

OPERACIONES

COMERCIALES

TÉCNICO

SENA







TABLA DE CONTENIDO

01

El surtido.

La amplitud.
Profundidad.

02

Niveles de surtido.

Familia.
Subfamilia.
Referencia.

03

Estanterías.

Lineal..
Lineal al suelo.
lineal desarrollado

04

Niveles.

Nivel del suelo.
Nivel de las manos.
Nivel de los ojos.
Nivel superior de la cabeza

05

Muebles de exhibición.

Gondola.
Mini gondola.
Mamut.
Display de piso.
Display colgante.

06

Tipos de exhibición.

Cabecera de gondola.
Isla.
Botadero
Canastilla.
Arrume.
Arete.
De temporada.
Vertical.
Horizontal.

07

Material P.O.P.

Dummie.
Gráficos en el piso.
Rompe tráfico.
Cenefa.
Cabezote.
Mueble de degustación
Habladores.

08

Créditos y Bibliografía.



SURTIDOS

¿QUÉ ES EL SURTIDO?

Es el conjunto de artículos expuestos en el punto de venta susceptibles a ser adquiridos por los clientes. Se refiere a la variedad de artículos presentes, no a la cantidad de un producto determinado.



CARACTERÍSTICAS DEL SURTIDO.

Amplitud: Se refiere al número de secciones de productos que posee una tienda. Las secciones están conformadas por productos que guardan entre si las mismas particularidades, similitud u homogeneidad.



Profundidad: Se refiere al número de referencias distintas de una misma categoría o sección. Por ejemplo: si miramos la sección Granos, allí identificamos categorías como Arroz, Frijoles, Lentejas, Garbanzos, Arvejas, etc. Y estos a su vez en varias referencias como: 500 gramos, 1 kilo, 3 kilos, 5 kilos.

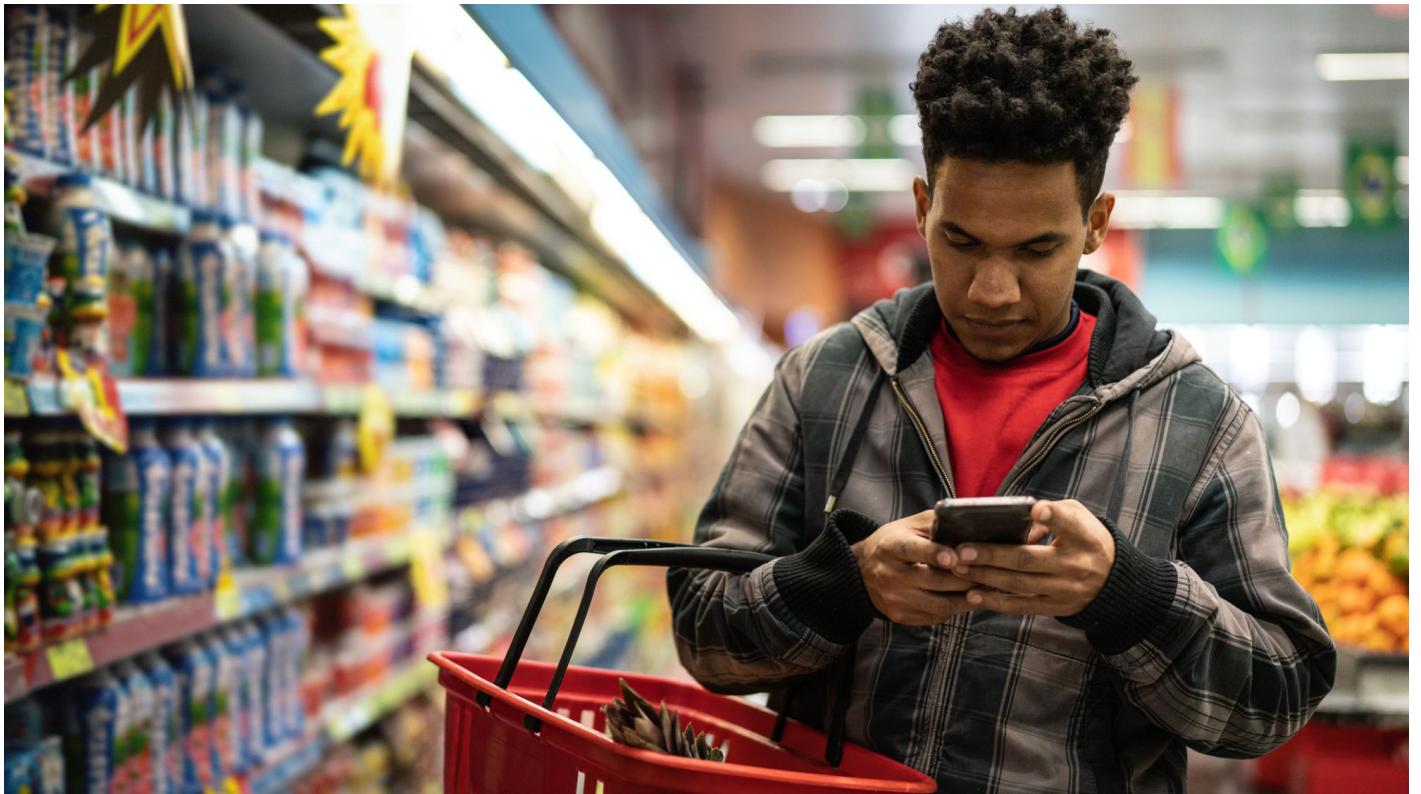
NIVELES DE SURTIDO.

Familia: Es el conjunto de productos que responden a una misma necesidad genérica del consumidor.

Subfamilia: Son las diferentes subdivisiones que se pueden realizar en una determinada familia y, que agrupa productos similares, pero ligeramente diferentes.

Las referencias están relacionadas con:

1. Tamaño.
2. Peso.
3. Gramaje.
4. Color.
5. Talla.



SECCIÓN = GRANOS

FAMILIA = PASTAS

SUBFAMILIA = SPAGHETTI

MARCA = DORIA

REFERENCIA = 250 GRAMOS

EL LINEAL.

Se llama lineal a la medida longitudinal del espacio donde se presentan o exponen los productos para su venta en régimen de autoservicio. Este espacio está compuesto por todos los muebles en los que se expone el surtido a la venta: góndolas, expositores, mostradores, vitrinas y cámaras frigoríficas de productos refrigerados y congelados.



LINEAL AL SUELO Y DESARROLLADO:

Lineal al suelo: 10 mts

Lineal desarrollado: Lineal al suelo * número de estantes

10 mts * 4 = 40 mts

NIVELES DEL LINEAL:



NIVEL DEL SUELO:

Tiene de 70 a 80 cm de altura, el cliente para alcanzar el producto debe agacharse, por lo que este nivel no tiene muchas ventas (posibilidad de venta 13%).

NIVEL DE LAS MANOS:

Se encuentra a una altura de 80 a 120 cm, el esfuerzo para alcanzar el artículo es menor que el anterior ya que esta al nivel de las manos. Este tipo de nivel tiene mayor venta que el anterior (posibilidad de venta 26%).

NIVEL DE LOS OJOS:

Está a una altura de 120 a 170 cm del suelo, es el nivel más cómodo para el cliente ya que esta a la altura de los ojos. Este tipo de nivel tiene mucha mayor venta que los dos anteriores (posibilidad de venta 52%).

NIVEL SUPERIOR O DE LA CABEZA:

Tiene una altura superior de 1,7 mts, al estar fuera del alcance de las manos, la mayoría de los establecimientos lo utilizan como almacén, para brindar información o para publicidad. Este tipo de nivel tiene el mínimo de ventas (posibilidad de venta 9%).

La longitud mínima que se debe otorgar a una referencia es de 30 cm, si llegase a ser menor, el cliente que circula a una velocidad de 1 m/s no la percibe.

Hay productos no sensibles al Lineal; los productos de compra planificada (Sal, Aceite Harina, etc.). Estos no varían significativamente sus ventas ante los lineales otorgados. Si los consumidores no observan estos productos, los buscan.

MUEBLES DE EXHIBICIÓN

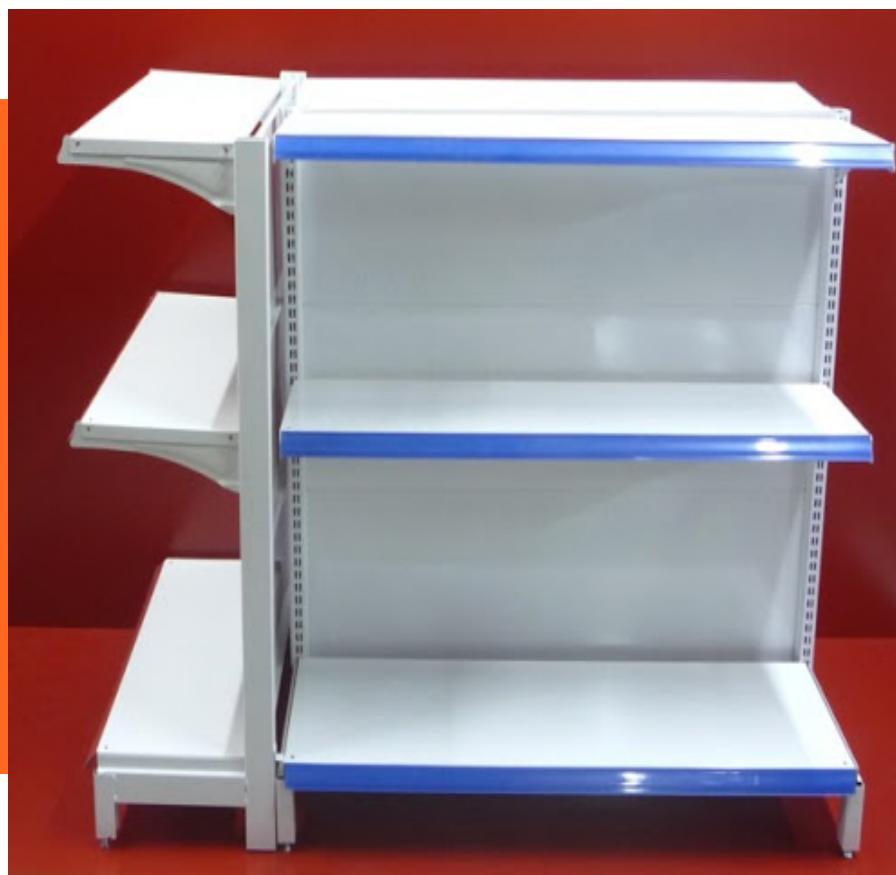


GÓNDOLA:

Mueble de exhibición con varias divisiones. Posee diferentes alturas y tamaños, dependiendo del formato comercial.

MINI GÓNDOLA:

Mueble tipo Góndola con una altura de 1.20 a 1.30 mts, utilizada para la exhibición de Snacks, Cosméticos, Revistas, Libros, etc. Su ubicación por lo general es cercana a las cajas registradoras.



MAMUT:

Mueble de exhibición de gran tamaño, con un alto contenido escenográfico, cuyo fin es exhibir variedad de productos de una marca en un mismo espacio, personalizándolo y ofreciéndole al cliente experiencias de compra mucho más lúdicas y entretenidas.



DISPLAY DE PISO Y COLGANTE:

Mueble publicitario y de exhibición elaborado en Cartón, Madera o Metal. Se utiliza para realizar exhibiciones de un producto fuera del Lineal y para mostrar la marca del mismo.

TIPOS DE EXHIBICIÓN

CANASTILLA

Exhibidor en forma de contenedor, donde los productos no necesariamente tienen que estar organizados. Se utiliza para exhibir promociones y productos que ya no rotan.



ISLA

Es el tipo de exhibición expuesta sobre una plataforma o en un mueble especial, ubicada generalmente en el centro del establecimiento y se utiliza, prácticamente siempre para exhibir productos que se quieran promocionar.



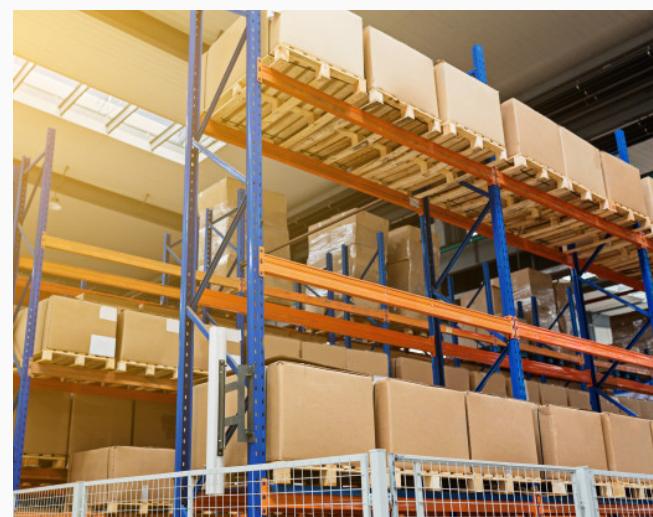
CABECERA PUNTO DE GÓNDOLA

Cada uno de los extremos de la góndola se le llama punta o cabecera de góndola. Estos espacios son muy apropiados para exhibir promociones especiales, exhibir nuevos productos o simplemente cualquier producto que se busque rotar. Normalmente los grandes establecimientos venden estos espacios de privilegio a los fabricantes por tiempo limitado.



ARRUME

Exhibición que se hace sobre estibas o bases de madera. Normalmente se exhibe el producto en su embalaje. Se ubica en los centros del establecimiento y denota abundancia y economía.



ARETE

Exhibición que se realiza a un costado de la cabecera o punta de Góndola. Se utiliza para hacer exhibiciones inesperadas de un producto para llamar la atención del consumidor.



HORIZONTAL

Es la implantación de los productos en forma paralela en una o dos estanterías de la góndola o anaquel. Permite la visibilidad perfecta del producto que se encuentra al nivel de los ojos, disminuyendo la adquisición de los productos en los demás niveles.



TEMPORAL

Exhibición que se hace en una fecha comercial, con el objetivo de rotar productos que solo se venden en esa época específica del año.



VERTICAL

Es la implantación de los productos en la góndola de forma vertical, haciendo uso de todos los estantes desde el primero hasta el último. Permite visualizar muy bien los productos para que así el cliente los alcance sin dificultad.



MATERIAL P.O.P.

DUMMIE.

Toma la figura del producto o la marca y su función principal es llamar la atención del cliente e incentivarlo a adquirir el producto.



Rompetrafico.

Estos capturan la atención del comprador, sirven para destacar la exhibición, complementan la imagen publicitaria.



GRÁFICOS EN EL PISO.

Estos magnifican la presencia de la marca o producto, orientan al consumidor, complementan la imagen publicitaria, generan recordación de la marca, utilizan el piso como medio publicitario.



CENEFA.

Elemento decorativo, largo y estrecho que se ubica en los bordes extremos de los entrepaños. Decoran y ambientan la Gondola para hacerla mucho más atractiva para los clientes.



CABEZOTE.

Sirve para destacar la exhibición del producto, complementa la imagen publicitaria, destaca el Logotipo, Producto y Posicionamiento, informa sobre Promociones, Características del producto, Ventajas y Beneficios.



HABLADORES.

Elementos decorativos que van pegados a la Gondola o estantería para así destacar la marca o producto, traen consigo información acerca del producto, hace que llame la atención del cliente ya que es ubicado arriba o al lado del elemento.



MUEBLES DE DEGUSTACIÓN.

Mesas portátiles diseñadas para la degustación de los consumidores, sirve para todo tipo de productos, esto hace que llame la atención del consumidor (haciéndolo un comprador potencial).





GLOSARIO

***Almacén:** Local, edificio o parte de este que sirve para depositar o guardar gran cantidad de artículos, productos o mercancías para su posterior venta, uso o distribución. "Un almacén de papel".

***Añaque:** Tabla horizontal que se coloca adosada a una pared, dentro de un armario o en una estantería, y sirve para colocar objetos sobre ella.

***Artículo:** Mercancía, cosa con que se comercia.

***Autoservicio:** Sistema de venta empleado en comercios y restaurantes que consiste en tener la mercancía expuesta para que el consumidor o cliente se sirva él mismo y abone el importe a la salida. "El autoservicio ha introducido una nueva forma de distribución en los grandes supermercados".

***Cliente, Clienta:** Persona que compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente. "Si el cliente no queda satisfecho se le devuelve el dinero".

***Consumidor, Consumidora:** [Persona] Que consume bienes y productos en una sociedad de mercado.

***Elemento:** Parte que, junto con otras, constituye la base de una cosa o un conjunto de cosas.

***Exhibición:** Es la conversión de las características del producto en beneficios para el cliente. Una buena exhibición debe consolidar las marcas de un fabricante que se hallen dentro de la misma categoría. Esto para presentar un frente visual sólido.

***Gramaje:** Peso en gramos de un papel por metro cuadrado. "El gramaje sirve de criterio para apreciar el cuerpo del papel".

***Peso:** Medida del peso. Hay muchas más unidades de medidas de masa, pero las más utilizadas son:

Kilogramo (kg)
Hectogramo (hg)
Decagramo (dag)
Gramo (g)
Decigramo (dg)
Centígramo (cg)
Milígramo (mg)

***Producto:** Cosa producida natural o artificialmente, o resultado de un trabajo u operación. "El yogur es un producto lácteo obtenido de la fermentación de la leche".

***Promoción:** Campaña publicitaria que se hace de un determinado producto o servicio durante un tiempo limitado mediante una oferta atractiva. "Promoción de descuento".

***Publicidad:** Es la acción de llamar la atención pública sobre un producto o servicio.

***Punto de venta:** Se trata del local comercial en el cual se ofrecen diversos productos a la venta. Una persona que desea comprar algo, por lo tanto, puede acercarse a un punto de venta de aquello que pretende adquirir para concretar la operación.

***Referencia:** Acto y consecuencia de señalar o referirse hacia algo o alguien. El verbo referir, por su parte, permite hacer mención al acto de dar a conocer una determinada cosa; organizar o conducir algo a cierto fin; o poner algo en relación con otro objeto.

***Rotar:** Consiste en dar una ubicación adecuada a los artículos en un almacén o bodega, teniendo en cuenta su importancia y demanda en el mercado como lo son los productos de consumo masivo.

***Tamaño:** Conjunto de las dimensiones físicas de una cosa material, por las cuales tiene mayor o menor volumen. "Su tamaño es de aproximadamente un centímetro".

CREDITOS Y BIBLIOGRAFÍA.

IMAGENES:

Dummie https://inflables.co/sites/inflables.co/files/styles/uc_product_full/public/Bolsa-Inflable-co-jin-7m_0.jpg?itok=4FtHSs3W

Gráficos en el piso <https://i.pinimg.com/474x/ee/e2/f6/eee2f6ad46a76f5f4e9c2517346c0b80.jpg>

Rompetrafico <https://1.bp.blogspot.com/-ZCrUGqeaYeE/VndlBe1aepl/AAAAAAAAG5o/pxYc-8qagsn0/w1200-h630-p-k-no-nu/STOPPERS%252C%2BROMPETRAFICO%252C%2BVIBRINES%-2BINTERNOS%2B2.jpg>

Cenefa <https://media.informabtl.com/wp-content/uploads/2017/07/cenefas.png>

Cabezote <https://s-media-cache-ak0.pinimg.com/564x/9a/97/87/9a9787b9ce6067d-982361c6a62e4ab79.jpg>

Muebles de degustacion <https://i.pinimg.com/originals/83/4c/a6/834ca6a06dcbb7296b8531a34a-9f7241b.jpg>

Habladores <https://julianm.net/wp-content/uploads/2014/11/hablador-publicitario-cerveza-artesanal-leghada-pasto.jpg>

01. [https://www.pinterest.ie/pin/186547609544089811/?amp_client_id=CLIENT_ID\(_\)&mweb_unauth_id={{default.session}}&_url=https%3A%2F%2Fwww.pinterest.ie%2Famp%2Fpin%2F186547609544089811%2F](https://www.pinterest.ie/pin/186547609544089811/?amp_client_id=CLIENT_ID(_)&mweb_unauth_id={{default.session}}&_url=https%3A%2F%2Fwww.pinterest.ie%2Famp%2Fpin%2F186547609544089811%2F)

02. https://www.itl.cat/wallview/TxTwJm_costly-phone-call-distracted-shoppers-spend-more-in/

03. <https://abc7chicago.com/stockpile-shortages-covid-coronavirus/7449313/>

04. <https://www.cnbc.com/2020/05/06/cramer-on-wall-street-trading-trends-this-action-makes-little-sense.html>

05. <https://www.kare11.com/video/news/health/coronavirus/grocery-store-workers-want-coronavirus-testing-gloves-supplies-sanitizer/287-70cf2130-dd7e-46a0-9a50-845aff308642>

06. <https://www.tvnz.co.nz/one-news/new-zealand/supermarkets-overpricing-kiwi-customers-commerce-commission-investigate>

07. <https://wallpapersafari.com/w/eUWj2Hhttps://unsplash.com/photos/dJ87WDlOfc8>

- 08.** <https://www.nytimes.com/2020/03/17/dining/food-shortage-coronavirus.html>
- 09.** <http://amare.is/photo-1550989460-0adf9ea622e2/>
- 10.** https://www.google.com/search?q=qAPcru&tbo=isch&ved=2ahUKEwiR7sPCn7TtAh-Vpx1kKHRNGAJgQ2-cCegQIABAA&oq=qAPcru&gs_lcp=CgNpbWcQA1AAWABgpNOCaA-BwAHgAgAEAiAEAkgEAmAEAqgELZ3dzLXdpei1pbWc&sclient=img&ei=nyDKX9GiO-mO5wKT-jIHACQ&bih=654&biw=1366
- 11.** <https://www.theladders.com/career-advice/to-avoid-catching-covid-19-never-go-to-the-grocery-store-at-this-time>
- 12.** [Why-and-how-to-photograph-your-kids-in-public-places-by-Hailey-Williams-of-Archer-Inspired-Photography-27](#)
- 13.** https://www.google.com/search?q=grocery-store-retail-supermarket&tbo=isch&ved=2ahUKEwidp_6yoLTtAhVqzlkKHYSWDwkQ2-cCegQIABAA&oq=grocery-store-retail-supermarket&gs_lcp=CgNpbWcQA1DgvwNYhuUDYJTrA2gAcAB4AIABIAGIAZQBkgEDMC4xmAEAoAEBqgELZ3dzLXdpei1pbWewAQDAAQE&sclient=img&ei=iyHKX921Meqc5wKerb5I&bih=654&biw=1366
- Surtido Lineal** <https://1.bp.blogspot.com/-7rTWWm2za2s/VrOGhP2COcl/AAAAAAAACx0/cTHt9LfMn3k/s640/msu-sales-vertrieb-merchandising.jpg>
Niveles de Surtido https://i.blogs.es/Obaa91/39f95492-38ee-4f16-92e1-ba5161f4a958/1366_2000.jpeg
- Gondola** <https://4.imimg.com/data4/XN/YJ/MY-2362221/gondola-rack-500x500.jpg>
- Mamut** https://mppublishing.com/data1/images/mamut_mundial_coca_colu..png
- Mini Gondola** https://lh3.googleusercontent.com/proxy/Av2ka-8Rivd3ljWANm-D7oZzH9Z6zE2x6aIEiM9h5JeiGhFiVTvSQ-QFYdsB3YKIDSig6wYFrX_UmVfjs7R17H_Orr-zeSXEEmQ-_wH3tZ73JVwAWuluZnJpM9DeCCjklmX3Vf8UcRI
- Display de Piso** https://sc01.alicdn.com/kf/HTB1W0dVSXXXXXaDXpXXq6xFXXXS.jpg_350x350.jpg

Toda la información fue proporcionada y validada por la Instructora Luz Dary Florez Rengifo.

