

Alcanzando la Simplicidad: 3 Maneras de Optimizar las Operaciones de Retail

REFLEXIS



Aumentando la Complejidad del Retail

Cada día el retail se vuelve más complejo y con más matices. Hoy en día, hay hasta cinco generaciones de empleados trabajando en las tiendas en algún momento dado. Teniendo en cuenta que los empleados realizan múltiples trabajos al mismo tiempo, y que entran en rigor nuevas leyes y regulaciones laborales, la generación de horarios de trabajo se torna cada vez más difícil. Además, más retailers están adoptando la omnicanalidad como una prioridad, lo que implica implementar más sistemas e iniciativas, asignándole a los empleados más trabajo del que ya tienen.

¿Cómo se supone que sus empleados les brinden a sus clientes una experiencia de compra perfecta con todas estas dificultades? ¿Y cómo deben los retailers abordar todo esto? Aunque se solucione uno de éstos problemas, siempre habrá una docena más, lo que disminuye tanto la moral de los empleados como las ventas e impacta negativamente la marca.

Para manejar esta complejidad, los retailers se deben concentrar en cómo simplificar, buscando oportunidades para reducir el ruido y optimizar el funcionamiento de su operación.



Los Clientes esperan Simplicidad

Simplificar su operación de retail es clave para mejorar la experiencia del cliente. En muchos sentidos, cuando analizamos lo que quieren los clientes, la respuesta es la misma: visitar una tienda debe ser una experiencia conveniente, simple y agradable. Si se cumple con eso, es probable que el cliente compre más, regrese con más frecuencia y elija exclusivamente su tienda sobre las demás.

Sin embargo, hoy en día los clientes son muy diferentes a lo que eran hace cinco años atrás: utilizan cada vez más sus dispositivos móviles mientras compran, por lo que sus expectativas sobre lo que es conveniente aumentan, ya que seguramente usarán sus teléfonos inteligentes para conocer más sobre los productos que les interesan.

Entonces, ¿cómo pueden los retailers lograr la simplicidad que necesitan para facilitar el trabajo de sus empleados en tienda y proporcionar una excelente experiencia a los compradores? Todo se reduce a abordar simultáneamente el manejo de la tienda y el manejo de la fuerza laboral, lo que le permite a las organizaciones comunicar y coordinar en tiempo real, al tiempo que optimiza su generación y pronóstico de horarios de trabajo. Al hacer esto, se exceden las expectativas de los clientes y se entrega a los empleados la capacidad de brindar un excelente servicio.

Estas son algunas formas en que puede simplificar los procesos de ejecución y operaciones laborales en sus tiendas:



1. Optimice los Procesos de Generación de Horarios de Trabajo

Las soluciones basadas en datos que incluyen Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático (Machine Learning), pueden ayudar a crear horarios más precisos que satisfagan las necesidades de la tienda.

Los clientes esperan que los retailers anticipen sus necesidades, ya sea ofreciendo alimentos preparados en los supermercados o abasteciendo las tiendas de ropa con lo último en moda. Los clientes también esperan que los retailers anticipen sus necesidades de servicio dentro de las tiendas. Con el fin de darles la oportunidad de comprar dónde, cuándo y cómo lo deseen, la mayoría de los retailers han adoptado enfoques omnicanal, ofreciendo compra en línea y retiro en tienda, envíos desde la tienda y otros servicios dentro de la tienda.

Estas diversas opciones de compra tienen repercusiones, ya que hay que implica más personal y trabajo en la tienda, más entrenamiento y retos en la ejecución. Para abordar estos desafíos, los gerentes deben asegurarse de que haya suficientes empleados para ejecutar tareas de manera eficiente y brindar un excelente servicio al cliente.

Gran parte de esto se reduce a proporcionar la tecnología necesaria para programar horarios de trabajo. Utilizar métodos obsoletos como lápiz y papel o Excel le toma mucho tiempo a los gerentes de tienda, ya que incorporar solicitudes, cambios, conflictos y restricciones, sin mencionar las leyes y regulaciones laborales, tiempo que podría utilizar para trabajar con los empleados o ayudando directamente a los clientes. Incluso muchas soluciones de programación simple no tienen en cuenta el tráfico de clientes, la carga de trabajo de la tienda, el intercambio de recursos o las leyes laborales cambiantes.

La complejidad de la programación de horarios de trabajo moderna requiere una solución avanzada que tenga el poder de simplificar esta tarea para los gerentes y empleados en tienda. Las soluciones basadas en datos que incluyen Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático (Machine Learning), pueden ayudar a crear horarios más precisos que satisfagan las necesidades de la tienda, aborden las leyes laborales, mejoren la productividad de los empleados y disminuyan la rotación de los mismos.

2. Capacite a sus Empleados en Tienda para Reaccionar en Tiempo Real

Los gerentes de campo y de tienda han aumentado la visibilidad de las operaciones de la tienda y los empleados en tienda pueden reaccionar en tiempo real a problemas inesperados que deben resolverse en la misma tienda.

Con tanta competencia para el comprador de hoy, es fundamental crear tiendas que sean visualmente atractivas. Las estanterías deben estar perfectamente surtidas, los servicios omnicanal deben ser fácilmente accesibles, todo producto caducado debe retirarse de las góndolas y otras tareas simples deben priorizarse y completarse rápidamente.

Pero lograr esto puede ser difícil por varias razones:

- Las tareas de seguimiento derivadas de las auditorías en tienda no son comunicadas adecuadamente a los empleados en tienda.
- Los empleados en tienda no son notificados de manera inmediata cuando una tarea es generada desde un sistema de IoT (Internet de las Cosas) u otros dispositivos. Incluso, no se les notifica en absoluto sobre las condiciones cambiantes o los artículos que requieren atención inmediata.

Revisar sus sistemas de comunicación y soluciones de Gestión de Tareas es esencial para evitar estos problemas. ¿Sus empleados en tienda cuentan con las herramientas para reaccionar en tiempo real ante cualquier desafío en la tienda? La auditoría de la tienda, la comunicación entre pares y la gestión de tareas deben estar alineados para proporcionar a los empleados tal capacidad. Al hacer ésto, los gerentes de campo y de tienda han aumentado la visibilidad de las operaciones de la tienda y los empleados en tienda pueden reaccionar en tiempo real a problemas inesperados que deben resolverse en la misma tienda.

La ejecución perfecta de los retiros de productos requiere este enfoque. Un retiro eficiente significa que cada gerente de tienda debe ser notificado de inmediato, con pasos subsiguientes desglosados en tareas claras y priorizadas. Luego, los empleados deben confirmar la finalización de la tarea en sus dispositivos móviles, generando visibilidad inmediata del cumplimiento en todos los niveles. Sin utilizar una plataforma que simplifique la ejecución de la tienda, que reúna la auditoría en tienda, la gestión de tareas y la comunicación entre pares, estos procesos críticos son mucho más ineficientes y es menos probable que se ejecuten correctamente.

3. Simplifique el Trabajo para los Empleados en Tienda

Es esencial revisar las herramientas con las que los empleados en tienda cuentan para entender qué trabajo deben realizar.

Es difícil sobrevalorar el impacto de la experiencia del cliente en las ventas de retail. Los compradores quieren ver, tocar, medirse, oler e incluso probar los productos antes de comprar. Cumplir con la experiencia del cliente significa optimizar cada punto de contacto con el cliente. También significa brindar a los empleados de la tienda diversas oportunidades de interactuar con los clientes y así brindarles información relevante sobre productos o sugerencias para que compren otros productos. Sin embargo, con tanto trabajo nuevo proveniente de fuentes como los servicios omnicanal o los sistemas IoT, puede ser difícil hacer todo esto bien.

Es esencial revisar las herramientas con las que los empleados en tienda cuentan para entender qué trabajo deben realizar. ¿Estas herramientas les permiten visualizar todo el trabajo que deben ejecutar? ¿Priorizan dicho trabajo con base en procesos y expectativas bien establecidos? Al dar a los empleados en tienda acceso a esta información en dispositivos móviles -que llevan consigo en el piso de ventas-, pueden enfocarse en las tareas más relevantes, asegurando que el trabajo crítico de la tienda se complete rápidamente.

Este enfoque es esencial para iniciativas a gran escala y de múltiples pasos como promociones, que requieren soluciones más allá de solo listas de chequeo, hojas de cálculo y correo electrónico. Las tiendas deben contar con el personal adecuado en los niveles adecuados, con las instrucciones concisas para que cada parte de la promoción sea exitosa. Al utilizar una solución innovadora que brinde a los empleados tal soporte, tendrán más tiempo para relacionarse con los clientes y ofrecerles una excelente experiencia.

Evaluar estos componentes clave de la ejecución y de las operaciones en tienda, le ayudará a comprender en qué se destacan sus procesos actuales y dónde se quedan cortos. Reflexis Systems, Inc. ha ayudado a brindar soporte a cientos de retailers en todo el mundo al examinar estas áreas. Para más información, no dude en escribirme 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 280 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/>