



## Zade

### Una chilena entre coreanos

Zade es una tienda de ropa juvenil femenina ubicada hace 30 años en el barrio Patronato, famoso por ofrecer precios convenientes para el bolsillo de cualquier familia. La tienda tiene tres sucursales, una de ellas está en el paseo Santa Filomena y es administrada por Karen Rodríguez, quien durante las últimas décadas ha debido competir contra los comerciantes coreanos, famosos por ofrecer productos a bajos precios, lo que ha afectado la industria textil nacional.

Karen importa sus productos de Asia al igual que su competencia, pero en menores cantidades. Lo anterior ocasiona que los coreanos consigan un menor precio debido a que compran en mayor volumen. Esto implica que, por un mismo producto, los competidores cobren un 25% menos que Zade. Esta situación complica a la empresaria, ya que constantemente debe buscar estrategias de diferenciación y rebajando más de la

cuenta el precio de sus prendas. En relación a lo anterior, ¿Qué puede hacer Karen para competir contra los coreanos sin ver afectado su porcentaje de ganancias?

*“Zade se diferencia de su competencia por la atención personalizada que entregan sus propias dueñas a los clientes. Gran diferencia con los locatarios coreanos que ni siquiera manejan el español”.*

#### **Zade: 30 años vendiendo ropa juvenil de mujer**

La tienda Zade, administrada por Karen Rodríguez, desde hace tres décadas se dedica a comercializar ropa juvenil para mujer, vendiendo al detalle y al por mayor en el barrio Patronato, famoso por ofrecer productos a precios muy convenientes para los presupuestos de las familias chilenas.

En sus inicios, la ropa de la tienda era fabricada en el taller manufacturero de la madre de Karen, el que logró sobrevivir por 15 años, viéndose obligado a cerrar por la llegada de comerciantes coreanos, quienes importaron productos similares a los fabricados en Chile pero con precios mucho más bajos. Esto sucede debido a que en Asia los costos de producción, materia prima y mano de obra son mucho más bajos que en nuestro país. Ante esta situación, en Zade fue necesario encontrar una alternativa para seguir existiendo como tienda, y la solución fue utilizar la misma modalidad que los comerciantes coreanos: importar productos de China, Tailandia e India, específicamente productos de policuero, que las tiendas coreanas de Patronato no han trabajado, logrando así diferenciarse de ellos y sobrevivir hasta ahora.

Tan buena fue la idea, que en febrero de 2013 año se abrió la tercera tienda Zade, en el paseo Santa Filomena del barrio, sector conocido popularmente como el “mall coreano”.

### **Las fortalezas de Zade**

Zade se diferencia de su competencia por la atención personalizada que entregan sus propias dueñas a los clientes, ya que los otros locatarios de origen coreano no pueden ofrecer una atención similar, dadas las barreras idiomáticas. Además, Karen vende al detalle y al por mayor sin complicaciones. En cambio, las otras tiendas ponen mayor énfasis en las ventas al por mayor. Por último, un detalle importante es que Zade es una de las pocas tiendas con probador, lo que es muy valorado por sus clientes.

En relación a la publicidad, la tienda cuenta con un espacio en el portal web del barrio Patronato, además de tener una cuenta en Facebook donde se promocionan las prendas. También se contrató una persona encargada de captar clientes en la calle por medio de la entrega de volantes.

### **Un poco de la industria y los desafíos por delante**

En los últimos 13 años Chile se ha transformado en el país con más tratados de libre comercio del mundo, lo que ha permitido eliminar o disminuir el pago de impuestos a la hora de importar productos. De acuerdo a un informe de la OCDE del año 2012, de los 58 países con que se han firmado acuerdos comerciales, un 40% son estados asiáticos.

Esto, sumado al mayor poder adquisitivo de los coreanos de Patronato, les ha permitido aumentar el volumen de las importaciones, llegando a invertir -por tienda- 200 millones de pesos por contenedor, mientras que Zade como máximo ha invertido 40 millones.

La situación anterior complica a la tienda de Karen, ya que los coreanos al comprar en mayores cantidades, logran conseguir precios más convenientes, por lo tanto pueden vender un mismo producto más barato que lo que cuesta en Zade. En relación a lo anterior, ¿Qué puede hacer Karen Rodríguez para competir contra los coreanos, sin ver afectado su porcentaje de ganancias?