PROGRAMA DE FORMACION
OPERACIONES COMERCIALES EN RETAIL
FICHA # 3085606 VALENCIA.

COMPETENCIA
PROCESAMIENTO
DE RECURSOS

RESULTADO DE APRENDIZAJE

DISPONER LOS RECURSOS DEL PUESTO DE PAGO SEGÚN POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

TALLER 1

APRENDICES

GRUPO # 1

1. KAREN LORENA VILLEGAS MENDOZA
2. MARLEIDYS MARIA BALLESTERO ORTIZ
3. CINDY PAOLA OLIVERO VARGAS
4. MAYLINN PATRICIA ORTIZ URANGO

INSTRUCTOR
FREDY FERNANDO OVIEDO CORONADO

VALENCIA – CORDOBA
25-11-2024

INTRODUCCION

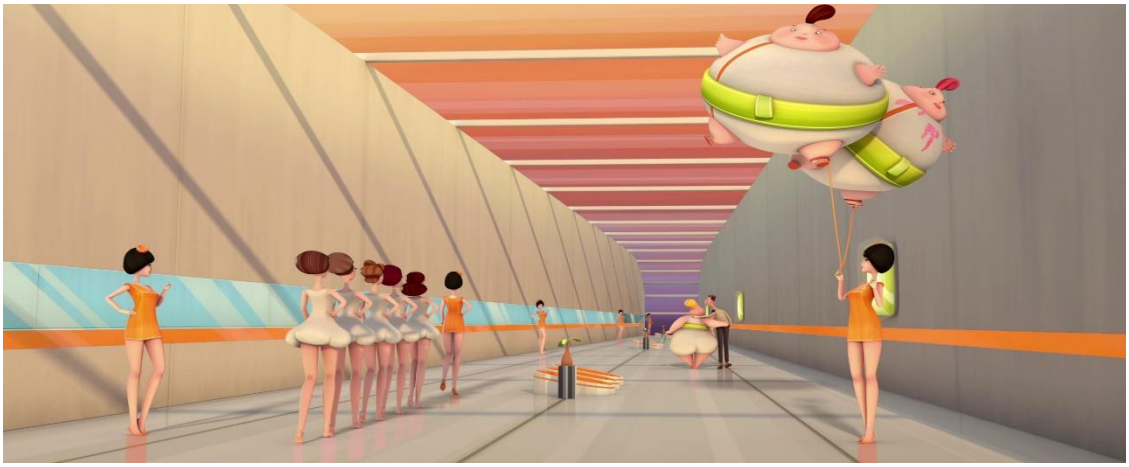
La experiencia de pago en un comercio retail es crucial para la satisfacción del cliente. Una caja registradora ideal debería ofrecer rapidez y un trato amable, pero a menudo los clientes se frustran por las demoras y la falta de atención adecuada.

Este análisis explorará cómo mejorar el servicio en el checkout y reducir los tiempos de espera para crear una experiencia de compra más placentera.

ANALISIS DEL VIDEO

Lo que pudimos analizar del video puede ser interpretado como una crítica a la publicidad engañosa y al marketing que promueve estándares de belleza poco realista y estilos de vida superficiales.
Ya que estamos en un mundo más conectado en mercadeo y en publicidad. Nosotros como consumidores nos vemos influenciado por las campañas publicitarias en un entorno globalizado como consumidores estamos expuestos a variedades de productos y marcas que prometen mejorar nuestras calidades de vida.
Esta sobreabundancia nos puede llevar a decisiones impulsivas basadas en la imagen más que en la necesidad real.

Han obtenido una importancia excepcional.
Ya que Las marcas compiten día a día buscando captar la atención de los consumidores en diferentes maneras. No solo a nivel local si no también global.
También pudimos observar como las estrategias del mercado influyen en las percepciones de belleza y éxito personal a través de imágenes idealizada y retocadas, los anuncios crean estándares poco realistas que afectan la autoestima d los consumidores.
La publicidad no solo vende productos, también comercializa estilos de vida y inspiraciones manipulando emociones para fomentar el deseo de la aceptación.



COMO SERIA UNA CAJA IDEAL

Una caja registradora ideal no solo nos facilita el proceso de compra sí no que también nos crea una experiencia agradable
Como tener una pantalla donde los consumidores puedan ver los precios detallados incluyendo descuentos impuestos promociones aplicadas antes de finalizar la compra
Y funciones para personas con discapacidad visuales o auditivas, cómo la lectura de precios en voz alta o información visual amplia.
Una atención al cliente rápida donde un personal encargado esté disponible para cualquier duda o pregunta sobre los productos.

Para que todo esto fomente más la lealtad de los consumidores y mejore su satisfacción general





REALICE LA TRAZABILIDAD DE COMO LE GUSTARIA SER ATENDIDO POR EL CAJERO LUEGO DE REALIZAR COMPRAS EN EL RETAIL.

Al llegar a la caja tras haber realizado mis compras, me gustaría ser recibido por un cajero que me sonría y me haga sentir bienvenido.
La primera impresión es importante, y un saludo amable puede marcar la diferencia.

Mientras el cajero escanea mis productos, espero que explique cualquier oferta o descuento aplicado, para que yo pueda entender claramente el total de mi compra.
La rapidez en el escaneo es fundamental, me gustaría que el proceso fuera ágil y sin interrupciones.

Además, me gustaría tener varias opciones de pago disponibles.
Si decido pagar con tarjeta, espero que el terminal funcione sin problemas y que el cajero me ofrezca ayuda si tengo alguna duda al respecto sería genial si pudiera usar una aplicación de pago móvil de manera rápida.

Una vez finalizada la transacción, espero recibir mi ticket de compra de forma clara y ordenada. Me gustaría que el cajero me preguntara si necesito una bolsa reutilizable o si prefiero llevar mis productos sin bolsa para contribuir al medio ambiente.

Finalmente, cuando salga de la tienda, me gustaría que hubiera suficiente espacio para circular y que los empleados estén atentos para ayudar a cualquier cliente que lo necesite. En caso de tener alguna consulta o problema posterior a mi compra, espero que exista un área designada donde pueda recibir asistencia rápidamente.


Fatd al

QUE CREE QUE ESTE MOMENTO REALIZA MAL LOS CAJEROS QUE LOGRA DESEPERAR ALAS PERSONAS.

En la actualidad, hay varios comportamientos de los cajeros que pueden desesperar a los consumidores.
Uno de ellos es la falta de eficiencia al escanear productos, cuando el proceso es lento, las filas se acumulan y se genera impaciencia entre quienes esperamos

Además, si surgen problemas técnicos con el sistema y no hay una solución rápida, eso puede prolongar aún más la espera.
También es desesperante cuando un cajero parece distraído y no presta atención a los clientes, esto hace que nos sintamos ignorados.

Otro punto importante es la falta de información sobre ofertas o promociones; si no están al tanto, pueden decepcionarnos al no poder aprovechar descuentos esperados.
Y finalmente, una atención a la cliente poco dispuesta a resolver problemas puede dejar una mala impresión.
Es fundamental para una buena experiencia de compra que los cajeros sean rápidos, atentos y bien informados.



COMO CREE QUE UN ESTABLECIMIENTO COMERCIAL PUEDE DISMINUIR EL TIEMPO DE ESTADIA EN LAS CAJAS REGISTRADORA

Durante las horas picos abrir más cajas registradoras ya que reduce las colas y el tiempo de espera.
Ofrecer opciones de autoservicio que le permita a los clientes escanear y pagar sus propios artículos aliviando la presión sobre las cajas.

Un personal bien capacitado y eficiente puede procesar las transacciones más rápidas la formación debe incluir manejo efectivo conocimiento del sistema de punto de venta (POS) y atención al cliente.

Buena organización de los productos facilita la búsqueda de artículos reduciendo el tiempo que los clientes pasan buscando.
Una excelente atención al cliente puede ayudar en las compras y responder preguntas acelera rápidamente el proceso de compra. y
una buena tecnología en los sistemas modernos y eficiente pueden procesar transacciones rápidamente y reducir errores evitando retrasos en la caja.



CONCLUSIÓN

los cajeros pueden mejorar la experiencia del cliente al ser más eficientes en el escaneo de productos y estar informados sobre promociones.

Además, una atención al cliente amable y la claridad en las opciones de pago son fundamentales. Por último, mantener un área de trabajo organizada ayudará a reducir el tiempo de espera y a hacer que la compra sea más placentera."

BIBIOGRAFIA

https://youtu.be/YV5OjEi7ieg

https://www.softwaretrazabilidad.com/que-es-trazabilidad-del-servicio-al-cliente/