



2026KO APIRILA

Enfoka-Trends

Low-touch retail: arimadun automatizazioa

Low-touch retail: arimadun automatizazioa

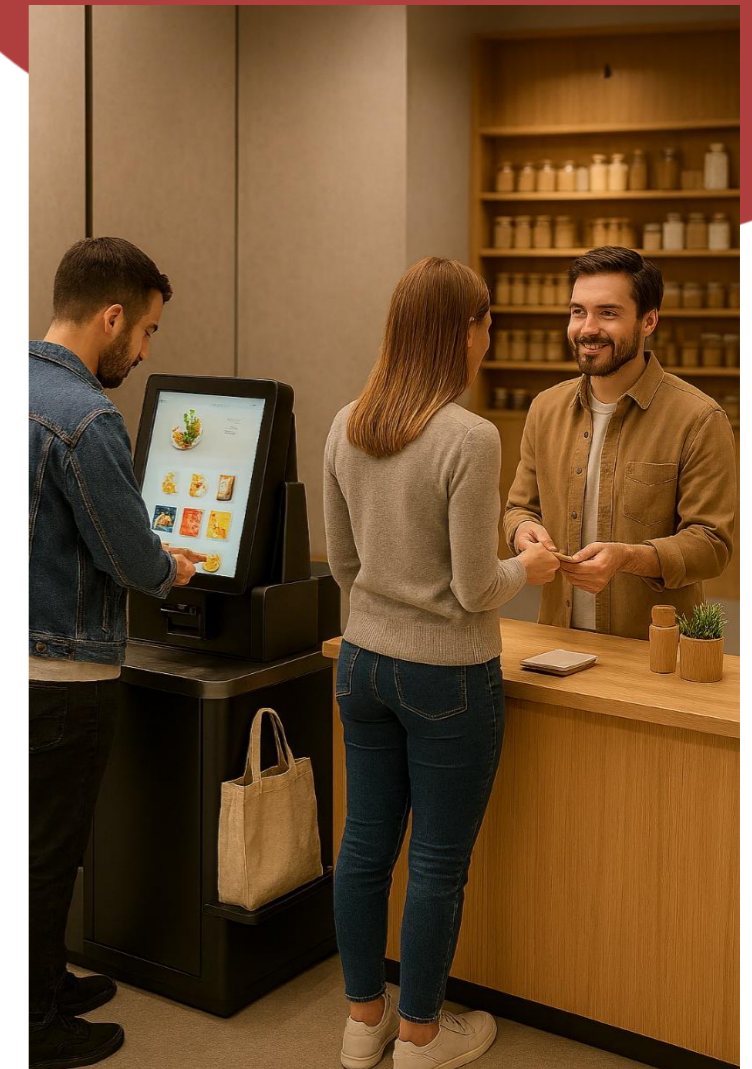
Retail sektoreko negozioak oreka bilatzen ari dira eraginkortasun teknologikoaren eta giza konexioaren artean, gutxieneko kontaktuaren aro berrian.

Gaur egun, merkataritza bigarren etapa bat igarotzen ari da automatizazioarekin duen harremanean. Kobrantza-kutxarik gabeko dendak eta ordainketa ikusezinak edo contactless delakoak euforiatu ondoren, ulertu da eraginkortasuna ez dela nahikoa. Teknologiak azkarrago eta tirabira gutxiagorekin erostea ahalbidetu du, baina bezeroek zerbait gehiago nahi dute: berrikuntza bakoitzaren atzean giza begirada dagoela sentitzea.

Low-touch retail kontzeptuak, automatizazioa eta autozerbitzua giza arreta selektiboarekin konbinatzen dituen denda-ereduak, ez dakar kontakturik eza, harreman mota desberdina baizik. Kontsumitzaileek azkartasuna eta zehaztasuna baloratzen dituzte, baina baita enpatia eta gertuko arreta ere, teknologia bezeroen eta enpresaren arteko loturaren zerbitzura jartzeko, eta ez haien lekuan.

Low-touch retailaren ikuspegi berria automatizatzean datza, giza kontaktuaren hurbiltasuna galdu gabe. Establezimenduek bigarren planoan jarduten duten sentsoreak, auresateko sistemak edo robotak dituzte, eta giza ekipoak, berriz, beste rol bat hartzen du.

Kontua ez da kobratzea edo birjartzea, baizik eta laguntzea, entzutea eta irizpidea ematea. Automatizazioak zeregin errepikakorrak estaltzen ditu, eta pertsonak, berriz, zerbitzuaren alderik emozionalena eta sortzaileena mantentzen dute.

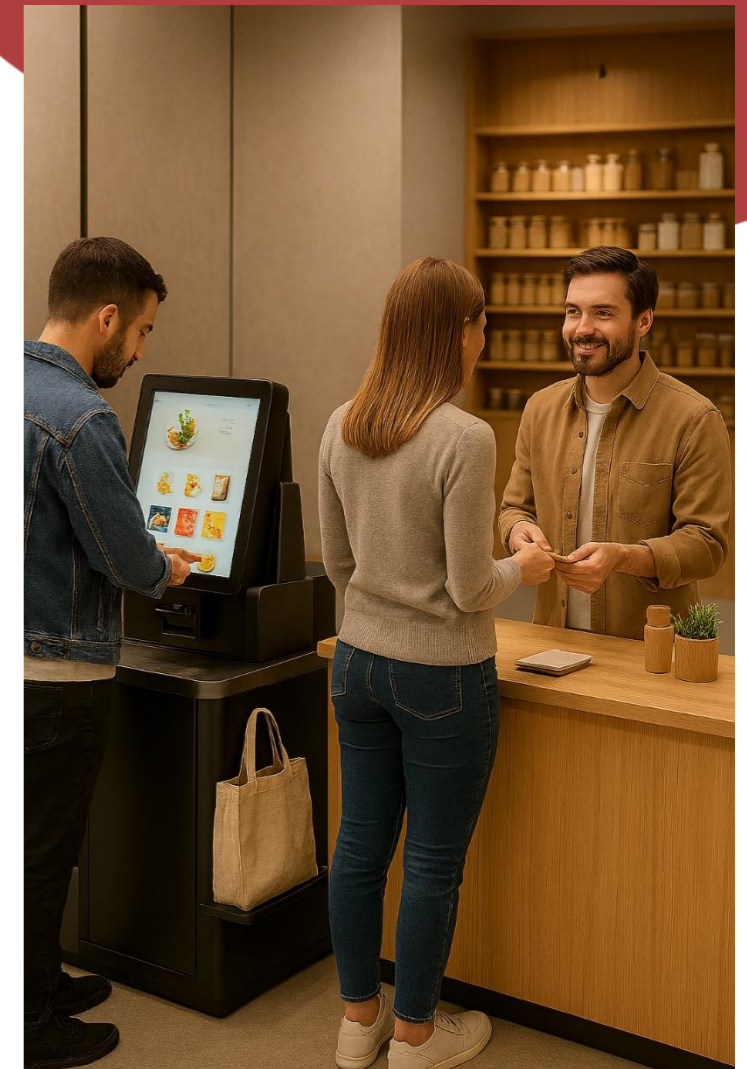


Adimen artifizialarekin sortutako irudia

Low-touch retail: arimadun automatizazioa

Hona hemen aipatu ditugun zeregin errepikakor horietako batzuk:

- Erosketa errazak kobratzea: zer nahi duen dakiten bezeroek ez dute itxaron nahi; kasu horietan, autokonfiantza edo mugikor bidezko ordainketa sistema batek eragiketa arinduko luke. Baina nahi den opari bat biltzen bada, edo produktua ordu jakin batean helbide batera bidaltzea nahi bada, edo faktura konplexu bat egin behar bada, langile batek esku hartuko du.
- Stockean dauden produktuen erabilgarritasuna berrestek (pantaila interaktiboak edo QR kodeak) katalogo digital bat eskain diezagukete salmenta-puntuan. Katalogo horren bidez, oinarrizko gaiak (tailak, koloreak, stocka edo lotutako produktuak) kontsultatu ahal izango dituzu, benetako aholkularitza jasotzeko libre geratzen den dendako langileei galdetu behar izan gabe.
- Produktuen prezioa etiketatzeak: apaletan edo linealetan jarritako etiketa adimendunek informazio hori eman dezakete, eta beharrezkoa den bakoitzean eguneratu.
- Inbentarioa: badira tresna digitalak stock-hausturak aurreikusteko, produktu motelak detektatzeko eta oinarrizko eskaerak automatizatzeko. Inbentarioko automatizazioak erroreak murrizten ditu eta erreakzio komertzialerako gaitasuna hobetzen du.
- Online eskaeren kudeaketa: gero eta ohikoagoa da online erosten eta dendan jasotzen duten bezeroak. Sistema automatizatu batek erosleari jakinarazten dio produktua noiz dagoen prest jasotzeko; lokalera sartzean, produktu berriak jasotzeaz gain, aurkitu ere egin ditzake.



Adimen artifizialarekin sortutako irudia

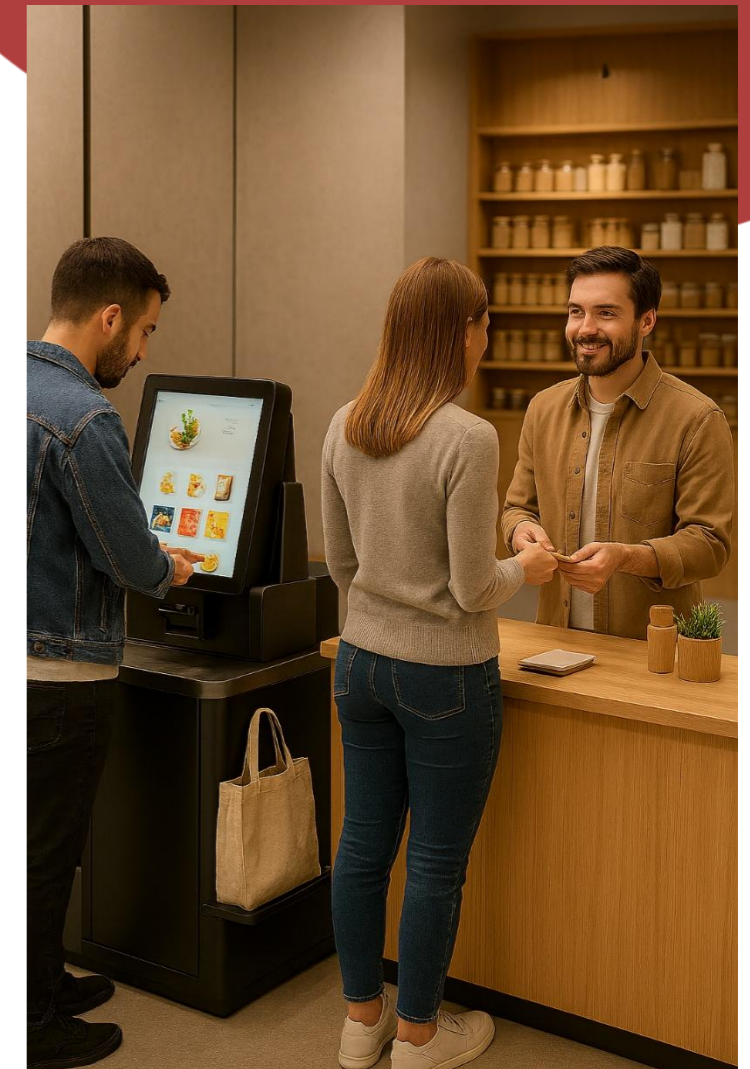
Low-touch retail: arimadun automatizazioa

- La respuesta a consultas básicas por teléfono o WhatsApp: un chatbot telefónico o las respuestas automatizadas del propio WhatsApp Business pueden facilitar respuestas a cuestiones básicas como:
 - Orduategia
 - Kokapena
 - Nolairitsi
 - Aldaketen eta itzulketen politika
 - Aurretiko hitzorduaren kudeaketa

Low-touch ikuspegiarekin, ataza ugari automatiza daitezke, giza taldea garrantzian kontzentratzea ahalbidetuz: aholkuak ematea, salmenta ixtea eta harremana sortzea.

Inoiz ezingo da automatizatu:

- Ohiko bezeroak gogoratzea
- Gomendatu irizpidearen arabera
- Behar zehatz bat entzutea
- Intzidentzia bat enpatiaz eta tratu hurbilaz konpontzea
- Konfiantza sortu erosi aurretik
- Tokiko komunitatea sortzea



Adimen artifizialarekin sortutako irudia

Low-touch retail: arimadun automatizazioa

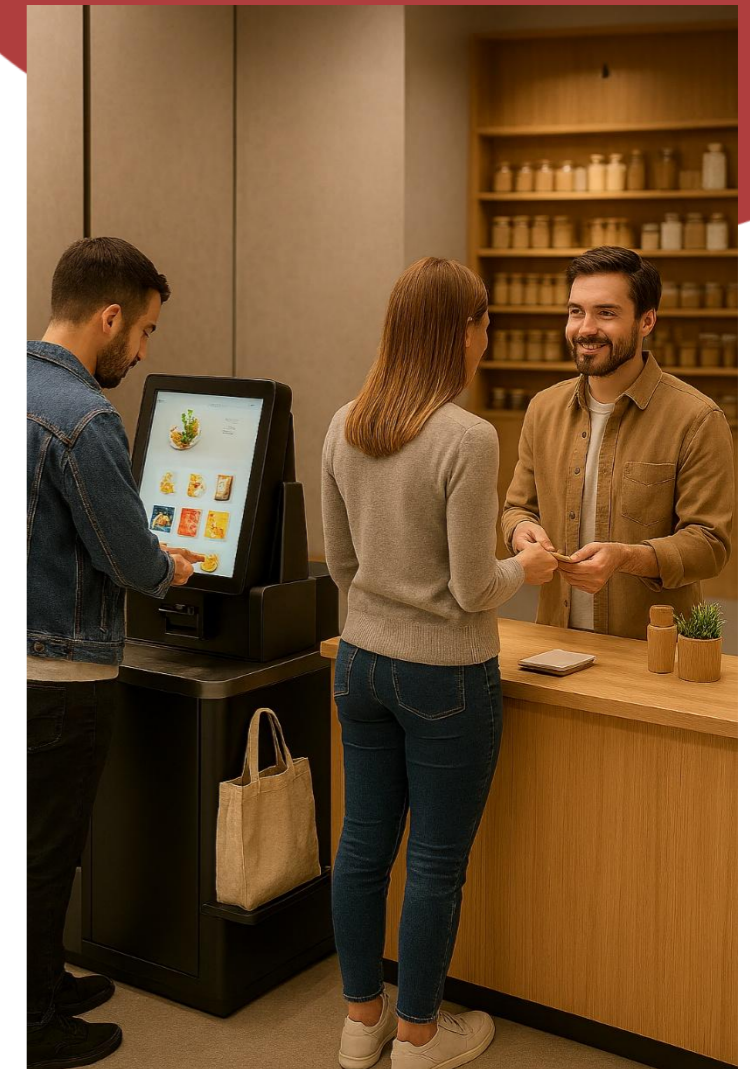
Low-touch ikuspegiarekin hasteko ez da inbertsio handirik egin behar, denbora gehien galtzen ari den tokitik hasi behar da; horretarako, lehenik eta behin, gaur egun dauden tirabirak detektatu behar dira:

- Behin eta berriz egiten diren deiak
- Kobrantza-ilarak
- Stock-erroreak
- Erreserba kaotikoak
- Ohiko galderak

Ondoren, eremu bakar bat automatizatzen hasiko gara, adibidez:

- WhatsApp Business
- Erreserbak online
- Autokontrolerako ST
- Katalogo digitala
- Dendan jasotzea

Paradoxikoki, low-touch-ak negozio txikiari mesede handiagoa egin diezaioke kate handiari baino; izan ere, kate horrek kostuak aurrezteko automatizatzen du, eta saltoki txiki batek, berriz, denbora irabazteko eta bezeroak zaintzeko. Eta hor dago aldea, teknologiak ez du bere denda makina bihurtu behar, negozio arinagoa, errentagarriagoa eta hurbilagoa bihurtu behar du.



Adimen artifizialarekin sortutako irudia

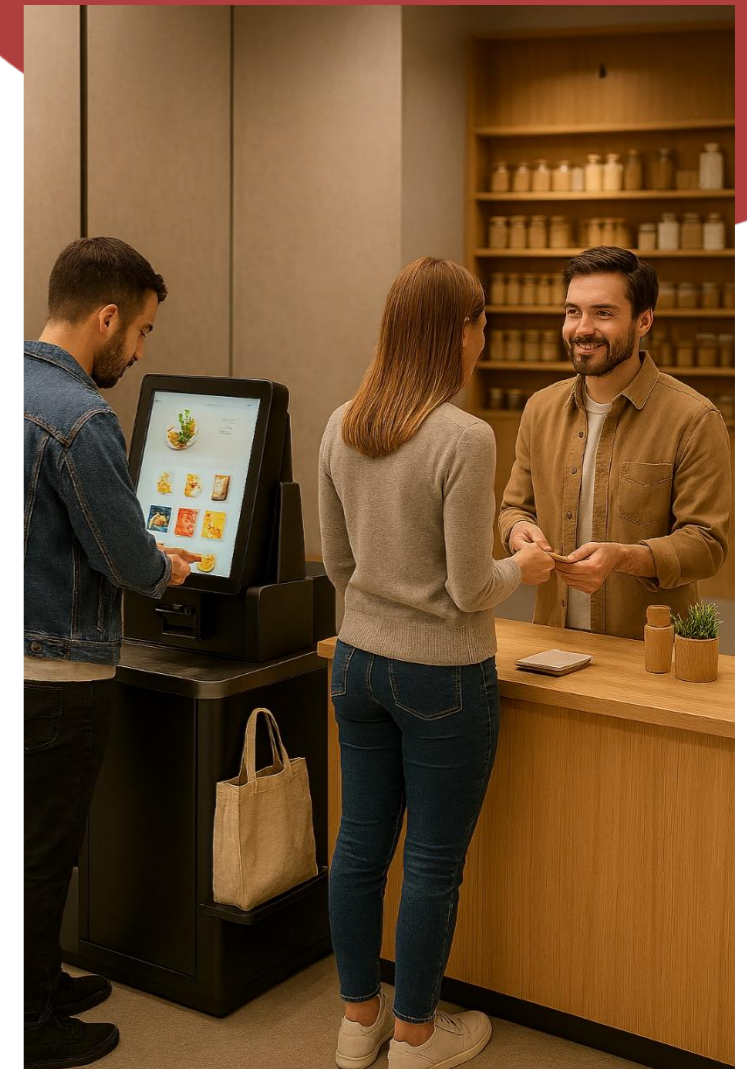
Low-touch retail: arimadun automatizazioa

Bezeroek nahi dute:

- Azkartasuna presaka dabiltzanean
- Autonomia, zer bilatzen duten dakitenean
- Giza tratua konfiantza behar dutenean

Low-touch ereduak errealitate berri horri erantzuten dio zehazki: beharrezkoa ez den kontaktu minimoa, giza balio maximoa inportatzen duenean.

Retailaren etorkizuna ez da erabat automatikoa izango, kameren eta sentsoreen bidez hartutako produktuak detektatzen dituzten Amazon Go denden antzera, eta automatikoki kobratzen du, ezta erabat tradizionala ere, estilo klasikoan, bien hibridoa izango da.



Adimen artifizialarekin sortutako irudia

Bibliografía

- **Reme C. Romero (The new retail news, 2026)** *Low-touch retail, la automatización que conserva el alma en tienda.* 2026ko apirilaren 29an hemendik eskuratua <https://tnrnews.es/claves-para-entenderlo/low-touch-retail-automatizacion-tienda/>
- **Helen Kom (Leafio, 2025)** *Automatización del comercio minorista: Desvelando los beneficios, mostrando ejemplos y obteniendo perspectivas de futuro.* 2026ko apirilaren 29an hemendik eskuratua <https://www.leafio.ai/es/blog/automatizacion-del-comercio-minorista-desvelando-los-beneficios-mostrando-ejemplos-y-obteniendo-perspectivas-de-futuro/>
- **Retail actual (2025)** *Inteligencia artificial y automatización: palancas de innovación en el sector minorista.* 2026ko apirilaren 29an hemendik eskuratua <https://www.retailactual.com/articulos/20250410/inteligencia-artificial-automatizacion-comercios-auraquantic>
- **Automated Transactions (2025)** *La inteligencia artificial en el comercio minorista: qué esperar en 2025.* 2026ko apirilaren 29an hemendik eskuratua <https://www.at-cash.com/la-inteligencia-artificial-en-el-comercio-minorista-que-esperar-en-2025/>
- **Jack Larson (Leafio, 2025)** *Tendencias tecnológicas que determinan el futuro del comercio minorista de alimentación.* 2026ko apirilaren 29an hemendik eskuratua <https://www.leafio.ai/es/blog/tendencias-tecnologicas-que-determinan-el-futuro-del-comercio-minorista-de-alimentacion/>
- **Asoc. Comerciantes Petrer (2025)** *Cómo la IA puede ayudar al pequeño comerciante y los negocios locales.* 2026ko apirilaren 29an hemendik eskuratua <https://comerciopetrer.es/como-la-ia-puede-ayudar-al-pequeno-comerciante-y-los-negocios-locales/>