Customer

**1.** ¿**Cuáles cree que son las principales causas de que se acumulen personas en las cajas?**

Por lo general es que no tienen el dinero suficiente y se quedan en cola.

Aparte ya en caja, 4 de 6 clientes recuerdan a último momento un producto ya en caja, haciendo que la cola siga acumulando personas.

**2.** ¿**Podría decirme dos posibles soluciones para evitar la acumulación de personas?**

Una puede ser que se abriese más cajas de pago

Otra es un dispositivo que el mismo cliente escaneé el código del producto y pasé por caja especial para registrar la compra total. Inclusive puede ser su celular para escanear.

**3.** ¿**Como cree que podría ayudar en las ventas, los datos obtenidos desde una aplicación, acerca de los productos que regularmente adquieren sus clientes?**

Al saber, que productos compran regularmente, podríamos implementar anuncios en la misma aplicación, con ofertas específicas, para el cliente.

Por ejemplo, si una persona adquiere pañales, podemos ofrecer un 30% de descuento en un determinado producto para bebés como ropa o jabones.

**4.** ¿**Por qué no se ha creado un sistema que permita al cliente, saber en tiempo real el total de sus compras, antes de llegar a caja?**

Son varias razones, tiene ventajas y desventajas, primero no lo habías pensado, la idea no se nos ocurría, y otra porque de cierto modo, muchas personas por presión social, compran todo lo que estuvo en su carrito, pagando el valor que les falto, con tarjeta de crédito.

Por otro lado, hay personas que se demoran en la caja, pensando en que productos eliminar, para no excederse de su presupuesto.

Pero analizándolo bien, creo que aplicar uno de estos sistemas, a largo plazo, será muy útil, ya que ayudaremos a los clientes a planificar sus compras, sin excederse de su presupuesto, lo cual indirectamente fidelizar a los clientes por los beneficios que ofreceremos dentro de aquella aplicación

**5.**   **¿Cuáles son las medidas que su establecimiento comercial toma para evitar la formación de largas filas al momento de pagar en caja?**

La más obvia es ser flexibles en el número de cajas abiertas, si es más el número de gente se abren más cajas, por otro lado, también se toma en cuenta la cantidad de productos a comprar por cada cliente, para eso existen las cajas de máximo 10 productos, que se ha visto que mejora la circulación de gente en las cajas, y si se tiene a disposición poner a más personal en la parte enfundado de productos y despacho de productos.

**6.** ¿**Qué medidas se toman en su establecimiento para evitar el hurto de productos?**

Bueno de primeras tenemos un sistema de cámaras de vigilancia por dónde se monitorea cualquier posible robo, así mismo existen un guardia interno específico que se encarga de vigilar este tipo de caso y de manera secundaria están los empleados dónde en sus funciones está el informar si observa algún comportamiento sospechoso en los clientes y en última instancia están los sensores en las salidas principales del establecimiento

7. ¿**Una vez dada la situación de haber encontrado a un cliente robando, cuál es el protocolo que se maneja?**

Ya habiendo detectado al cliente se lleva una cuenta de los productos hurtados y se les comunica que tienen la obligación de pagar el valor estándar y un porcentaje de impuestos por daños a la empresa, esto por cada producto que nos conste en su factura, sin el derecho de llevarse aquellos productos, los cuales se quedaran en el departamento de seguridad interna como evidencia.

**8.** ¿**crees que sería conveniente tener una app que facilite la busque de productos y también agilice las comprar?**

Sería una buena opción ya que las persona llegan a caja con cosas que no les alcanza entonces tiene que ir dejando algunos productos y esto hace que el pago de estos mismo se demore provocando un problema al momento de paga

**9.**   **¿Qué estrategias se podrían usar para disminuir las quejas de los clientes?**

Algunas de las estrategias que implementamos fue la de aumentar cajeros en el supermercado, las personas necesitan agilizar las compras, esto causa una gran molestia en los usuarios ya que, al momento de ir a pagar por sus compras, son obligados a hacer largas filas para pagar por sus productos, esto causa malestar en las personas.

**10.** ¿**Con que periodicidad los empleados del establecimiento son capacitados?**

Los empleados del establecimiento son capacitados solo al ingresar al puesto de trabajo, ya que no existe alguna apertura de capacitaciones para los empleados en los supermercados, los empleados necesitan capacitación adecuada cada cierto tiempo ya que cada dia existen problemas y no son los mismos problemas que se dan a diario, estos cambian con el tiempo y se necesitan implementar nuevas estrategias para ayudar al consumidor y al buen servicio