

Aumento de la productividad en el sector minorista especializado

IMÁGENES ANTES



IMÁGENES DESPUÉS



Problema

- Aumento de las unidades vendidas, con un beneficio marginal cada vez más bajo, crea presión para aumentar la productividad
- Coste de la mano de obra con un aumento más rápido que el de las ventas - elevado % de MOD/Ventas

Causas Raíz

- Dimensionado de equipo fijo, no ajustado a la fluctuación de la carga de trabajo
- Elevado porcentaje de tiempo dedicado a procesos que no están orientados al cliente
- La distribución poco clara de las tareas y el seguimiento de los procesos, que conduce a una baja ocupación de los recursos
- Diferentes niveles de servicio al cliente entre las tiendas

Soluciones

- Dimensionado diario del equipo, basado en: flujo de clientes, entrada de cajas, volumen de pedidos online
- Estandarización de tareas y procesos, con seguimiento frecuente
- Alineación del modo de operación entre 200 tiendas, involucrando a operadores y líderes de equipo

Beneficios

