



3 Formas de Simplificar el Trabajo para los Empleados En Tienda e Incrementar la Rentabilidad

Los retailers fomentan empleados en tienda más comprometidos y efectivos al generar horarios de trabajo más eficientes y al ayudarles a priorizar sus actividades diarias.

3 Formas de Simplificar el Trabajo para los Empleados En Tienda e Incrementar la Rentabilidad

La industria de Retail está cambiando más rápido que nunca. Gran parte de este cambio es impulsado por la creciente complejidad de la misma.

- La carga de trabajo en la tienda está aumentando debido a un incremento en los servicios omni-canal. Estos incluyen "Compre en línea, recoja en tienda" y tareas "accionadas" por sistemas de tecnologías emergentes como inteligencia artificial, Big Data e Internet de las Cosas.
- Los clientes esperan una mejor experiencia por el diseño de la tienda, la tecnología innovadora y sus propios teléfonos inteligentes.
- Los presupuestos de mano de obra están en gran parte estancados en la industria, lo que aumenta la presión sobre los Gerentes de Tienda que tienen que hacer más con menos recursos.

Todo esto tiene un impacto dramático en el empleado en tienda, del que ahora se espera que realice más trabajo y proporcione a los clientes -con tecnología mejorada- una experiencia de retail nueva y mejorada.

Pero muchos retailers no están contratando empleados en tiendas más especializados o mejor calificados para abordar este problema. Si los retailers tienen suerte de encontrar empleados calificados y especializados, es probable que les cueste retenerlos, ya que las tasas de rotación son extremadamente altas y muchos retailers no pueden pagar los salarios que éstos exigen.

Los empleados en tienda siguen siendo un recurso invaluable para los retailers. Sin ellos, el retail tal como lo conocemos dejaría de existir. Por esto es muy importante simplificar el trabajo para ellos, brindándoles las herramientas y la información adecuadas para manejar esta nueva complejidad del retail. Con estas herramientas, pueden aumentar las ventas y brindar a los clientes la mejor experiencia de compra posible.

Aquí les mostramos tres herramientas que los retailers pueden implementar para simplificar el trabajo de los empleados en tienda:

1. Lista Priorizada de Tareas en Tienda

Con empleados en tienda agobiados por la creciente carga de trabajo de una tienda, es inevitable que se cometan errores. Confundidos por la cantidad de tareas que deben realizar, algunas, posiblemente críticas, no se completan a tiempo o en absoluto.

Hay una solución para esto! Con los dispositivos móviles, los empleados en tienda pueden aprovechar una solución de gestión de tareas en tiempo real que les proporciona una lista priorizada de actividades y proyectos que deben completar durante su turno de trabajo. Así mismo, reciben alertas en tiempo real de cualquier sistema o dispositivo que les avisa si un artículo de "alto margen" o que "rota rápidamente" se está agotando, si un camión se retrasa, o si deben cumplir con una orden de "Compre en línea, recoja en tienda". Con un

dispositivo móvil, los empleados en tienda tienen acceso inmediato a todas estas tareas y saben exactamente lo que deben ejecutar en cada momento.

Una solución de gestión de tareas en tiempo real también tiene la inteligencia para acelerar la distribución de tareas. De esta manera, los empleados en tienda no se ven “inundados” con demasiadas tareas para realizar o tan pocas, que están ociosos durante su turno.

Con el acceso a una solución de gestión de tareas en tiempo real a su alcance, los empleados en tienda se vuelven más productivos. Son capaces de terminar su trabajo a tiempo, garantizar que se complete el trabajo de alta prioridad, y tienen más tiempo para atender mejor a los clientes.

2. Generación Inteligente de Horarios de Trabajo

Los problemas surgen cuando los horarios de trabajo se generan manualmente o se basan en modelos laborales desactualizados.

Cuando el tráfico de clientes no es tenido en cuenta con precisión durante la programación de horarios de trabajo, se genera una desalineación entre la carga de trabajo de las tareas y la cantidad de empleados en la programación. Esta desalineación provoca pérdida de ventas, desmejora del servicio al cliente y mayores costos de mano de obra.

Con una solución de administración de personal que utiliza Analíticas avanzadas, el número de empleados en la programación de horarios de trabajo se alinea con precisión con el tráfico de clientes pronosticado. Cuando se integra con una solución de gestión de tareas en tiempo real, los horarios de trabajo se

pueden alinear también con la carga de trabajo de la tarea, teniendo en cuenta las tareas asociadas a promociones, lanzamientos de productos y otros proyectos. Cuando se alinean los horarios de trabajo, el tráfico de clientes y la carga de trabajo de las tareas, los empleados en tienda son más productivos y brindan una mejor experiencia al cliente.

Las soluciones de administración de personal garantizan que haya suficiente mano de obra en las tiendas para mantenerlas operando de manera eficiente, y evita que los empleados en tienda se sobrecarguen o tengan poco que hacer.

3. Tareas Integradas derivadas de la Auditoría en Tienda

Los empleados en tienda deben rectificar problemas de seguridad, prevención de pérdidas y otros problemas de incumplimiento en la tienda. Pero, ¿qué sucede cuando no saben que existen estos problemas?

Cuando los gerentes de campo identifican problemas de incumplimiento durante las auditorías en tienda, estos descubrimientos no siempre se comunican de manera efectiva ni se traducen en tareas para los empleados de la tienda. Esto sin lugar a dudas genera presión sobre los gerentes y empleados en tienda, que quizás no sepan que se deben completar tareas cruciales, como las relacionadas con la seguridad (por ejemplo, retiros de producto).

Con una solución móvil de auditoría en tienda, los gerentes de distrito realizan auditorías de tienda siguiendo procesos estandarizados y difunden las mejores prácticas a todas las tiendas. Los gerentes pueden también crear automáticamente tareas de seguimiento para que los empleados en tienda completen. Estas



tareas se enrutan de forma inteligente en la lista priorizada de tareas creada por una solución de gestión de tareas en tiempo real, asegurando que todos los problemas de incumplimiento sean visibles de inmediato para los empleados en tienda.

Cuando se simplifica la comunicación hacia los empleados en tienda, éstos cuentan con una visión más completa de lo que deben realizar durante sus turnos. Proveer a los gerentes de campo con soluciones de auditoría en tienda, desde la cual pueden enviar inmediatamente tareas de seguimiento, hace que sea más fácil para los empleados en tienda realizar todas sus tareas, aumentando así los niveles de cumplimiento de la tienda.

Con el aumento de la carga de trabajo y las expectativas cada vez más altas de los clientes que cuenta con teléfonos inteligentes, los

empleados en tienda necesitan toda la ayuda que puedan obtener.

Las soluciones de gestión de tareas en tiempo real, auditoría en tienda y administración de personal hacen justamente eso, proporcionan un soporte invaluable para los empleados en tienda, que conlleva a mayores ventas en las tiendas y menores tasas de rotación para los retailers. De esta manera, los retailers simplifican el trabajo para los empleados en tienda, dándoles más oportunidades para crear la experiencia del cliente perfecta.

Si deseas obtener más información acerca de cómo las soluciones de operaciones en tienda en tiempo real simplifican el trabajo para los empleados en tienda, visita Reflexis Systems Inc. en www.reflexisinc.com o envíame un correo electrónico a maria.salazar@reflexis-inc.com.

Acerca de Reflexis Systems, Inc.

La plataforma de Operaciones en Tienda en Tiempo Real basada en la nube de Reflexis ayuda a los retailers a simplificar sus operaciones en tienda, brindar mayor y mejor visibilidad a los Gerentes de Campo y agilizar los procesos corporativos. Las soluciones de Ejecución en Tienda, Operaciones Laborales, Movilidad y Analytics de Reflexis permiten les permiten “liberar” el poder de sus empleados al entregarles herramientas para atender mejor a los clientes y proporcionar una experiencia de marca más consistente.

Desde 2001, Reflexis ha ayudado a más de 250 de los mejores retailers del mundo a mejorar la ejecución a nivel de tienda y generar un valor de negocio cuantificable y un ROI significativo.

Reflexis Systems, Inc. es una empresa privada con sede en Dedham, Massachusetts, oficinas en Atlanta, Londres, Düsseldorf y Pune (India) y presencia de ventas en Europa y América Latina.

Reflexis Systems, Inc.
Teléfono: +57 300 4174075
E-mail: maria.salazar@reflexisinc.com
<http://www.reflexisinc.com/>

