

TECNICO EN OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL

FICHA # 2922082

TIERRALTA CORDOBA

GRUPO # 2

APRENDIZ:

LUISA FERNANDEZ PETRO
LUISA LORA QUIÑONEZ
BLANCA LÓPEZ RAMIREZ
JHONATAN HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ

INSTRUCTOR:

FREDY OVIEDO CORONADO

ACTIVIDAD A DESARROLLAR.

PROPUESTA DE BUENAS PRÁCTICAS OPERATIVAS Y COMERCIALES

1. Atención y satisfacción del cliente.



Escucha activa: Prestar atención a las necesidades y comentarios de los clientes para mejorar continuamente.

Resolución de problemas: Resolver quejas y problemas con rapidez y eficacia, buscando soluciones que beneficien a ambas partes.

Seguimiento postventa: Contactar a los clientes después de la venta para garantizar su satisfacción y fomentar relaciones a largo plazo.

Capacitación del equipo: Ofrecer formación continua para mejorar las habilidades de servicio al cliente del equipo.

2. Gestión de la cadena de suministro

Selección de proveedores confiables: Trabajar con proveedores de calidad y asegurar contratos claros para evitar problemas de abastecimiento.

Optimización del inventario: Mantener el inventario justo, evitando el exceso de productos o las faltas.

Logística eficiente: Planificar rutas de entrega y almacenamiento para reducir costos y tiempos de espera.



3. Procesos operativos eficientes

Estandarización de procesos: Documentar y estandarizar procedimientos para mantener una calidad uniforme.

Automatización: Implementar tecnología para automatizar tareas repetitivas y reducir errores.

Monitoreo y análisis: Realizar un seguimiento continuo de los procesos para identificar áreas de mejora y ajustar de ser necesario.



4. Estrategias de ventas efectivas

Segmentación de clientes: Identificar y categorizar los diferentes perfiles de clientes para ofrecer productos y servicios personalizados.

Técnicas de venta consultiva: Enfocarse en entender las necesidades de los clientes y proponer soluciones específicas.

Venta cruzada y upselling: Ofrecer productos o servicios adicionales que complementen lo adquirido por el cliente.

Fidelización: Crear programas de lealtad que recompensen a los clientes recurrentes.



5. Cumplimiento de normativas y ética comercial

Cumplimiento normativo: Asegurarse de cumplir con todas las normativas y regulaciones vigentes en la industria.

Transparencia: Ser claro y honesto con los clientes, evitando prácticas engañosas.

Responsabilidad social: Participar en iniciativas que beneficien a la comunidad y refuercen la imagen de la empresa.



6. Marketing y comunicación

Comunicación multicanal: Usar diferentes medios (redes sociales, email, teléfono) para llegar a los clientes según sus preferencias.

Publicidad responsable: Crear campañas de marketing que representen fielmente los productos y servicios.

Monitoreo de reputación: Gestionar la imagen de la marca y actuar rápidamente ante críticas o comentarios negativos.



7. Gestión de personal

Reclutamiento y capacitación: Contratar empleados con habilidades y valores alineados a la empresa, y brindarles capacitación constante.

Ambiente de trabajo positivo: Fomentar una cultura de respeto, colaboración y motivación.

Reconocimiento y recompensa: Agradecer y recompensar a los empleados que logran o superan los objetivos, para incentivar la excelencia.

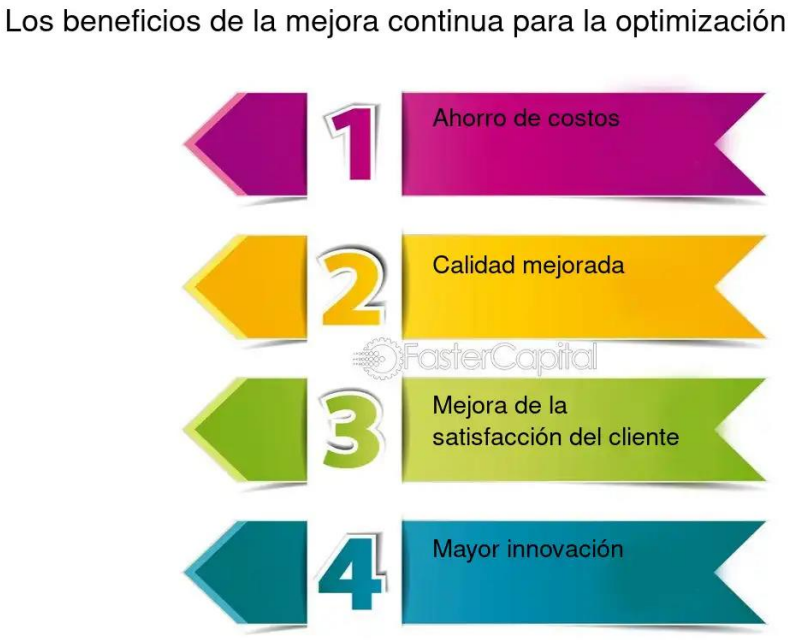


8. Innovación y mejora continua

Escucha al cliente y al equipo: Crear canales donde tanto los clientes como el equipo puedan compartir ideas y sugerencias.

Investigación de mercado: Evaluar las tendencias del sector y adaptarse a los cambios.

Pruebas y ajustes: Experimentar con nuevas ideas o métodos en pequeña escala antes de su implementación total.



9. Evaluación y análisis de desempeño

KPI y métricas claras: Definir indicadores clave de rendimiento para medir el éxito de los procesos y estrategias.

Revisión periódica: Analizar los resultados y realizar ajustes según el rendimiento.

Retroalimentación continua: Proveer a los equipos y empleados con retroalimentación constructiva para fomentar su desarrollo profesional.

