CARTILLA DE BUENAS PRÁCTICAS OPERACIONALES

Dirigida a: Emprendimientos y MiPymes dedicadas a comercio al por menor (CIIU 47)

Objetivo pedagógico:
Mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa mediante la adopción de **prácticas sencillas, estandarizadas y sostenibles**.

Secciones clave de la cartilla

1. Atención al Cliente

Objetivo: Generar una experiencia de compra agradable, confiable y profesional.

Buenas prácticas:

- Saluda con amabilidad y presenta tu nombre.
- Escucha con atención lo que el cliente necesita.
- Ofrece alternativas si no tienes lo que busca.
- Agradece siempre, incluso si no compra.
- Maneja reclamos con respeto y voluntad de resolver.

Ejemplo comparado:

- **Tienda de ropa:** Ofrece espejo limpio, prueba de prendas, asesoría en tallas.
- **Ferretería:** Escucha con detalle la necesidad, sugiere opciones equivalentes.

2. Manejo de Productos

Objetivo: Cuidar la calidad, presentación y rotación de los productos.

Buenas prácticas:

- Mantén limpios y ordenados los productos y estanterías.
- Etiqueta los precios claramente.
- Aplica la regla FIFO (primero en entrar, primero en salir).
- Revisa productos vencidos, dañados o sin rotación.

Ejemplo comparado:

- **Tienda de ropa:** Verifica etiquetas visibles, ropa doblada o colgada con cuidado.
- **Ferretería:** Clasifica por tipo y tamaño, evita oxidación o daño por humedad.

3. Organización del Espacio

Objetivo: Hacer del espacio un lugar cómodo, eficiente y fácil de recorrer.

Buenas prácticas:

- Agrupa productos por categoría.
- Usa señalización clara (ej. “Ofertas”, “Nuevos”, “Hogar”).
- Evita obstáculos o pasillos estrechos.
- Ten buena iluminación y ventilación.
- Asegura limpieza general y orden de exhibidores.

Ejemplo comparado:

- **Tienda de ropa:** Zona de novedades al frente, probadores limpios.
- **Ferretería:** Productos pesados abajo, pequeños organizados en cajas visibles.

4. Abastecimiento

Objetivo: Evitar quiebres de stock y sobrecostos innecesarios.

Buenas prácticas:

- Ten una lista actualizada de proveedores confiables.
- Define un stock mínimo por producto.
- Programa tus compras según rotación.
- Compra con anticipación en temporadas de alta demanda.

Ejemplo comparado:

- **Tienda de ropa:** Planifica surtido nuevo para fechas clave (ej. Día de la Madre).
- **Ferretería:** Prepara abastecimiento para temporadas de remodelación (vacaciones, enero).

Checklist semanal de revisión operativa

Área	¿Está bien? (Si/No)	Observaciones
Productos limpios y visibles		
Precios etiquetados		
Pasillos despejados		
Atención al cliente		
Inventario actualizado		
Punto de venta organizado		

Recomendaciones finales

- Capacita a tu equipo con estas prácticas.
- Imprime esta cartilla y pégala en un lugar visible del negocio.
- Revísala una vez por semana y ajústala según lo que observes.