TECNICO EN OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL

COMPETENCIA:

“IMPULSAR PRODUCTOS EN EL PUNTO DE VENTA A PARTIR DEL PLAN PROMOCIONAL”

(SURTIDO DE PRODUCTOS)

NUMERO DE FICHA:

2922082

INSTRUCTOR:

FREDY OVIEDO CORONADO

APRENDICES:

CAMILA ANDREA CORDOBA VARGAS

ALEXANDRA ACOSTA ARGUMEDO

AIDETH ALVAREZ VARELA

MARIA MEJIA CASTRO

TALLER 13 RAP 4

CENTRO DE FORMACION DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO.

TIERRALTA-CORDOBA

2024

PROPUESTA DE BUENAS PRÁCTICAS OPERATIVAS Y COMERCIALES PARA EL FORMATO COMERCIAL RETAIL.

1. **Gestión Operativa**
   - **Estándares de servicio:**

   Implementar un manual de atención al cliente que especifique los pasos desde la bienvenida hasta la resolución de dudas.
   Establecer metas de tiempos de espera y resolución de problemas, y medir el desempeño mensualmente.
   - **Optimización del inventario**:

   Adoptar sistemas de gestión de inventario automatizados para controlar el flujo y reducir el exceso o la escasez.
   Implementar técnicas de análisis de demanda para anticipar la rotación de productos y ajustar los pedidos en consecuencia.
   - **Eficiencia en almacén y logística:**

   Establecer una clasificación de productos en almacén que facilite el acceso y la rotación adecuada.
   Automatizar las órdenes de reposición con base en las ventas diarias para evitar quiebres de stock.

2. **Estrategias Comerciales**
   - **Diseño de la experiencia de compra:**
     - Crear un diseño atractivo en tienda que facilite la navegación, con señalización clara y un recorrido lógico.
     - Utilizar técnicas de visual merchandising para resaltar productos clave y de mayor margen.
   - **Gestión de precios y promociones:**
     - Desarrollar un sistema de precios competitivo que considere el análisis de la competencia y la percepción de valor del cliente.
     - Implementar un calendario de promociones estratégicas, integrando descuentos, paquetes promocionales y programas de fidelización.

3. **Buenas Prácticas en Atención al Cliente**
   - **Capacitación del personal:**
     - Capacitar a los colaboradores en técnicas de servicio al cliente, habilidades de comunicación y resolución de conflictos.
     - Incentivar el conocimiento profundo de los productos para una asesoría completa y adecuada.

   - **Gestión de quejas y devoluciones:**
     - Implementar un sistema de gestión de quejas que permita registrar, monitorear y resolver rápidamente cualquier inconveniente.

- Definir políticas claras de devolución y cambio de productos para garantizar la transparencia y facilidad en el proceso.

- **Medición de satisfacción del cliente:**
  - Realizar encuestas de satisfacción post-compra para obtener feedback y aplicar mejoras continuas.
  - Medir indicadores como el NPS (Net Promoter Score) para evaluar la fidelidad del cliente y ajustar estrategias.

4. **Responsabilidad Social y Sostenibilidad**
   - **prácticas sostenibles:**
     - Implementar políticas de reducción de residuos, promoviendo la reutilización y el reciclaje en tienda y almacén.
     - Elegir proveedores comprometidos con prácticas éticas y sostenibles para asegurar un impacto positivo a lo largo de la cadena de suministro.
   - **Transparencia en productos:**
     - Promover productos que cuenten con certificaciones ecológicas, éticas o de comercio justo para atraer a consumidores conscientes.
     - Ofrecer información clara sobre el origen y la composición de los productos, así como su impacto ambiental.
   - **Responsabilidad social corporativa:**
     - Establecer alianzas con organizaciones locales para apoyar causas sociales que beneficien a la comunidad en la que opera la tienda.
     - Fomentar prácticas laborales justas y equitativas dentro de la empresa, asegurando la igualdad de oportunidades y la inclusión.

5. **Innovación y Mejora Continua**
   - **Tecnología e innovación:**
     - Implementar herramientas de análisis de datos que permitan conocer los patrones de compra de los clientes y personalizar la oferta.
     - Incorporar sistemas de automatización en el punto de venta, como cajas automáticas y opciones de pago móvil para mejorar la experiencia del cliente.
   - **Mejora continua:**
     - Definir indicadores clave de desempeño (KPIs) como la rotación de inventario, el tiempo de espera y la tasa de satisfacción para monitorear y ajustar las operaciones.
     - Implementar un proceso de revisión mensual o trimestral para evaluar los logros y establecer nuevas metas de mejora en base a los datos.

6. CONCLUSION.

Esta propuesta ofrece un marco para implementar buenas prácticas operativas y comerciales en Retail, asegurando no solo el cumplimiento de los estándares, sino también una mejora en la experiencia del cliente y una operación más sostenible y responsable. La implementación de estos puntos puede proporcionar una ventaja competitiva en el mercado y fortalecer la fidelización de los clientes, resultando en una mayor rentabilidad a largo plazo**.**