

ANDORRADEV.

WHITEPAPER · ABRIL 2026

Clienteling Digital para Joyerías y Relojerías en Andorra

Cómo fidelizar al cliente VIP y capturar al turista de paso en un mercado donde un Rolex cuesta un 13,6 % menos que en España y Andorra recibe 9,6 millones de visitantes al año.

andorradev.com · info@andorradev.com

La capital europea de la relojería accesible

La diferencia fiscal es brutal y medible. Con un **IGI del 4,5 %** frente al **IVA del 21 % en España**, un **Rolex de 10.000 € cuesta 10.450 € en Andorra frente a 12.100 € en España**: un **ahorro del 13,6 %** (taxdown.es). Para piezas de alta relojería (Patek Philippe, Hublot, Zenith), el diferencial puede superar los **2.000 € por unidad**. Además, las compras superiores a **90,15 €** dan acceso a la devolución tax-free para turistas no residentes, lo que amplifica el incentivo.

Andorra ha construido un ecosistema de lujo real alrededor de esta ventaja. **Pons 1845** es distribuidor oficial de **Rolex** desde hace **60 años** y distribuidor exclusivo de **Patek Philippe**, con **4 boutiques** en el Principat (pons1845.com). **The Embassy Store** ocupa **2.600 m²** con más de **100 marcas, 12.000 modelos de joyería y 5.000 relojes** (theembassystore.ad). **Joyeria Hvnngari** cubre el segmento **Hublot y Zenith**. El sector joyería-relojería en España creció un **+10,5 % en 2024**, alcanzando los **2.100 M€** (modaes.com), y Andorra captura una parte desproporcionada de ese gasto gracias a sus **9,6 millones de visitantes anuales** (visitandorra.com).

Mucho tráfico, poca retención

El problema no es atraer al cliente, es retenerlo. La mayoría de visitantes son day-trippers que cruzan la frontera, compran y no vuelven. Sin un CRM que capture datos de contacto, preferencias y historial de compra, cada venta es una transacción aislada. No hay upselling, no hay cross-selling, no hay invitación a la siguiente colección. El lifetime value del cliente se limita a una visita.

La competencia online ya está aquí. Plataformas como **Chrono24** crecen un **+5 % anual** en volumen de transacciones y ofrecen transparencia de precios, certificación de autenticidad y envío asegurado. El comprador sofisticado compara precios en Chrono24 antes de entrar en tu boutique. Si no tienes presencia digital con catálogo actualizado y precios competitivos, llegas tarde a la conversación.

Stock de alto valor sin gestión inteligente. Una boutique con **12.000 referencias de joyería y 5.000 relojes** necesita saber qué se mueve, qué lleva meses en vitrina y qué pide el cliente que no tienes. Sin analítica de rotación y sin alertas de stock, el capital inmovilizado crece silenciosamente.

Compliance AMLD6. La Sexta Directiva contra el Blanqueo de Capitales exige procedimientos **KYC (Know Your Customer)** rigurosos para transacciones de alto valor. Gestionar esto con formularios en papel y fotocopias de pasaporte es lento, propenso a errores y arriesgado. Un incumplimiento puede costarte más que el margen de cien ventas.

Clienteling digital: del mostrador al CRM VIP

CRM de lujo con perfil 360 del cliente. Cada interacción (visita, compra, consulta, devolución) alimenta un perfil unificado. Preferencias de marca, historial de piezas adquiridas, fechas

importantes (aniversarios, cumpleaños), presupuesto habitual. Cuando el cliente vuelve, o cuando lanzas una nueva colección, sabes exactamente a quién contactar y con qué mensaje.

Catálogo digital privado y ventas por invitación. Para clientes VIP, acceso anticipado a colecciones, reservas de piezas exclusivas y consultas por videollamada con el joyero. Fotos macro de alta resolución, vídeos 360 de cada pieza, certificaciones de autenticidad descargables. La experiencia de boutique, extendida al móvil del cliente.

Captación del turista day-tripper. WiFi en tienda con registro, QR en el ticket de compra que lleva al perfil del cliente, programa de puntos canjeables en la siguiente visita. El day-tripper que hoy compra un Rolex y se va recibe un email personalizado tres meses después cuando llega la nueva colección de Patek Philippe.

KYC digitalizado y compliance AMLD6. Verificación de identidad con escaneo de documento y biometría facial, formularios precargados, almacenamiento cifrado y auditoría completa. Lo que antes tomaba 15 minutos en la trastienda ahora se resuelve en 2 minutos en el propio mostrador, sin fricción para el cliente.

Siguiente paso

Tienes la ventaja fiscal, el tráfico y las marcas. Lo que te falta es la infraestructura digital para convertir cada venta en una relación. En AndorraDev desarrollamos CRM de lujo, catálogos digitales y sistemas de clienteling para joyerías y relojerías en Andorra. Si quieres dejar de perder clientes VIP después de la primera compra, [hablemos](#).

HABLEMOS DE TU PROYECTO

andorradev.com/contacto

info@andorradev.com