

5 Tips para Resolver el Reto Laboral Real de Retail

Recupere los ingresos y la productividad perdidos al centrarse en retos laborales reales del Retail



REFLEXIS

Cómo la Complejidad del Retail Impide las Ventas

Los retailers son cada vez más conscientes de lo compleja que se está volviendo la industria y de la urgencia en abordar esa complejidad. Esta urgencia, a menudo, obliga a los retailers a adoptar un enfoque fragmentado, para resolver inquietudes relacionadas con procesos manuales, y herramientas y plataformas de TI dispares. Este enfoque complejo y tedioso, en última instancia, afecta las ventas, la productividad, la moral y, tal vez, lo más importante, la capacidad de un empleado en tienda de interactuar eficientemente con los clientes.

¡Esta dinámica presenta un problema aparentemente invisible que le está costando millones a los retailers!

Al mismo tiempo, es cada vez más difícil, para los empleados en tienda atender a los clientes, ya que están bajo la presión de una variedad de funciones de negocio

- Nuevos modelos operativos que unen canales físicos y en línea: generando más trabajo a la tienda
- Mayores cargas de trabajo desde la oficina central, que incluyen promociones, cambios de mercancía, retiros de producto (recalls) y otros asuntos que consumen mucho tiempo
- Tareas y carga de trabajo adicional, provenientes de múltiples departamentos internos, que utilizan una variedad de herramientas de comunicación
- Más datos dirigidos a la tienda, desde sistemas de TI y dispositivos habilitados para IoT (Internet de las cosas), que requieren de acciones específicas
- Nuevas líneas de negocios para mejorar la experiencia en la tienda, que implican habilidades específicas

Algunos ven esto como un problema que se puede abordar simplemente mejorando la ejecución en la tienda, mientras que otros creen que la optimización de las operaciones de laborales resolverá su dilema. Con lo que los gerentes y operadores realmente están lidiando es con una combinación de los dos: un problema laboral de retail, que es una colección de retos más compleja.

[Acá hay cinco recomendaciones para resolver los problemas laborales que enfrentan los retailers hoy en día.](#)



Los retailers pierden \$37,7 mil millones al año debido a las largas filas en caja, pero ese número palidece, en comparación con los miles de millones a los que renuncian por la disminución del relacionamiento y el servicio al cliente. Los compradores frustrados, que se sienten ignorados, finalmente se van de las tiendas hacia la competencia o vendedores en línea. "

TIP #1

Comience con una Base de Tecnología de Plataforma Única

Los retailers pueden comenzar a abordar el problema de laboral eliminando los silos de los sistemas de TI, lo que le permite a los gerentes manejar todo el trabajo en una sola plataforma, ya sea que el trabajo sea direccionado por un cliente que ingresa a la tienda o una tarea de trabajo enviada por la oficina corporativa. Dentro de este sistema, la generación de horarios de trabajo debe estar estrechamente vinculada a los elementos de ejecución en tienda, como lo es la gestión de tareas.

Hoy en día, existen soluciones tecnológicas en el mercado que simplifican la gestión de tareas y la generación de horarios, sin embargo es importante tener una solución unificada, que resida en una plataforma única, en la nube.

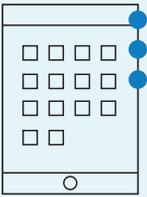


LA PLATAFORMA SE DEBE COMPONER DE:

- Soluciones de gestión de tareas que habilitan la administración por excepción, priorizando y distribuyendo tareas corporativas, de sistemas y generadas por el IoT para los empleados, en tiempo real
- Soluciones de programación que responden automáticamente a necesidades críticas, tales como leyes laborales, objetivos organizacionales y solicitudes de empleados
- Movilidad para aquellos que utilizan teléfonos y tabletas, para asegurar la entrega rápida de información a los empleados y gerentes

Esta plataforma tecnológica ayuda a garantizar que las tareas consideren el entendimiento total de la capacidad de la tienda, para manejar las cargas de trabajo, y que los horarios de trabajo se generen teniendo en cuenta la carga de trabajo esperada y asociada a las tareas y los proyectos.

Simplifique el Trabajo a una Sola Pantalla para los Empleados en Tienda



A nivel de usuario, los sistemas dispares de múltiples proveedores crean complejidad para los empleados, al obligarlos a saltar entre múltiples plataformas y diferentes interfaces. En esta práctica se corre el riesgo de que se pase por alto información vital, o

lo que es peor, se pierda el relacionamiento con los clientes, porque están demasiado ocupados navegando entre los diferentes sistemas.

Con una plataforma única de soluciones para retailers, todos los elementos accionables se pueden ver y gestionar desde una única interfaz. Con el fin de simplificar verdaderamente el papel del empleado en tienda, la plataforma también debe poder monitorear datos críticos de varios sistemas y dispositivos que se encuentran en la tienda, identificar excepciones que requieren intervención a lo largo de la respuesta de mejores prácticas y acelerar inteligentemente las tareas para garantizar que se preserve el tiempo frente al cliente.

Su plataforma única debería:

- ✓ Alinear tareas con objetivos corporativos
- ✓ Intercambiar tareas fácilmente entre empleados
- ✓ Prevenir la sobrecarga de tareas
- ✓ Ofrecer alertas en tiempo real, tareas retrasadas o incompletas e identificar áreas de incumplimiento
- ✓ Evaluar y registrar el desempeño para respaldar la mejora continua
- ✓ Brindar capacitación en el momento, para ayudar instantáneamente a los empleados a cumplir su trabajo

TIP #3

Convertir la Programación de Horarios en un Direccionador de Ingresos

Hoy en día, para lograr eficiencias en la programación, los gerentes de tienda necesitan tecnología que los ayude a alinear la mano de obra disponible con la demanda de clientes. Esto debe suceder respetando las leyes y presupuestos laborales, que cambian rápidamente, así como las habilidades, certificaciones y preferencias de los empleados en tienda.

Las programaciones de horarios de trabajo actuales de retail requieren un mejor pronóstico direccionado por algoritmos de pronóstico específicos para retail. La mejora de la calidad de los pronósticos de mano de obra resulta en horarios que utilizan mejor las habilidades de los empleados y alinean la mano de obra disponible con la demanda de clientes, impulsando el compromiso en tienda y las ventas.

Una herramienta tecnológica debe contar con los pronósticos y optimización laboral de la más alta calidad, direccionada por algoritmos de pronóstico específicos para retail y los últimos avances en aprendizaje automático.

PRONÓSTICOS Y HORARIOS DE TRABAJO OPTIMIZADOS QUE SOPORTAN CAPACIDADES COMO:

- Programación entre tiendas
- Programación de clusters para llenar turnos de un grupo más amplio de empleados
- Programación de mercado para permitir que los empleados con conjuntos de habilidades únicas se programen en los niveles superiores en la tienda, incluso a través de un mercado o distrito



Las tiendas deben programar su personal para maximizar las ventas y las utilidades, no para minimizar los costos. Al agendar correctamente, los retailers pueden convertir el tráfico en clientes, no sólo en transeúntes. Empleados capacitados pueden ayudar al cliente y hacer la transición final hacia una compra efectiva.”

— Rogelio Oliva,
Profesor de la Escuela de Negocios
de la Universidad de Texas A&M,
para Forbes.com

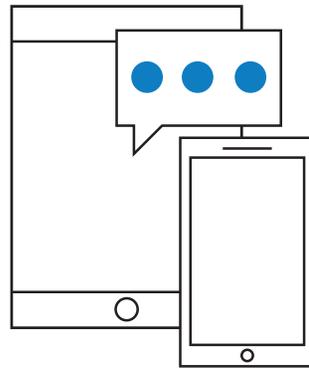
TIP #4

Priorizar el Acceso desde Cualquier Lugar

Al igual que los clientes esperan acceder a su negocio con dispositivos móviles, sus empleados y gerentes exigen lo mismo.

Los empleados en tienda deben estar en la capacidad de usar tabletas y teléfonos para realizar tareas de gestión de operaciones laboral y de ejecución en tienda. Con movilidad, los empleados en tienda ya no necesitan acceder a los horarios en una ubicación central física, ya que los horarios los reciben como mensajes en sus dispositivos móviles.

Al mismo tiempo, el gerente de tienda puede disfrutar de mayor visibilidad y control, con la capacidad de:



1. Profundizar en los detalles de los turnos de día

2. Revisar la demanda laboral a nivel interdiario, diario y semanal

3. Asignar rápidamente tareas a los empleados en tienda sobre la marcha

4. Generar horarios rápidamente, generalmente reduciendo el tiempo de ejecución de horas a minutos

5. Aprobar solicitudes de tiempo libre y realizar cambios de turno desde cualquier lugar



TIP #5

Conseguir la Aceptación del Empleado

No es un secreto que el sector de retail ha luchado durante mucho tiempo con las preocupaciones de compromiso de los empleados. De acuerdo con el "Informe de Tendencias de Participación de Empleados" de Quantum Workplace, el 35% de los empleados de retail se sienten desconectados de su trabajo. La alta rotación es una consecuencia natural de la desconexión. De acuerdo con una encuesta de retail, realizada por la firma de consultoría de gestión, Hay Group, la tasa de rotación de los empleados por hora ha aumentado a 65%.

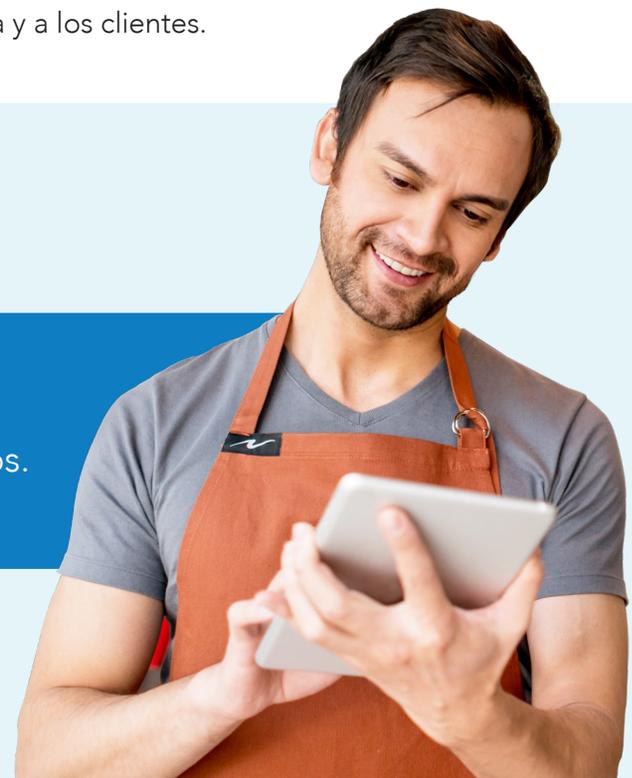
Las soluciones tecnológicas pueden ocuparse de una gran parte de sus tareas y preocupaciones diarias de programación, pero alentar a los empleados a adoptar la tecnología y procesos es de vital importancia. Si se implementa correctamente, tecnología puede ayudar a fomentar el compromiso y convertirse en una herramienta de venta para los empleados nuevos. Cuando los empleados de retail expresan confianza en la tecnología disponible para tareas y programación, y su capacidad para ayudarlos a ejecutar mejor su trabajo, se convierten, entonces, en embajadores de su empresa, lo que lo ayuda a contar con empleados más motivados.

Una forma de aumentar la aceptación de una solución por parte de los empleados en tienda es mediante el uso de la capacitación en el momento. Este tipo de capacitación es fácil y siempre está disponible, lo que ahorra tiempo a los empleados y, al mismo tiempo, brinda la información que necesitan para completar sus tareas correcta y confiablemente.

Usted también tiene la oportunidad de demostrarle a los empleados cómo la tecnología mejora la productividad y la eficiencia, permitiéndoles participar en el trabajo que más disfrutan.

Cuando los empleados de retail entienden que la tecnología es una herramienta beneficiosa, se fomenta su uso y el resultado son empleados más felices y productivos. Esto, a su vez, beneficia a la empresa y a los clientes.

// Cuando los empleados de retail entienden que la tecnología es una herramienta beneficiosa, se fomenta su uso y el resultado son empleados más felices y productivos. Esto, a su vez, beneficia a la empresa y a los clientes. "





Plataforma de Soluciones de Operaciones en Tienda en Tiempo Real

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 las operaciones en tienda, optimizar el gasto laboral y mejorar la ejecución en tienda.

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.

¡Recupere los ingresos y la productividad perdidos hoy mismo! Obtenga más información sobre Reflexis escribiendo a maria.salazar@reflexisinc.com.

