

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN TIENDAS

Exactitud, agilidad y tecnología en pesaje
y etiquetado a la medida de sus necesidades.

BALANZAS - ETIQUETADORAS - ETIQUETAS DIGITALES



TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN TIENDAS

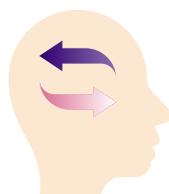
Actualmente el comportamiento y la expectativa de los consumidores a la hora de comprar sus alimentos, se ha vuelto más exigente, pues buscan productos especializados, exclusivos y con altos estándares de calidad, y poderlos adquirir al peso es una manera muy conveniente de cuidar su presupuesto y evitar el desperdicio alimenticio.

Por otro lado, encontramos que no existe una clara conceptualización del término “**transformación digital**” y si esta se puede aplicar a negocios como tiendas, supermercados o delicatessen. Ignorando de esta manera los increíbles beneficios que una estrategia clara de transformación puede brindarle a este tipo de negocios.



Partiremos diciendo que la **transformación digital** es una **integración de las nuevas tecnologías en todas las áreas de una empresa para cambiar su forma de funcionar** y cuyo principal objetivo es **optimizar los procesos, mejorar la competitividad y ofrecer un nuevo valor añadido a sus clientes**. Por lo tanto, va más allá de comprar más computadores, nuevo equipo tecnológico o almacenar datos en la nube.

La **transformación digital** implica un cambio en la mentalidad de los directivos y de los empleados en una organización, es una apuesta al futuro y hacia el aprovechamiento de los nuevos métodos de trabajo que, enfocados en la digitalización, buscan optimizar y automatizar procesos para disminuir los costos de operación y garantizar una mejor atención a los clientes.



Resulta casi anecdótico que en un mundo en donde lo digital es cotidiano, todavía existan empresas que se resisten a esta transformación.

En los **delicatesen y tiendas de alimentos** se encuentra, como mínimo indispensable para operar y brindar servicio al cliente, lo siguiente:

- Personal operativo de atención al cliente.



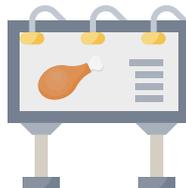
- Estanterías, vitrinas, frigoríficos, para exponer los productos.



- Punto de pago con caja registradora, punto de venta o sistema computarizado.



- Publicidad o señalética que informe al cliente de promociones, características, precios de los artículos.



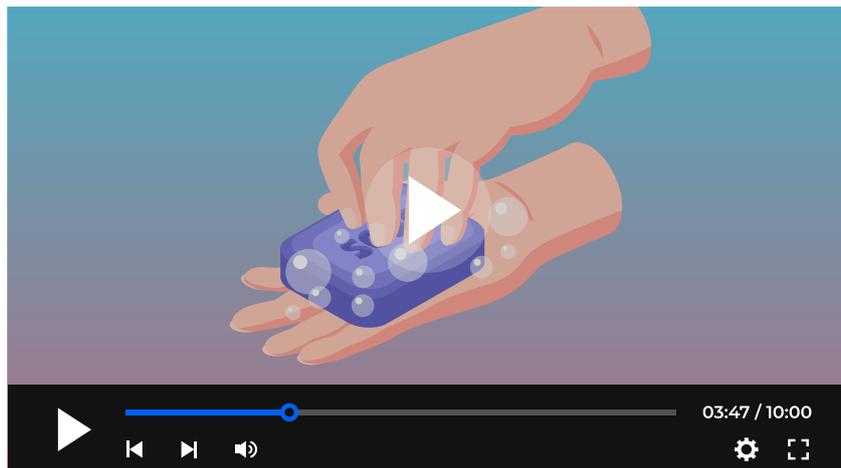
Para que cada uno de estos elementos funcionen de manera adecuada se debe cumplir con ciertos procedimientos, entre los cuales podemos mencionar: entrenamiento al personal, actualización permanente de precios, promociones, nombres de los productos y sus características, tareas que por lo general son estáticas y varían muy poco en la manera en las que se realizan, dos características que las hacen candidatas ideales para ser automatizadas.

A continuación, te comentamos algunos ejemplos de cómo una **transformación digital** puede cambiar los procesos descritos anteriormente de manera drástica:

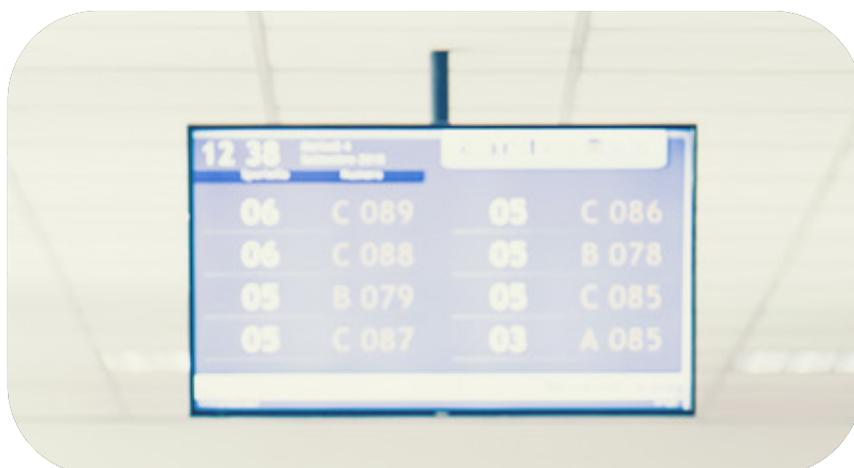
- **Sistemas de pesaje inteligentes** que ofrezcan publicidad en sus pantallas a través de imágenes o textos.



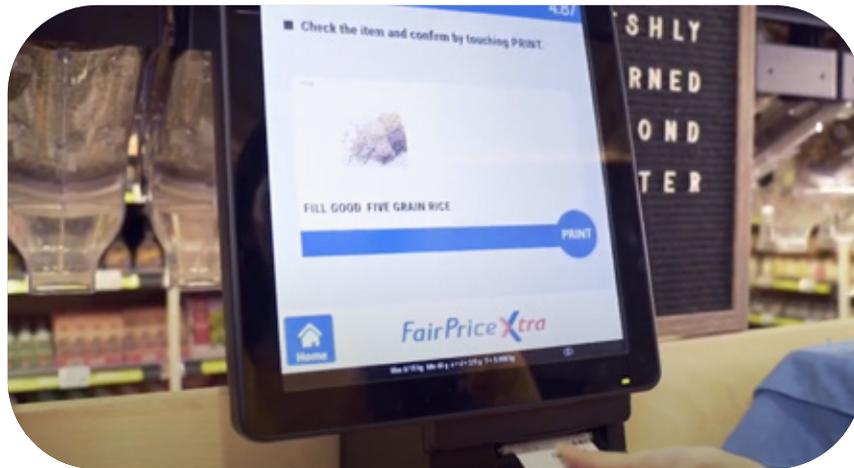
- Videos interactivos en los equipos que usan los operarios para entrenamiento, recomendaciones de higiene o protocolos de atención.



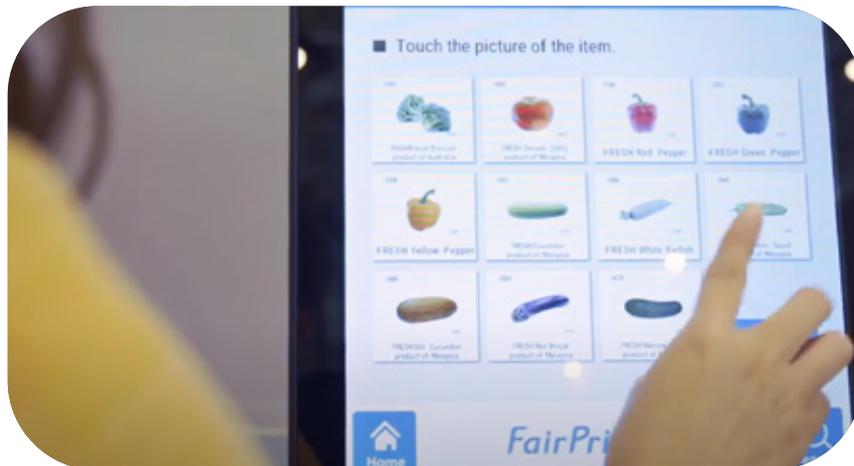
- **Gestión digital de turnos** con estadísticas de atenciones, tasa media de atención o de abandono de clientes, con el impacto medio en ventas no realizadas.



- **Pantallas o etiquetas electrónicas** de precios que permitan actualización inmediata, detallando características y promociones directamente en la percha donde se exhibe el producto.



- **Sistema de autoservicio** a disposición de los clientes para la reducción de los tiempos de espera en los puntos de pago.



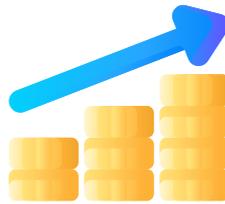
- Integrar la recepción de pedidos con plataformas de compra en línea, entrega a domicilio o retiro en tienda.



A la hora de hablar sobre los beneficios de una digitalización en los negocios podemos encontrar dos grandes categorías:

1. Beneficios cuantitativos. - Cualquier cambio en una empresa debe estar enfocado en ganar competitividad, garantizando su viabilidad a medio y largo plazo, y que justifique la inevitable inversión económica que se va a realizar. En este contexto una **transformación digital** eficiente puede incrementar sus ingresos y ahorrar varios costos.

- **Aumento de ingresos.** - Enfocadas directamente a mejorar el servicio al cliente; ofreciéndole información oportuna, actualizada, sin errores, así como tener información para tomar decisiones en menor tiempo y prácticamente en línea. Las capacidades en general de la empresa incrementarán su eficiencia y podrán generar más ingresos.



- **Ahorro de costos.** - Disminuir costos en transporte, materiales, energía, organización, gestión, publicidad, inventario, producción, postventa y tiempo es un beneficio de mucha importancia para el futuro de la empresa.

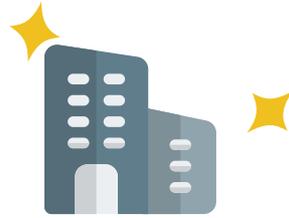


2. Beneficios cualitativos. - No todos los beneficios de la **transformación digital** se deben medir en términos económicos, hay otros que implican beneficios cualitativos igualmente importantes.

- **Mejora la satisfacción de empleados y clientes.** - En los primeros, debido a que genera un mayor compromiso y participación, aumento de la eficiencia y productividad, así como al desarrollo de sus competencias y conocimientos. Mientras que, en los segundos, debido a la posibilidad de interactuar con la organización de un modo más sencillo, ágil y eficaz.



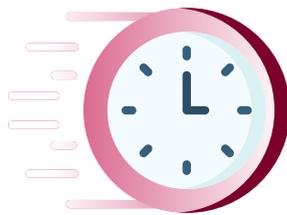
- **Mejora la imagen y prestigio de la compañía.**



- **Atracción y retención de personal competente.**



- **Mayor capacidad de respuesta.** – Fideliza de manera efectiva a los clientes gracias a una propuesta de valor con información confiable, actualizada y verídica.



Finalmente, y luego tener estos conceptos y beneficios claros, la pregunta clave sería: ¿por dónde iniciar una **transformación digital**? La respuesta es sencilla, se debería empezar por el área más tradicional de la empresa y en la que aparentemente no se necesita un cambio, esto demostrará de manera clara a los empleados y clientes que una verdadera remodelación se está llevando a cabo.

Sin embargo, también podría iniciar este salto digital por áreas en las que se identifique un ahorro o un impacto importante en ingresos, por ejemplo:

- **Mejor atención al cliente.** – Implementar un sistema de turnos digitales.



- **Comunicación interna.** – Difundir con publicidad, en las pantallas de las balanzas de atención o sistemas de punto de venta, las diferentes promociones vigentes.



- **Motivar la compra.** - Promover la venta cruzada en el momento del pedido, comunicando promociones o cupones de descuento.



- **Optimizar el tiempo de compra.** - Establecer sistemas de autoservicio que evite las colas y largos tiempos de espera.



- **Diversificar los canales.** - Crear una tienda en línea que tome y procese pedidos para retiro en el local o entregas a domicilio.



Como hemos visto, los beneficios de una **transformación digital** son varios y claramente evidentes luego de su implementación. En un mercado cada vez más exigente y con expectativas de compra más específicos día a día, es el momento justo para dar el siguiente paso y apoyarse en la tecnología le dará la seguridad que usted necesita.

En La Competencia S.A. estamos listos para ayudarlo, con la garantía, asesoría personalizada y asistencia técnica que nos caracteriza.

Agende una cita con uno de nuestros asesores
AQUÍ