

ANDORRADEV.

WHITEPAPER · ABRIL 2026

Clienteling Digital per a Joieries i Relotgeries a Andorra

Com fidelitzar el client VIP i capturar el turista de pas en un mercat on un Rolex costa un 13,6 % menys que a Espanya i Andorra rep 9,6 milions de visitants a l'any.

andorradev.com · info@andorradev.com

La capital europea de la rellotgeria accessible

La diferència fiscal és brutal i mesurable. Amb un **IGI del 4,5 %** front al **IVA del 21 % a Espanya**, un **Rolex de 10.000 € costa 10.450 € a Andorra front a 12.100 € a Espanya**: un **estalvi del 13,6 %** (taxdown.es). Per a peces d'alta rellotgeria (Patek Philippe, Hublot, Zenith), el diferencial pot superar els **2.000 € per unitat**. A més, les compres superiors a **90,15 €** donen accés a la devolució tax-free per a turistes no residents, la qual cosa amplifica l'incentiu.

Andorra ha construït un ecosistema de luxe real al voltant d'aquesta avantatge. **Pons 1845** és distribuïdor oficial de **Rolex** des de fa **60 anys** i distribuïdor exclusiu de **Patek Philippe**, amb **4 botigues** al Principat (pons1845.com). **The Embassy Store** ocupa **2.600 m²** amb més de **100 marques**, **12.000 models de joieria** i **5.000 rellotges** (theembassystore.ad). **Joyeria Hvngrari** cobreix el segment **Hublot** i **Zenith**. El sector joieria-rellotgeria a Espanya va créixer un **+10,5 % el 2024**, assolint els **2.100 M€** (modaes.com), i Andorra captura una part desproporcionada d'aquesta despesa gràcies als seus **9,6 milions de visitants anuals** (visitandorra.com).

Molt trànsit, poca retenció

El problema no és atreure el client, és retenir-lo. La majoria de visitants són day-trippers que creuen la frontera, compren i no tornen. Sense un CRM que capturi dades de contacte, preferències i historial de compra, cada venda és una transacció aïllada. No hi ha upselling, no hi ha cross-selling, no hi ha invitació a la col·lecció següent. El lifetime value del client es limita a una visita.

La competència online ja és aquí. Plataformes com **Chrono24** creixen un **+5 % anual** en volum de transaccions i ofereixen transparència de preus, certificació d'autenticitat i enviament assegurat. El comprador sofisticat compara preus a Chrono24 abans d'entrar a la teva boutique. Si no tens presència digital amb catàleg actualitzat i preus competitius, arribes tard a la conversa.

Estoc d'alt valor sense gestió intel·ligent. Una boutique amb **12.000 referències de joieria** i **5.000 rellotges** necessita saber què es mou, què porta mesos a la vitrina i què demana el client que no tens. Sense analítica de rotació i sense alertes d'estoc, el capital immobilitzat creix silenciosament.

Compliment AMLD6. La Sisena Directiva contra el Blanqueig de Capitals exigeix procediments **KYC (Know Your Customer)** rigorosos per a transaccions d'alt valor. Gestionar això amb formularis en paper i fotocòpies de passaport és lent, propens a errors i arriscat. Un incompliment pot costar-te més que el marge de cent vendes.

Clienteling digital: del taulell al CRM VIP

CRM de luxe amb perfil 360 del client. Cada interacció (visita, compra, consulta, devolució) alimenta un perfil unificat. Preferències de marca, historial de peces adquirides, dates importants (aniversaris, aniversaris de naixement), pressupost habitual. Quan el client torna, o quan llances

una nova col·lecció, saps exactament a qui contactar i amb quin missatge.

Catàleg digital privat i vendes per invitació. Per a clients VIP, accés anticipat a col·leccions, reserves de peces exclusives i consultes per videotrucada amb el joier. Fotos macro d'alta resolució, vídeos 360 de cada peça, certificacions d'autenticitat descarregables. L'experiència de boutique, estesa al mòbil del client.

Captació del turista day-tripper. WiFi a la botiga amb registre, QR al tiquet de compra que porta al perfil del client, programa de punts bescanviables a la visita següent. El day-tripper que avui compra un Rolex i se'n va rep un email personalitzat tres mesos després quan arriba la nova col·lecció de Patek Philippe.

KYC digitalitzat i compliment AMLD6. Verificació d'identitat amb escaneig de document i biometria facial, formularis precarregats, emmagatzematge xifrat i auditoria completa. El que abans trigava 15 minuts a la trastienda ara es resol en 2 minuts al propi taulell, sense fricció per al client.

Pas següent

Tens l'avantatge fiscal, el trànsit i les marques. El que et falta és la infraestructura digital per convertir cada venda en una relació. A AndorraDev desenvolupem CRM de luxe, catàlegs digitals i sistemes de clienteling per a joieries i rellotgeries a Andorra. Si vols deixar de perdre clients VIP després de la primera compra, [parlem-ne](#).

PARLEM DEL TEU PROJECTE

andorradev.com/contacte

info@andorradev.com