

Cómo solucionar la problemática de Ejecución Operacional y Laboral de Retail?

Hacer que la ejecución de
la tienda y las operaciones
laborales trabajen en conjunto.

REFLEXIS



¿Cuál es su problemática de Ejecución Operacional y Laboral?

Cada retailer tiene una problemática de Ejecución Operacional y Laboral única. Existen iniciativas corporativas específicas que deben desarrollarse, proyectos específicos que deben ejecutarse en todas las tiendas y retos específicos para la marca y la vertical a la que pertenezca el retailer, que se debe tener en cuenta.

Enfrentar esta problemática se reduce a un solo rol: [los empleados en tienda](#). Son ellos quienes garantizan que todos los proyectos se ejecuten a tiempo. Conocen la tienda y la marca lo suficientemente bien para ser el primer punto de contacto para todos los clientes, ya sea en la caja registradora o en el piso de ventas. Manejan la mayor parte del trabajo en la tienda, [incluso en la medida que éste aumenta y se hace más complejo](#).

Pero, ¿cómo se supone que deben saber exactamente lo que se debe hacer en todo momento? ¿Cómo saben qué tareas deben priorizarse, si hay que manejar una llegada tarde de un camión o si se deben configurar exhibiciones promocionales para una actividad de temporada?

La problemática de Ejecución Operacional y Laboral de un retailer se reduce a una pregunta fundamental: ¿Cómo alinear lo que se debe hacer en la tienda con quién lo hará de la mejor manera?



¿Qué debe hacerse?

Las tareas asignadas a los empleados en tienda se originan de una amplia variedad de fuentes y tienen diferentes niveles de prioridad. Los retiros de mercancía se emiten desde el corporativo hacia la tienda. Las acciones de seguimiento para los problemas de cumplimiento de seguridad alimentaria pueden provenir de un Gerente de Distrito en una auditoría de la tienda. Los servicios omni-canal, como Comprar en Línea, Recoger en la Tienda (BOPIS) se activan por parte de los clientes. Sin un mecanismo para priorizar y realizar un seguimiento de todo lo que se necesita hacer, los empleados en tienda se sienten abrumados, las tareas se olvidan y los proyectos no se ejecutan a tiempo.

CORPORATIVO

Retiro de mercancía
Exhibición promocional

SENSORES IOT

Alerta de Temperatura del
Congelador
Alto Tráfico de la Tienda

EN LA TIENDA

Compromiso del cliente
Reabastecimiento de
estanterías

AD HOC

Llegada Tardía de un Camión
Alta Demanda en la Caja
Registradora

AUDITORÍAS DE TIENDA

Cumplimiento de Seguridad de
los Alimentos
Cambios de Precios

OMNI-CANAL

BOPIS
Envío de Órdenes de la Tienda



Quién lo va a hacer?

Existen muchos factores que determinan cuántos empleados en tienda se necesitan para completar todo el trabajo en la tienda, así como qué empleado se adapta mejor a dicha tarea. Gran parte de esto se reduce a comprender a sus empleados, [evaluar con precisión el tráfico de la tienda](#) y obtener una imagen precisa de la carga de trabajo en las tiendas.

HABILIDADES DE LOS EMPLEADOS

Algunos empleados interactúan mejor con los clientes. Algunos son más rápidos en la caja registradora. Entender qué empleado es mejor en ciertas tareas, quiénes tienen habilidades especializadas y quiénes habilidades que se pueden compartir en las tiendas, garantiza que las tareas más críticas se ejecuten de manera más rápida y eficaz.

PREFERENCIAS DE PROGRAMACIÓN DE HORARIOS DE TRABAJO

Las personas tienen vidas y responsabilidades fuera del trabajo, y deben programarse en cumplimiento con las leyes de programación predictiva. Programar a los empleados en la tienda donde más se necesitan, cuando están más disponibles, garantiza que estén más comprometidos con el trabajo.



CARGA DE TRABAJO DE TAREAS

Sin una imagen precisa de lo que debe ser completado en la tienda, es imposible programar adecuadamente el número correcto de empleados en la misma. Al obtener una vista de 360 grados de todo lo que debe lograrse en la tienda, se pueden generar horarios de trabajo más precisos.

TRÁFICO EN LA TIENDA

El volumen de clientes en la tienda varía según el clima, la hora, la temporada, la ubicación, entre otros factores. El pronóstico preciso del tráfico de la tienda garantiza que haya suficientes empleados programados para manejar la gran cantidad de solicitudes y servicios que los clientes de hoy requieren.

Solucionando la problemática de Ejecución Operacional y Laboral de Retail

En un entorno de retail donde los presupuestos laborales están estancados, en gran medida, y los clientes esperan una experiencia única e innovadora en la tienda, abordar la problemática de Ejecución Operacional y Laboral de retail se vuelve aún más crítico.

Una plataforma única de Gestión de Tareas y de Administración de la Fuerza Laboral puede ayudarlo a resolver esta problemática. La Gestión de Tareas en Tiempo Real consolida las tareas desde el corporativo, los sensores IoT, los servicios omni-canal y otras fuentes, priorizándolos en una interfaz de fácil navegación. Esto asegura que los empleados en tienda sepan lo que deben hacer, en todo momento. Como parte de una plataforma, que también abarca soluciones de auditoría y formularios inteligentes, se puede asegurar que las tareas derivadas de las auditorías de la tienda y los formularios fundamentales se incorporen al flujo de trabajo.

El uso de una plataforma única también garantiza que la información precisa del flujo de trabajo de la tarea se utilice para generar horarios de trabajo precisos. Cuando la Gestión de Tareas y la Administración de la Fuerza Laboral trabajan conjuntamente en la misma plataforma, los presupuestos de mano de obra, los pronósticos y los horarios de trabajo pueden tener en cuenta todos los proyectos, tareas e iniciativas que requieren mano de obra

para ejecutarse de manera efectiva. Este enfoque es, al final, mejor tanto para la planeación a largo plazo, como para los ajustes inmediatos, en tiempo real, en la tienda. Esto garantiza mayores tasas de ejecución de tareas, menores tasas de incumplimiento y horarios de trabajo más precisos.



La Gestión de Tareas en Tiempo Real consolida las tareas desde el corporativo, los sensores IoT, los servicios omni-canal y otras fuentes, priorizándolos en una interfaz de fácil navegación.”

Resolver la problemática de Ejecución Operacional y Laboral de retail es esencial para ser un líder en la industria. Con una única plataforma de soluciones de Gestión de Tareas y de Administración de la Fuerza Laboral, es posible llevar a cabo los proyectos, tareas e iniciativas que deben ser completados en la tienda, creando una excelente experiencia de venta para sus clientes.

Para obtener más información o una demostración de nuestra plataforma única de soluciones para retailers, escribanos a maria.salazar@reflexisinc.com.



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.

Contacte a Reflexis Systems, Inc.

Teléfono: +52 55 4170-3922

Fax: +1 (781) 493-3999

Correo electrónico: maria.salazar@reflexisinc.com

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

Fuentes:

1. <https://www.retaildive.com/news/humans-in-retail-the-importance-of-store-associates-in-a-digital-age/415416/>
2. <https://nrf.com/blog/how-retail-sales-associate-role-has-changed-over-last-decade>
3. <https://www.mckinsey.com/industries/retail/our-insights/smarter-schedules-better-budgets-how-to-improve-store-operations>
4. <https://www.retailtouchpoints.com/features/executive-viewpoints/experiential-retail-the-act-and-art-of-millennial-shopping>