

**CERTIFICACIÓN
PROFESIONAL**

CREST

CERTIFIED

 by Nueva Escocia - DogCenter

Certificación Profesional Pet-Friendly para Espacios Comerciales



INDICE

01

El Retail Pet-Friendly

La nueva frontera del comercio

03

Crest Retail

La propuesta comercial

05

Normativas y Seguridad

En espacios públicos

07

Retorno de Inversión

Para comercios

09

Preguntas Frecuentes

Del sector comercial

02

Los Desafíos del Retail

Problemas específicos del entorno comercial

04

Metodología

Para espacios comerciales

06

Modelos de Servicio

Por tipo de espacio

08

Casos de Éxito

En retail internacional

10

Sobre Nosotros

Nueva Escocia Retail

El Boom del Pet-Friendly en el Retail Español

Datos Clave del Sector Retail

	Hogares con mascota	40%+	9+ millones
	Perros acompañan en compras	65%	de propietarios
	Tiempo CON perro vs SIN perro	+47%	2.8h vs 1.5h
	Gasto medio con mascota	+43%	vs sin mascota
	Frecuencia visitas con perro	2.3x	veces/semana

El Fenómeno "Pet Parent" en Compras

78%

Millennials

Preferen comercios que admiten su perro

82%

Generación Z

Consideran "familia" a su mascota

Perfil tipo del consumidor pet:

25-45 años, ingresos medios-altos, urbanos, compradores frecuentes que buscan experiencias compartidas con su mascota

Datos por Sub-sector

Tiendas independientes	Gran oportunidad
Admite: 25%	Con protocolos: <5%
Centros comerciales	Mercado emergente
Admite: 45%	Con protocolos: 8%
Tiendas de alimentación	Segmento premium
Admite: 15%	Con protocolos: 2%
Aeropuertos (pre-embarque)	Nicho corporativo
Admite: 35%	Con protocolos: 10%
Zonas comerciales abiertas	Fácil implementación
Admite: 55%	Con protocolos: 12%

⚠ El Gap del Mercado Retail

"Los comercios admiten mascotas... pero pocos saben convertirlo en una experiencia positiva que aumente ventas y fidelización"

El Coste de la Improvisación en Retail

Áreas problemáticas y su impacto económico real

⚠️ Áreas Problemáticas del Entorno Comercial

	Entrada/Emergencias Perros bloqueando accesos → Aglomeraciones, incidentes	Pérdida clientes, seguridad
	Zonas de paso Orines/defecaciones sin control → Limpieza constante, olores	Coste limpieza +50%, imagen
	Personal sin formación No saben actuar ante incidentes → Mala gestión, conflictos	Rotación personal, estrés
	Cientes no pet-friendly Quejas de clientes sin mascota → Conflictos internos, reseñas negativas	Pérdida clientela tradicional
	Seguridad alimentaria Perros cerca de alimentos → Infracciones sanitarias	Sanciones 600€-6.000€
	Seguros/resp. civil Incidentes sin protocolo → Reclamaciones, juicios	Costes legales, primas ↑

📊 Impacto Económico Real

	Pérdida de clientes	18%
	Coste limpieza extra	+2.800€/año
	Tiempo personal	1.5h/día
	Sanciones/incidente	1.200€
	Daños a mercancía	1.5K-4K€/año
	Reseñas negativas	-0.6 pts

💡 La Solución

Protocolos profesionales que transforman problemas en oportunidades de negocio

De "Local que Admite" a "Espacio Diseñado para Clientes con Mascotas"

🎯 Enfoque Retail Específico



Customer Journey Pet

Optimización del recorrido comprador con mascota



Gestión de Flujos

Prevención de cuellos de botella y conflictos



Seguridad Alimentaria

Protocolos que cumplen normativas sanitarias



Experiencia Dual

Satisfacer tanto a clientes con como sin mascota



Conversión de Ventas

Convertir la visita en compra y fidelización

📋 Áreas de Evaluación Retail



Acceso y Recepción



Circuito de Compra



Zonas de Estancia



Puntos Críticos



Servicios Compl.



Personal

1

Diseño de Flujos

Rutas óptimas clientes pet → Plano con zonificación y señalética

2

Higiene y Seguridad

Protocolos sanitarios compliant → Manual HACCP extensión mascotas

3

Gestión de Incidencias

Procedimientos paso a paso → Protocolos actuación por tipo incidente

4

Formación del Personal

Actitud y procedimientos → Carné de formación retail pet-friendly

5

Experiencia de Compra

Valor añadido que genera ventas → Kit de activaciones comerciales pet

🌟 Niveles de Certificación

Essential

<200m² (tiendas)

800C-1.5K

Protocolos básicos

Advanced

200-2000m² (centros)

2.5K-5K

Gestión completa

Premium

+2000m² (grandes superficies)

8K-25K

Experiencia premium

Normativas y Seguridad en Espacios Públicos

Marco normativo retail pet-friendly y sistema de cumplimiento

Marco Normativo Retail Pet-Friendly

HACCP / Alimentaria

Tiendas comida

Requisito: Separación mascotas-alimentos

Nuestra solución: Protocolos especiales certificados

Normas IR

Centros comerciales

Requisito: Cumplimiento reglamento interno

Nuestra solución: Adaptación sin conflictos normativos

Seguridad Privada

Vigilancia

Requisito: Procedimientos seguridad

Nuestra solución: Coordinación con equipos seguridad

Limpieza / Saneamiento

Manuscript

Requisito: Gestion residuos animales

Nuestra solución: Sistema integrado de recogida

 Más Normativas

 Accesibilidad

Ley general - No discriminación

Solución: Diseño inclusivo pet-friendly

Seguros

Responsabilidad civil - Cobertura actividades pet

Solución: Documentación para aseguradoras

✓ Sistema de Cumplimiento Retail

Auditoría normativa pre-certificación
Identificación de gaps

 Documentación técnica
Manuales para inspecciones

Formación certificada
Personal cualificado legalmente

 Actualizaciones anuales
Cambios normativos incorporados

Modelos de Servicio por Tipo de Espacio

Tres niveles de certificación según tamaño y ambición

OPCIÓN A

Essential Retail

Para tiendas pequeñas

- ✓ Auditoría técnica del espacio comercial
- ✓ Protocolos básicos pet-friendly
- ✓ Kit de señalética retail (8 elementos)
- ✓ Formación personal básica (2 horas)
- ✓ Manual de procedimientos
- ✓ Certificación Essential

Inversión

900€-2.000€

según tamaño

OPCIÓN B

Advanced

Transformación completa

Incluye todo lo anterior más:

- ⊕ Diseño de customer journey pet
- ⊕ Protocolos avanzados por departamentos
- ⊕ Formación completa equipo (6 horas)
- ⊕ Kit de activaciones comerciales
- ⊕ Sistema de medición resultados
- ⊕ 6 meses soporte implementación

Inversión

3.000€-8.000€

según complejidad

OPCIÓN C

Premium Experience

Grandes superficies

- ★ Concepto "Pet-Friendly Shopping Experience"
- ★ Diseño de espacios pet premium
- ★ Programación de eventos pet-friendly
- ★ Formación de pet-ambassadors
- ★ Co-marketing y alianzas estratégicas
- ★ Exclusividad por zona comercial

Inversión

12K-35K€

+ fee anual



Todos los modelos incluyen certificación oficial, documentación técnica y soporte post-implementación

Retorno de Inversión para Comercios

Escenarios por tipo de espacio comercial - Datos cuantificables

Tienda Independiente

150m²

ROI

1.500%-2.300%

80-120

Clientes/día

25%

Con mascota

+28%

Ticket medio

+45%

Fidelización

Ingreso adicional anual: 18.000€-28.000€

Inversión: 1.200€

Centro Comercial Medio

50 tiendas

ROI

1.900%-2.900%

8K-12K

Visitantes/día

30%

Con mascota

+42min

Permanencia

+31%

Gasto/visitante

Ingreso adicional anual: 480.000€-720.000€

Inversión: 25.000€

Aeropuerto Área Pre-Embarque

Duty Free

ROI

2.700%-6.200%

25K-60K

Pasajeros/día

8%

Con mascota

+23%

Gasto duty free

+0.8pts

Percepción

Ingreso adicional anual: 1.2M€-2.8M€

Inversión: 45.000€

Beneficios No Monetarios

 **Diferenciación competitiva**
"El comercio que entienda a los clientes con mascotas"

 **Fidelización extrema**
67% de clientes pet vuelven solo por la experiencia

 **Marketing orgánico**
43% comparten en redes sociales (publicidad gratuita)

 **Equipo motivado**
Personal orgulloso de trabajar en espacio pet-friendly

 **Reducción conflictos**
-58% incidencias entre clientes

 **Acceso segmento premium**
Clientes pet tienen poder adquisitivo +32%

Casos de Exito en Retail Internacional

Resultados cuantificables de implementaciones reales



John Lewis

Reino Unido

10 tiendas departamentales

Problema

180 quejas/mes por mascotas en espacios comerciales

Solución

Implementación pet-protocol + zonas específicas para mascotas

Resultados

Quejas reducidas	-89%
Ventas pet-accessible	+12%
NPS satisfacción	+1.3pts



Westfield

Australia

40 centros comerciales

Problema

Falta de estándares, experiencia inconsistente entre centros

Solución

Certificación pet-friendly corporativa estandarizada

Resultados

Visitas segmento pet	+23%
Tiempo permanencia	+38%
Ingresos anuales	+18M€



Dubai Duty Free

Emiratos Árabes

Aeropuerto DXB

Problema

Pasajeros con mascotas evitaban áreas comerciales

Solución

Pet-relief areas + servicios premium para viajeros con mascotas

Resultados

Ventas duty free pet	+31%
Percepción servicio	+2.1pts
Posicionamiento	Premium

Preguntas Frecuentes del Sector Comercial

Respuestas a las principales inquietudes del retail



"¿No perderemos clientes que no les gusten los perros?"

Al contrario. Los protocolos están diseñados para **organizar la convivencia**, no para promover mascotas a cualquier precio. Los clientes no pet valoran la **previsibilidad y orden** más que la ausencia total de mascotas.



"¿Nuestro seguro cubre incidentes con mascotas?"

Trabajamos con vuestra aseguradora para **documentar los protocolos** que demuestran diligencia debida. Muchas aseguradoras **reducen primas** cuando hay procedimientos certificados.



"¿Qué pasa con la seguridad alimentaria en tiendas de comida?"

Diseñamos **zonas de exclusión** alrededor de alimentos frescos y protocolos de distancia mínima. La certificación incluye **adaptación de vuestros procedimientos HACCP** actuales, no los sustituye.



"¿Funciona en horas punta con mucha afluencia?"

Especialmente entonces. Los protocolos están diseñados para gestionar flujos, no para añadir complejidad. Es cuando más valor aportan, **previniendo cuellos de botella**.



"¿Nos va a aumentar mucho el coste de limpieza?"

Inicialmente puede aumentar un **15%**, pero la reducción de incidencias y mejor organización suele compensar. Además, incluimos **sistemas de prevención** (zonas de alivio, señalética) que reducen suciedad.



"¿Qué tal funciona con personal temporal/estacional?"

Perfecto. Los procedimientos están diseñados para ser **simples y visuales**. La formación básica es de **2 horas**, y los protocolos son intuitivos y fáciles de recordar.



¿Tienes más preguntas? Contacta con nosotros para una evaluación personalizada sin compromiso

Sobre DogCenter Crest Retail

Expertos en transformar espacios comerciales en destinos pet-friendly

Experiencia Adaptada al Retail

Nueva Escocia Retail nace de la observación de que el **customer journey moderno incluye cada vez más mascotas**, pero el retail tradicional no estaba preparado.



Visión estratégica

Entendemos las tendencias de consumo y el valor del mercado pet



Metodología probada

Años de experiencia implementando protocolos en diversos entornos



Resultados medibles

Nos enfocamos en KPIs de negocio, no solo en percepciones

Alianzas Estratégicas Retail



Asociaciones de comerciantes



Centros comerciales



Franquicias



Ayuntamientos

Nuestro Enfoque Comercial



Entendemos el retail

Análisis de flujos, conversión, ticket medio, frecuencia de visita



Conocemos al consumidor pet

Su comportamiento, necesidades, frustraciones y motivaciones



Valoramos la operativa

Soluciones que el personal puede aplicar realmente en el día a día



Medimos resultados

ROI cuantificable, no percepciones subjetivas



Crest Certified

El estándar de excelencia en espacios pet-friendly



Muchas
GRACIAS