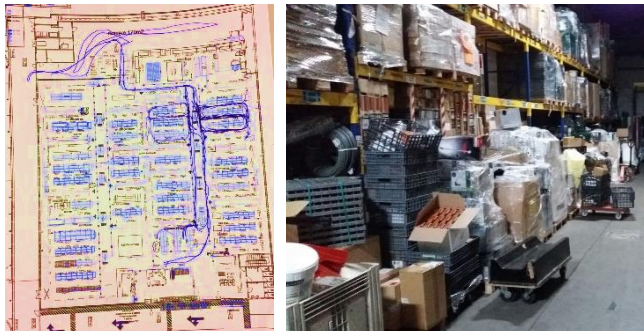


Flujo de reposición en Comercio Minorista

IMÁGENES ANTES



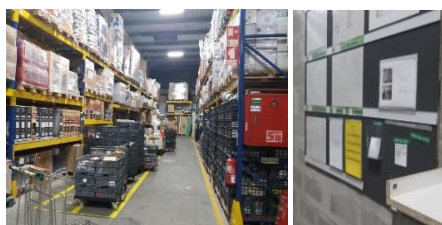
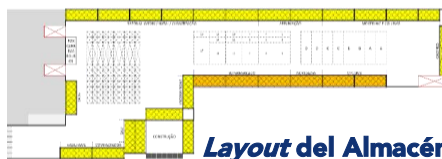
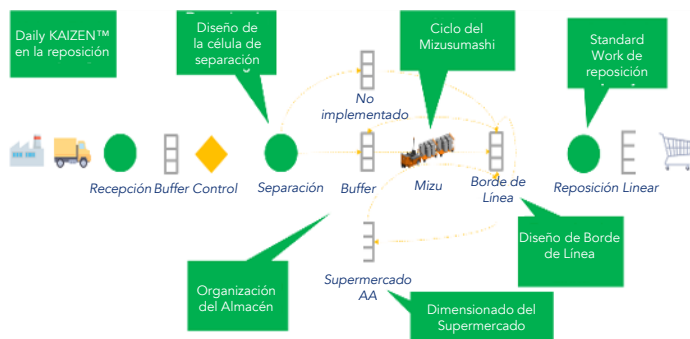
Ciclo de reposición a lo largo de 30'

Invertir (▲) o desinvertir (▼) cuando en un pico		% Clientes	% Ventas
	Preciso Quiero un producto como...	10%	Mediano
▼	Lector de precios ¿Cuánto?	20%	Bajo
▼	GPS ¿Dónde está?	20%	Bajo
▼	Servicio ¿Puede cortar?	10%	Mediano
▲	"Para los tontos" No sé realmente lo que necesito pero...	15%	Elevado
▼	Social Desde que mi hija se fue de casa...	10%	Bajo
▲	Técnico ¿Cuál es la diferencia entre...	15%	Elevado

Fuente: workshop del equipo de proyecto

Tipos de servicios al cliente y respectivo % de clientes/venta

IMÁGENES DESPUÉS



Principio de la Solución

Problema

- Alta tasa de retorno de palets al almacén: 27%
- 83% del tiempo del equipo de reposición se dedica a tareas sin valor añadido
- clientes salen de la tienda después de una espera prolongada sin recibir ayuda de un vendedor

Causa Raíz

- Los productos recibidos no están organizados por categoría de tienda, lo que provoca largos movimientos
- Varios intentos fracasados de reposición del mismo producto, debido a desconocimiento del planograma de la tienda
- Los productos no implantados avanzan hacia la reposición, lo que causa entropía en la operación
- Un equipo de vendedores ocupados haciendo reposición durante el día, en lugar de vender

Solución

- Célula de separación para reorganizar los productos recibidos, minimizando los movimientos de almacenamiento redundantes
- Creación de una zona de aproximación de los productos que se deben poner en línea para reducir el tiempo de reposición. Dedicación del equipo de reposición a esta tarea
- Área de fácil acceso para la reposición de productos de alta rotación
- Reuniones diarias del equipo para reposición y ventas
- Recepción de productos 5 días/ semana, en lugar de 3, reduciendo el stock de la tienda

Beneficios

Reducción de Stock y aumento de ventas
12 M€/año

