



# RETO

## INDIVIDUAL MÓDULO 1

Carmen Mori es una dependienta que durante toda su vida soñó con tener su propia tienda de ultramarinos, donde poder dar una experiencia única a cada cliente/a que entrara por la puerta de su tienda. Finalmente, y después de mucho esfuerzo tanto suyo como de toda su familia el 21 de octubre del año 1987 pudo abrir su tan ansiada tienda en unos de los barrios con más tradición y expansión de la ciudad de Valencia, el barrio de Patraix. Esta idea a Carmen le suponía un tremendo reto ya que su idea inicial era abrir su negocio en un pueblo pequeño y no en una gran ciudad.

Poco a poco Carmen se dio cuenta que el barrio de Patraix era como un pueblo dentro de una ciudad, ya que la mayoría de familias se conocían entre ellas, algo que le hacía sentirse muy cómoda. Fueron pasando los años y Carmen logró tener a su clientela fija la cual conocía por su nombre y apellidos y sabía perfectamente la historia de cada familia, así como sus gustos personales y necesidades de compra, algo que le facilitaba mucho su labor y hacía que los clientes se sintieran cuidados y recomendaran acudir a su tienda a todas las personas que les rodeaban. Esto hizo que varias generaciones de familias fueran a comprar a su tienda. Llegado el año 2000 Carmen vio como sus ventas se iban reduciendo a un ritmo lento pero constante, esto empezó a ocurrir al llegar al barrio grandes tiendas de alimentación en las que cada día más clientes confiaban por surtido, precio y horarios de apertura.





Con el paso de los años la tendencia siguió en decadencia ya que más empresas de alimentación llegaron al barrio, ocupando gran parte de los locales comerciales que fueron quedando libres, por el cierre de pequeños negocios como el suyo que no pudieron resistir por mas tiempo esta falta de beneficios y tuvieron que ir cerrando.

Carmen Mori a día de hoy sigue con su pequeño negocio abierto, sobreviviendo gracias a sus clientes fieles y a sus familias que, aunque ya no son tan asiduos como antaño, sí que siguen comprando algunos productos de su cesta de la compra en el establecimiento de Carmen por la cercanía, calidez y cuidado que ella les otorga.

¿Cómo podrías ayudar a Carmen Mori a mejorar su situación? Puede resultarte útil realizar un diagnostico inicial de la situación del negocio de Carmen y argumenta propuestas de mejora al mismo. ¡Vamos a ayudarla!

