

# 3 Formas de Mejorar los Procesos Ineficientes de Auditoría en Tiendas

Elimine Prácticas Obsoletas de Auditoría y Agilice la Ejecución en Tienda

**REFLEXIS**



# ¿Qué le falta a su Programa de Auditoría en Tienda?

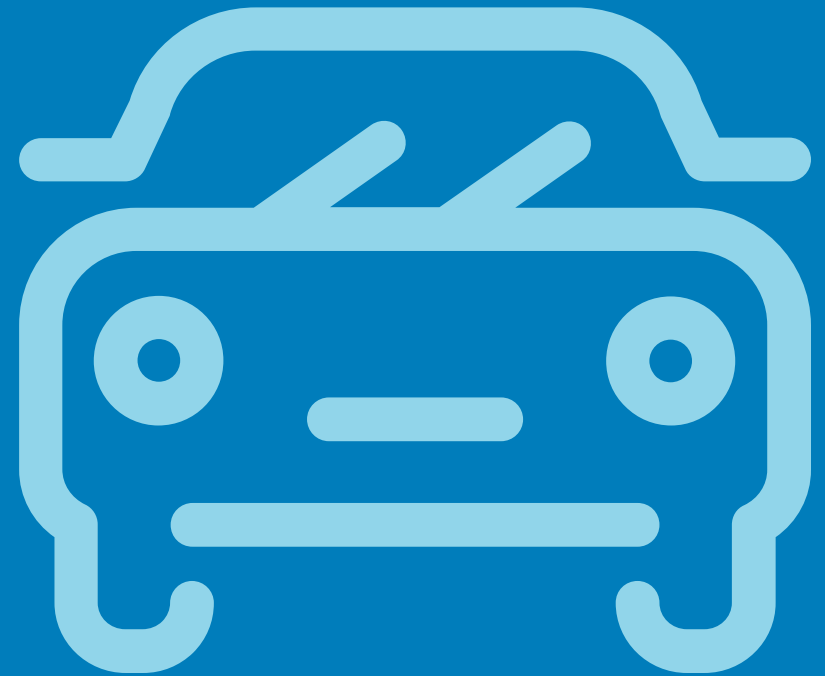
Como todos los retailers, seguramente usted realiza auditorías en sus tiendas. Éstas confirman si se están cumpliendo las normas de seguridad, si los productos se exhiben correctamente y si la tienda necesita mantenimiento o reparaciones. Pero un programa efectivo de auditoría es más que una lista de preguntas que debe responder un gerente regional mientras camina por una tienda. Más bien, debe responder una pregunta clave: **cuando un cliente entra a cualquiera de mis tiendas, ¿está obteniendo una experiencia de retail excelente y consistente?**

Esa no es una pregunta fácil. Responderla significa analizar la información de auditoría de todas sus tiendas, datos que deben ser lo suficientemente consistentes para extraer conclusiones procesables; significa poder obtener rápidamente información precisa del rendimiento y las operaciones de sus tiendas. Y significa asegurarse de que los empleados en tienda estén abordando rápidamente cualquier problema identificado durante dichas auditorías.



**Si sus auditorías no están logrando estas cosas, aquí hay 3 maneras de solucionarlo...**

# Mejore la Visibilidad de los Resultados de las Auditorías en Tienda



Si los datos de auditoría son visibles y accesibles, los gerentes de campo pueden revisar los reportes de cada tienda antes de visitarla, lo que les permite evaluar qué tiendas o departamentos necesitan mayor atención.

Realizar auditorías en tienda debe proporcionarle insights procesables sobre el funcionamiento de las mismas. Pero si nadie sabe dónde están todos los datos, qué conclusiones deben extraerse de los mismos o qué acciones de seguimiento tomar, las auditorías pierden su utilidad.

La visibilidad tanto de los procedimientos de auditoría como de la información recopilada durante las mismas, es esencial para un programa efectivo de auditoría en tienda. Si toda la información se carga en una ubicación centralizada, es mucho más fácil generar un reporte preciso de cómo funcionan sus tiendas y así, tanto la oficina central como las tiendas, pueden abordar mejor cualquier problema de cumplimiento que haya.

Esta visibilidad también permite que el proceso de auditoría en tienda sea más eficiente y productivo. Si los datos de auditoría son visibles y accesibles, los gerentes de campo pueden revisar los reportes de cada tienda antes de visitarla, lo que les permite evaluar qué tiendas o departamentos necesitan mayor atención. De esta manera, pueden priorizar y enfocar fácilmente sus visitas, asegurando que todas las tiendas reciban la atención individualizada que necesitan.

## 2. Logre Consistencia en las Auditorías a lo largo de todas las Tiendas



. Al utilizar una solución móvil en la que puedan crear, cargar y actualizar plantillas de auditoría, los gerentes regionales pueden acceder de inmediato a las auditorías correctas y completarlas digitalmente a medida que caminan la tienda.

Definir procesos consistentes de auditoría en tiendas es más complicado de lo que parece. Si las auditorías se realizan manualmente, es difícil saber si los gerentes regionales están haciendo lo mismo en toda la organización y es más probable que algunos interpreten las preguntas de manera diferente. Esto hace que sea más difícil comprender qué tan bien se están desempeñando las tiendas en relación con otras y disminuye la calidad de los datos de las auditorías.

Se pueden crear auditorías consistentes al eliminar los procesos en papel. Al utilizar una solución móvil en la que puedan crear, cargar y actualizar plantillas de auditoría, los gerentes regionales pueden acceder de inmediato a las auditorías correctas y completarlas digitalmente a medida que caminan la tienda. Además, una plataforma nativa de auditoría para dispositivos móviles que incluya soluciones de gestión de tareas y mensajería instantánea, le permite eliminar métodos de comunicación redundantes, como el correo electrónico. Este enfoque también facilita el envío de instrucciones a los gerentes regionales sobre cómo realizar las auditorías, ya sea para aclararles ciertas preguntas o para darle instrucciones específicas sobre cómo responder a una pregunta.

Con auditorías estandarizadas e instrucciones consistentes sobre cómo ejecutarlas, los retailers pueden recopilar mejores datos sobre sus tiendas y tomar medidas para mejorar las operaciones de las mismas.

# 3. Implemente Soluciones de Mejores Prácticas para Asegurar el Cumplimiento



## Una forma de capitalizar las oportunidades identificadas en las auditorías es proporcionar a los gerentes y empleados en tienda herramientas de comunicación en tiempo real.

Cualquier intento de establecer una experiencia de marca consistente a través de la auditoría en tienda se derrumba si los gerentes y empleados no están solucionando rápidamente los problemas de incumplimiento. Esto se debe en gran parte a la forma como se comunican las tiendas. ¿La oficina central tiene que enviar correos electrónicos y llamar para comunicar tareas y proyectos generados a partir de las auditorías? ¿Los empleados en tiendas deben localizar a sus gerentes para notificarles que las tareas están completas? Los procesos ineficientes de ejecución tienen el poder de anular cualquier innovación que se haya implementado, porque dificultan la capitalización de cualquier insight que se haya identificado.

Una forma de capitalizar las oportunidades identificadas en las auditorías es proporcionar a los gerentes y empleados en tienda herramientas de comunicación en tiempo real. Los dispositivos móviles son especialmente potentes para este propósito. Los gerentes de tienda pueden utilizar soluciones de gestión de tareas en tiempo real para asignar de inmediato tareas con la prioridad adecuada a su personal; los empleados en tienda pueden notificar instantáneamente a sus gerentes cuando las tareas están completas, y los gerentes regionales pueden realizar seguimiento en tiempo real para priorizar tareas. Por ejemplo, si se debe montar un nuevo display de producto, un empleado puede enviar una imagen cuando haya terminado, lo cual le permite recibir de manera rápida cualquier retroalimentación, asegurando que los proyectos se completen de manera rápida, eficiente y consistente en cada tienda.

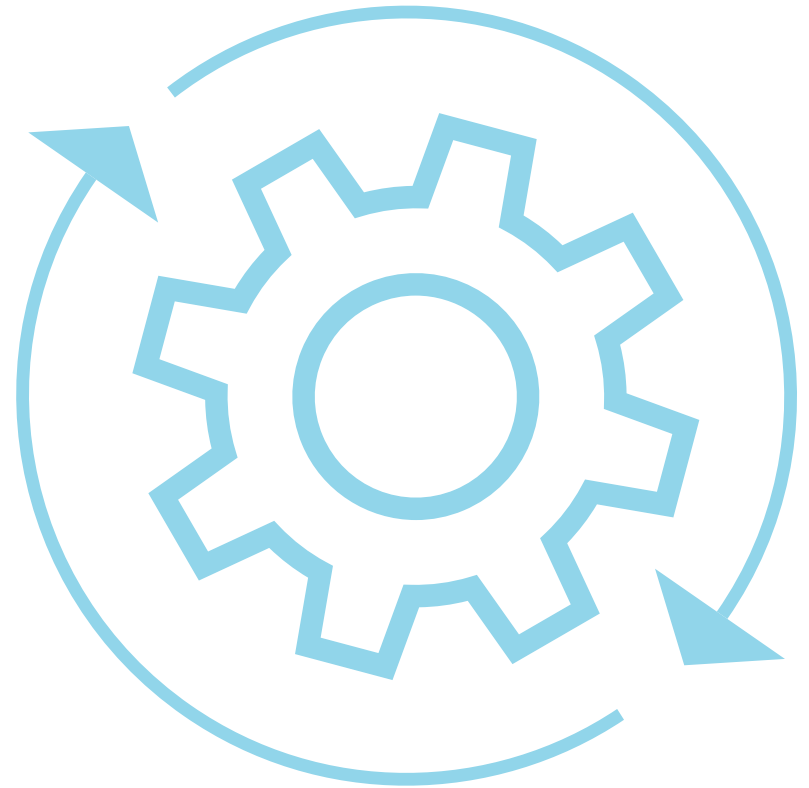


# Innove con Soluciones de Ejecución en Tiendas

La auditoría es un componente vital de las operaciones en tienda. Sin una auditoría efectiva se enfrenta a más estantes vacíos, distribuciones de tiendas más desordenadas y, en última instancia, menores ventas. Así mismo, se enfrenta a una mayor frecuencia de problemas de incumplimiento, lo que puede ser mortal para retailers de tiendas de autoservicio o de conveniencia que manejan alimentos. Todo esto conduce a una experiencia insatisfactoria para los clientes.

Por esta razón, es esencial implementar soluciones de vanguardia de ejecución en tienda en las organizaciones. Las soluciones para auditoría en tienda y gestión de tareas en dispositivos móviles representan una manera sencilla de digitalizar sus auditorías, al brindarle la capacidad de cargar datos de inmediato en una ubicación central, identificar rápidamente las áreas problemáticas en sus tiendas y activar automáticamente las tareas de seguimiento para los empleados. Estas tareas están disponibles en los dispositivos móviles de los mismos, por lo que las reciben de manera instantánea y pueden notificar a sus gerentes tan pronto las completan. También puede estandarizar las auditorías para analizar métricas específicas a través de todas las tiendas, lo que facilita la medición del desempeño entre las mismas.

Una auditoría efectiva puede marcar la diferencia entre un retailer líder y uno rezagado. Con las soluciones de ejecución en tienda, puede crear los procesos eficientes de auditoría que necesita para empoderar a la próxima generación de tiendas de retail.



# Acerca de Reflexis Systems, Inc.

La Plataforma de Operaciones en Tienda en Tiempo Real, basada en la Nube, de Reflexis le permite a los retailers:



## Simplificar

*las Operaciones en Tienda.*



## Optimizar

*el Gasto Laboral.*



## Mejorar

*la Ejecución en Tienda.*

Reflexis es el proveedor líder de soluciones de operaciones en tienda en tiempo real que ha sido seleccionado por más de 250 retailers a nivel global para simplificar y mejorar la ejecución y operaciones en tienda y optimizar el gasto laboral.

La plataforma de trabajo en tiempo real Reflexis ONE ayuda a los retailers a impulsar la simplificación para las tiendas y mejorar la línea de visión para la Gerencia de Campo, lo que se traduce en importantes ahorros de tiempo, ejecución precisa y una experiencia superior para el cliente.

Reflexis: Libera el poder de sus empleados en tienda. Aprenda más en [www.reflexisinc.com](http://www.reflexisinc.com).

Contacte a Reflexis Systems, Inc.

Teléfono: +52 55 4170-3922

Fax: +1 (781) 493-3999

Correo electrónico: [maria.salazar@reflexisinc.com](mailto:maria.salazar@reflexisinc.com)

<http://www.reflexisinc.com/>