENTIFICAR EN QUÉ PAÍS SERÁ LA FERIA. ADEMÁS, INFORMARSE SI NECESITA VISA PARA INGRESAR A ESE PAÍS Y LOS REQUISITOS SANITARIOS SI FUERAN REQUERIDOS.

PARA LAS FERIAS SCAA Y SCAE, CLAC PONE A SU DISPOSICIÓN UN ENLACE CON INFORMACIÓN SOBRE HOTELES RECOMENDADOS,AGENDA Y REQUISITOS DE ENTRADA AL PAÍS.

LOGÍSTICA PERSONAL Y DE MATERIALES (Cont.)

Muchas veces los participantes quieren llevar en su equipaje muestras de café. En ciertos países no es permitida la entrada de este material, y es necesaria una autorización de entrada de productos agrícolas por las autoridades sanitarias del país. La recomendación es consultar en el Ministerio de Agricultura de su país la manera en que se obtienen los permisos necesarios para ingresar las muestras. Estas deben estar etiquetadas y contener la siguiente información:

- **Nombre de la organización**
- **Nombre de la persona de contacto**
- **FLO ID**
- **Dirección**
- **Teléfono de contacto**
- **Variedad de café**
- **Altitud y otra información que sea importante para la muestra referida.**

Se recomienda llevar siempre tarjetas de presentación para todos los días de la feria. En el Anexo I se encuentra un modelo de tarjeta de presentación. Folders y otros materiales como regalos y recuerdos deben ser llevados en el equipaje. No es necesario tener una documentación específica para estos materiales. Recuerde que los compradores en las ferias reciben material de promoción de muchos productores, lo cual significa peso adicional en su bolsa de mano y equipaje. Ellos, por lo general, prefieren materiales digitales o impresos de tamaño pequeño y livianos, los cuales puedan tener una utilidad adicional para quien recibe el producto (como separadores de libros, memoria USB, porta vasos, etc.). Las artesanías y productos típicos del país también son bien recibidos, siempre que sean de fácil transporte.

ETIQUETAS EN LAS FERIAS

En las ferias, es muy importante respetar algunas reglas de etiqueta. Es esencial saber un poco sobre la cultura del país anfitrión y de las personas presentes en la feria, ya que son frecuentadas por personas de todo el mundo. A continuación, algunos detalles fundamentales que debe tener en cuenta:

SEA PUNTUAL

Ser puntual en los encuentros y respetar con exactitud la hora acordada. Durante las ferias los compradores realizan muchas reuniones, programadas con horario de inicio y fin. Algunas veces estas pueden estar programadas con una diferencia de 15 minutos. Cualquier atraso puede significar perder una oportunidad de mercado, además de transmitir una imagen poco profesional.

SALUDO FORMAL

Siempre se empieza una reunión con un saludo formal, como un apretón de manos y después se hace el intercambio de tarjetas de presentación. Espere un poco y deje la iniciativa al comprador. Los compradores de países asiáticos prefieren reducir al máximo el contacto físico. Cuando reciba la tarjeta de otra persona, nunca la ponga en el bolsillo antes de mirarla con atención. Es una falta muy grave en algunos países guardar la tarjeta recibida antes de leerla. En países asiáticos, como Japón y Corea del Sur, se deben recibir y entregar las tarjetas con las dos manos, como si se estuviese recibiendo un regalo o entregando uno.

SEA FORMAL Y DIRECTO

Sea objetivo en su presentación. En Latinoamérica, usualmente, somos muy cordiales y dinámicos, lo que muchas veces agrada a las personas con quien nos relacionamos. Sin embargo, durante las reuniones de negocios procure ser formal y directo. En las ferias se realizan diversos eventos sociales y fiestas donde usted puede ser más expresivo y tener una conversación un poco más informal con los compradores. Después de conocer mejor a su posible cliente, usted podrá evaluar cómo puede ser su comportamiento con él.

PRESTE ATENCIÓN

Dé toda su atención al cliente durante la reunión. No mire el celular, conteste llamadas o se distraiga con las personas a su alrededor. Su foco debe ser siempre el cliente.

NUNCA INTERRUMPA

NUNCA interrumpa una charla o reunión en curso, principalmente cuando esta se realiza entre un comprador y un representante de otra organización. Muchas veces en las ferias los compradores son abordados por varios vendedores durante reuniones con otras personas. Esto no es cordial con los otros vendedores y es visto por los compradores como una gran falta de educación.

MANTÉNGASE SIEMPRE INFORMADO

Tenga toda la información sobre su organización y el producto con usted. Volumen disponible, calidad, precio, previsión de cosecha, entre otros, es información que no puede faltar. A algunos compradores les gusta comentar sobre la producción de café en el país, el dólar, el clima o, en general, de las últimas noticias del sector. Manténganse siempre informado y muestre conocimiento sobre el tema. Si necesita de información especializada llame a la reunión a la persona de su organización que maneja el tema (por ejemplo, el catador o a la persona encargada de los embarques y ventas) y manifieste un buen trabajo en equipo. Cuando el contacto pida una información específica que usted no tiene a la mano, tome nota en un cuaderno o en la propia tarjeta de presentación y envíela lo más pronto posible.

AGENDA DE REUNIONES

Uno de los principales objetivos de las ferias comerciales es hacer contactos con nuevos posibles clientes o con aquellos con los que ya se tienen relaciones comerciales. Buena parte de estos contactos se hacen en reuniones acordadas antes de las ferias. Comuníquese con los compradores antes de la feria. Revise la lista de participantes, puestos *("Stands" en Inglés)*, presentaciones y cursos en la página oficial de la feria. La participación en presentaciones y cursos puede ser una oportunidad para conocer nuevos compradores u organizaciones con las que usted tiene interés de relacionarse. **Para el aprovechamiento óptimo de una feria, la construcción de la agenda debe ser planificada con tiempo.** Lo ideal es hacerlo de 3 a 6 meses de anticipación. Esto no significa que ya tenga que tener el lugar y horario del encuentro definido, pero sí es importante programar el encuentro.

MAXIMIZANDO SU PARTICIPACIÓN EN LA FERIA

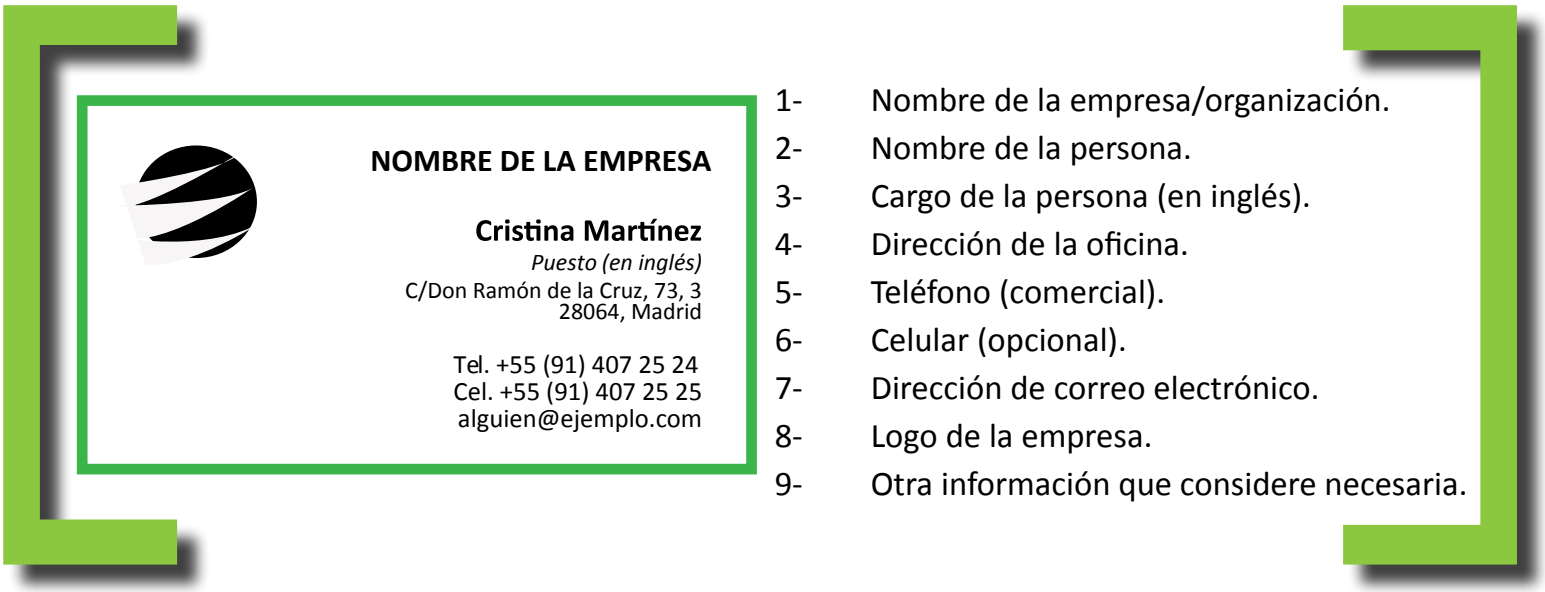
Para lograr un máximo provecho en la feria, se debe participar de los eventos disponibles para el público: presentaciones, catas de productos, desayunos, cenas, entre otros. En las ferias SCAA y SCAE, con frecuencia, hay eventos específicos de Comercio Justo. Estos, generalmente, necesitan confirmación de presencia y siempre están en el sitio web de la CLAC. Tenga siempre sus tarjetas de presentación disponibles y, si es posible, un folder que contenga información sobre su organización, que incluya los logros, información sobre la calidad del café producido, sobre los miembros de la organización y otra información que considere importante. No olvide que muchos compradores no conocen la lengua de su país. Tenga siempre sus materiales también en inglés.

DESPUÉS DE LA FERIA

Para garantizar un buen resultado, es fundamental un buen seguimiento de las relaciones establecidas en la feria. Después de su regreso a la oficina, escriba a todos los contactos comerciales hechos en la feria, agradeciendo la participación o invitación a la reunión o a cualquier otro tipo de evento en que usted haya participado. Responda a todos los compromisos asumidos, como envío de información, presentación de la organización o entrega de muestras. Es fundamental mantener la línea de contacto siempre abierta. Un comprador que no ha hecho compras este año puede hacerlo en el futuro.

ANEXO I
TARJETAS DE PRESENTACIÓN

Una tarjeta de presentación es fundamental en la ferias. La tarjeta es la herramienta que las personas utilizan para dar una primera presentación y la cual recuerda dar seguimiento a la conversación. No olvide que las tarjetas de presentación pueden tener un público diverso, de países distintos. Por eso es bueno que algunos datos sean puestos en inglés, lenguaje universal en las negociaciones. Para su utilización en ferias internacionales también es importante dar atención a los contactos de los teléfonos, que deberán contener el código del país (+xx) y después el resto del número telefónico. La misma recomendación debe aplicarse para los números celulares. La tarjeta debe contener cierta información básica, como:



1- Nombre de la empresa/organización.
2- Nombre de la persona.
3- Cargo de la persona (en inglés).
4- Dirección de la oficina.
5- Teléfono (comercial).
6- Celular (opcional).
7- Dirección de correo electrónico.
8- Logo de la empresa.
9- Otra información que considere necesaria.

Información como las redes sociales, sellos de certificaciones y otros pueden estar presentes, teniendo en cuenta que la tarjeta no debe verse sobrecargada.

Las tarjetas de presentación fueron hechas para distribución a sus contactos. **Lleve siempre suficientes con usted para repartir en la feria en la que esté participando.**

ANEXO II
CALENDARIO DE FERIAS 2017

FERIA	FECHA	PAÍS	SITIO WEB
BIOFACH – Feria de productos orgánicos	15 - 18 Febrero 2017	Nuremberg, Alemania	www.biofach.de/en
SCAA – Feria de Cafés Especiales de los Estados Unidos	20 – 23 Abril 2017	Seattle, Washington, EUA	http://coffeeexpo.org/
SCAE – Feria de Cafés Especiales da Europa	13 – 15 Junio 2017	Budapest, Hungría	http://www.worldofcoffee-budapest.com/
SCAJ – Feria de Cafés Especiales de Japón	20 – 22 Setiembre 2017	Tokyo, Japón	https://www.jetro.go.jp/j-messe/tradefair_en/SCAJ2017_53776
CAFÉ SHOW – Feria de cafés especiales de Corea	9 – 12 Noviembre 2017	Seúl, Corea	http://10times.com/cafe-show
SINTERCAFÉ	Noviembre 2017	Costa Rica	https://www.sintercafe.com/

Coordinadora Latinoamericana y del Caribe
de Pequeños Productores y Trabajadores de Comercio Justo

sitio web: www.clac-comerciojusto.org
correo electrónico: comunicacion@claconline.com
Skype: comunicaciones-clac
Facebook: Clac Pequeños Productores