

CAPACITACIÓN
Y RELACIONES
CON LA EMPRESA

 **Inacap**

PRIMER TALLER AUMENTANDO MIS VENTAS



¡Tu Socio Mayorista!

Elaborado por : Jorge Castro Obregón

SOLUCIONES INTEGRALES
PARA EL DESARROLLO
DEL CAPITAL HUMANO

VEAMOS QUE ESTA PASANDO EN CHILE Y COMO SE PROYECTAN LOS ALMACENES DE BARRIO



TENDENCIAS

El renacer del "almacén de la esquina"



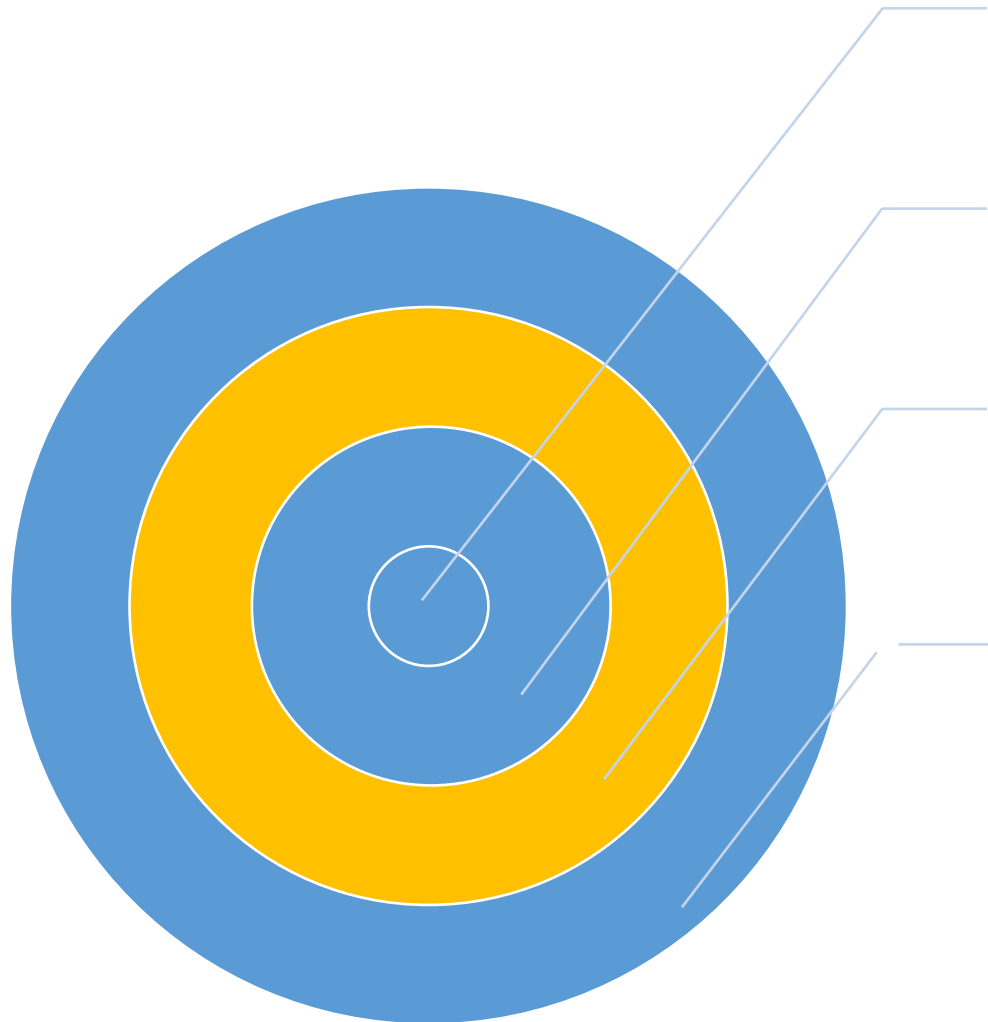
Cifras de la Confederación del Comercio Detallista y del Turismo (Confedech) indican que los negocios de barrio representan hoy más del 40% de las ventas del sector comercio, restaurantes y hoteles.

Más de **100 mil almacenes** se contabilizan en todo el país

QUE OPINA LOS CLIENTES DE ESTE FENOMENO AL ALZA

- 1 Este local se ha convertido en un punto de encuentro
- 2 Los clientes vienen y se quedan harto rato conversando
- 3 La gran ventaja del almacén “es que acá vienes y compras lo que necesitas”.
- 4 “Si vas al supermercado sales llena de cosas; te tientes demasiado”
- 5 Mayor cercanía, la opción de encontrarse con los vecinos y conocer qué está pasando en el barrio.
- 6 “Evitar tentarse” con cosas que no necesitan en el supermercado.
- 7 El encanto de almacenes que retoman el estilo del tradicional “emporio”, además de modernizarse con nuevas tecnologías y escaparates atractivos, los que muchas veces son diseñados con el aporte de los mismos proveedores.

EL PUBLICO ESTA CAUTIVO



100 mil los
negocios de barrio
que se contabilizan

Los chilenos visitan
en promedio 33
veces al mes los
locales de barrio

63,4% de la
población opta por
comprar en estos
negocios más
pequeños

“Un servicio a la
medida”

LAS BUENAS NOTICIAS:

El estudio de la Usach también lo confirma. Grandes empresas empiezan a invertir en los almacenes, ayudando a incorporar servicios como tarjetas de débito y lanzando productos en formatos pequeños y, a diferencia del supermercado, ofreciendo ventas por unidades.



LAS GRANDES EMPRESAS INVERTIRAN EN LOS NEGOCIOS PEQUEÑOS

EL CHILENO TIENE UNA FRECUENCIA DE COMPRA MUY ALTA

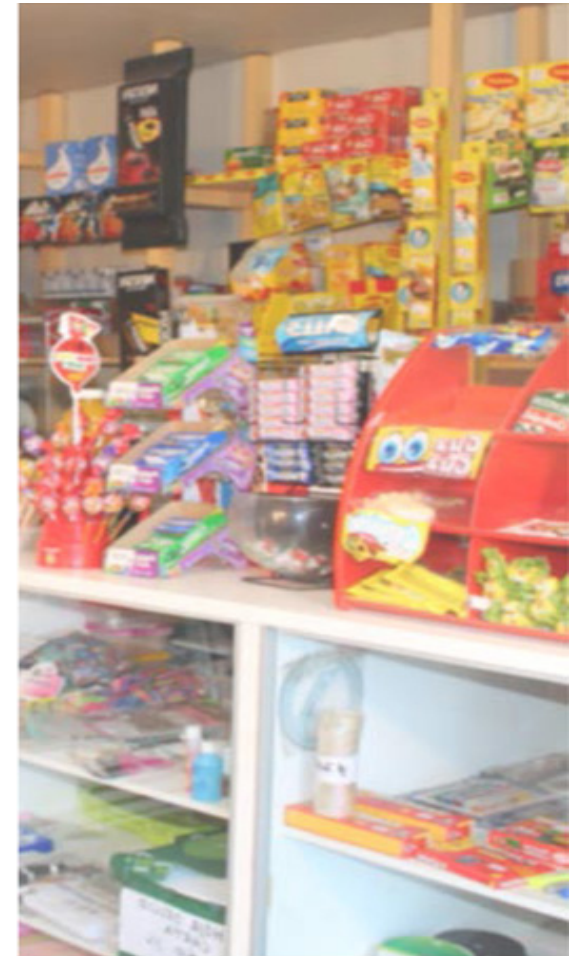


*La compra mensual
incita a gastar más,
pues cuanto más lleno
está el carro, menos
reparos pone el
comprador en añadir
nuevos productos*



AUMENTANDO MIS VENTAS A MANERA DE EJEMPLO

**VENDO
MM\$ 10
MES**





+10%

**VENDO
MM\$ 1 +
MES**

**RENTABIL
IDAD MES
= 25%**

**UTILIDAD
MES
ADICIONA
L = \$
250.000**



¿CÓMO?

**Tener siempre los
productos que sus
clientes buscan**

Stock Adecuado

**Productos bien
mantenidos**

**Coloque los
productos de
forma inteligente**

**Brindar a sus clientes
una buena
experiencia de
compra**

**Su Local debe
lucir muy bien**

**El tiempo de sus
clientes vale Oro**

Atención AMAR

**Promover de manera
efectiva la venta de
sus productos**

**Publicidad bien
atractiva y bien
ubicada**

**Asesore a sus
Clientes**

**Haga
promociones**





¿CÓMO?

**Tener siempre los
productos que sus
clientes buscan**

Stock Adecuado

**Productos bien
mantenidos**

**Coloque los
productos de forma
inteligente**



**Brindar a sus
clientes una buena
experiencia de
compra**

**Su Local debe lucir muy
bien**

**El tiempo de sus clientes
vale Oro**

Atención AMAR

**Promover de
manera efectiva la
venta de sus
productos**

**Publicidad bien
atractiva y bien
ubicada**

**Asesore a sus
Clientes**

Haga promociones



Quiebre
Stock

Mermas

CAPACITACIÓN
Y RELACIONES
CON LA EMPRESA

Inacap

Producto que no tengo

Producto que me vencieron

Tener siempre los
productos que sus
clientes buscan

Stock Adecuado

Productos bien
mantenidos

Coloque los productos
de forma inteligente

Cuente con una
oferta de
productos y
servicios completa
y variada

- Considere qué tipo y qué cantidad de productos necesita adquirir según lo que sus clientes compran.
- Diferencie lo que compra según la época del año
- Considere las sugerencias de sus clientes
- Lleve un registro escrito de lo que vende
- Procure que éstos no falten nunca en su negocio

Planifique la
compra de
mercadería

- Mantenga actualizado su inventario
- Reserve siempre dinero para comprar los productos más requeridos por sus clientes
- Conozca el tiempo que demora la entrega por parte de los proveedores

Actualice su
oferta de
productos

- Lleve un registro de los productos que sus clientes piden con frecuencia y que usted no tiene.
- Ofrezca a sus clientes los nuevos productos
- Si comprueba que se venden bien, incorpórelos a sus compras habituales



DIFERENCIE LO QUE COMPRA SEGÚN EL DÍA DEL MES O FECHA DEL MES



FIESTA DEL BARRIO



DÍA DE PAGO DE JUBILADOS



ELECCIONES





DIFERENCIE LO QUE COMPRA SEGÚN LA EPOCA DEL AÑO



HAY PRODUCTOS DE ESTACION QUE PUEDE LANZAR UNA CAMPAÑA 1 VEZ AL MES



Los 5 NO

Ofertas para
“Por
Vencer”

CAPACITACIÓN
Y RELACIONES
CON LA EMPRESA

Inacap

EL CLIENTE VE SU NEGOCIO COMO LA EXTENSIÓN DE SU COCINA

Tener siempre los
productos que sus
clientes buscan

Stock Adecuado

Productos bien
mantenidos

Coloque los productos
de forma inteligente

MAQUINAS DE FRIO

NO	No vuelva a congelar productos descongelados
	No coloque productos caliente en maquina de frio
	Mezcle producto en misma caja
	Demore mucho en guardar los productos recién llegado congelados
	Olvide la temperatura debe estar en 18°C productos congelados

PRESENTACION PRODUCTOS

Rote los productos que están al sol
Limpie los productos que se venden poco
Nunca presente los productos en sus envases de distribución
Preocupese que los productos esten siempre estirados

PRODUCTOS POR VENCER

Elija un lugar especial para esta oferta
El precio debe al menos permitirle recuperar el costo
Avise a sus clientes que deben consumirlos lo más rápido



TÉ CON LECHE
DESCUBRE SUS EFECTOS

CAPACITACIÓN
Y RELACIONES
CON LA EMPRESA

inacap

LOS PRODUCTOS QUE MÁS SE PIDEN SE UBICAN CERCA DE OTROS PRODUCTOS QUE A USTED LE INTERESA QUE SE VENDAN

Tener siempre los
productos que sus
clientes buscan

Stock Adecuado

Productos bien
mantenidos

Coloque los productos
de forma inteligente

FAMILIA DE PRODUCTOS	ASEO	ABARROTES	CONFITES	BEBIDAS
----------------------	------	-----------	----------	---------



VENTA CRUZADA



1ª. Necesidad





AUMENTANDO MIS VENTAS EN 4

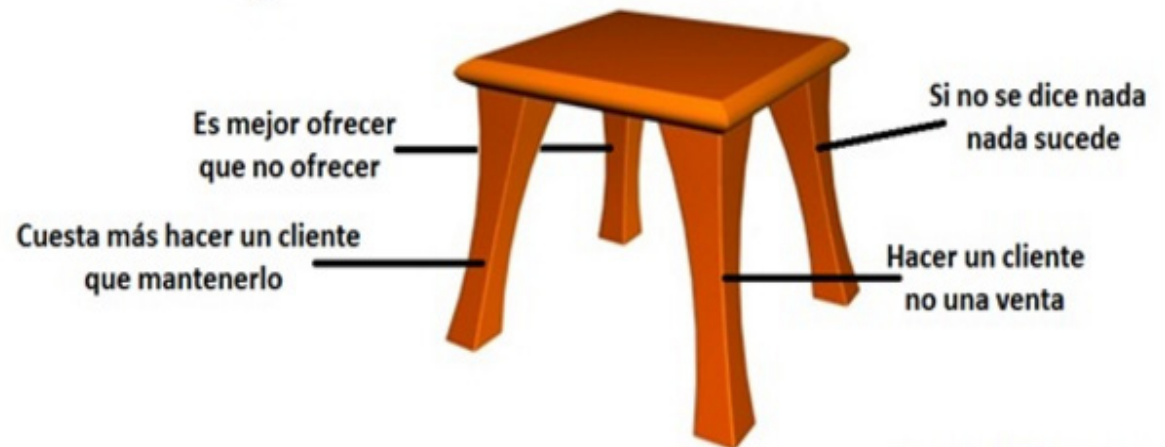
Tener siempre los
productos que sus
clientes buscan

Stock Adecuado

Productos bien
mantenidos

Coloque los productos
de forma inteligente

Los 4 pilares de la venta cruzada





Tener siempre los
productos que sus
clientes buscan

Stock Adecuado

Productos bien
mantenidos

Coloque los productos
de forma inteligente

IDEAS FUERZA



***LOS CLIENTES COMPRAN LO CONVENIENTE NO LO
NECEARIO***

**¿Qué es lo que los motiva exactamente a comprar
un producto adicional?**

hábito es más fuerte. De hecho, cualquier acción que
es repetida lo suficiente se convierte en un poderoso
hábito.





Tener siempre los
productos que sus
clientes buscan

Stock Adecuado

Productos bien
mantenidos

Coloque los productos
de forma inteligente

IDEAS FUERZA



Tu **fuerza de voluntad se debilita** conforme pasa
el tiempo e influye en tus decisiones de compra





IDEAS FUERZA



CAPACITACIÓN
Y RELACIONES
CON LA EMPRESA

inacap

Tener siempre los
productos que sus
clientes buscan

Stock Adecuado

Productos bien
mantenidos

Coloque los productos
de forma inteligente



ZONA DE LA CAJA

VENTA EXTRA

Esto pasa porque justo en ese lugar tu fuerza de voluntad está demasiado agotada como para resistirse.



IDEAS FUERZA

CAPACITACIÓN
Y RELACIONES
CON LA EMPRESA

inacap

Tener siempre los
productos que sus
clientes buscan

Stock Adecuado

Productos bien
mantenidos

Coloque los productos
de forma inteligente



PRODUCTOS A LA
DERECHA:

El cliente vea primero y
compre el producto más
caro o el más vendido.

LOS NIÑOS:

La “altura de los ojos” (15
grados por debajo de la
horizontal) es el mejor
ángulo de visión.
Curiosamente este hecho
fue descubierto por el
fundador de [Kodak](https://www.kodak.com).



IDEAS FUERZA



CAPACITACIÓN
Y RELACIONES
CON LA EMPRESA

inacap

Tener siempre los
productos que sus
clientes buscan

Stock Adecuado

Productos bien
mantenidos

Coloque los productos
de forma inteligente

**Los sabores, la música y los
olores también tienen un papel
clave en tu decisión de compra.**





¿CÓMO?

Tener siempre los
productos que sus
clientes buscan

Stock Adecuado

Productos bien
mantenidos

Coloque los productos
de forma inteligente

Brindar a sus clientes
una buena experiencia
de compra

Su Local debe lucir muy bien

El tiempo de sus clientes
vale Oro

Atención AMAR

Promover de manera
efectiva la venta de
sus productos

Publicidad bien
atractiva y bien
ubicada

Asesore a sus Clientes

Haga promociones



Brindar a sus clientes
una buena experiencia
de compra

Su Local debe lucir muy bien

El tiempo de sus clientes
vale Oro

Atención AMAR

ENTORNO AGRADABLE A SU LOCAL

LIMPIO Y ORDENADO	Retire todo lo que no está en uso
	No deje cajas y botellas vacías
	Mantenga la entrada de su local limpia y despejada
ACTUALICE SUS MUEBLES	Pregunte a sus proveedores si por su volumen de compra califica para que le entreguen a concesión muebles o máquinas.
	Considere postular a fondos y programas de fomento para renovar su mobiliario.
	Caja de pago más llamativa y moderna
ILUMINACION	Abra las cortinas para aprovechar la luz solar.
	Utilice ampolletas de luz cálida o amarilla para generar emociones positivas.
	Ilumine el exterior de su local para ser visto y llamar la atención.
PINTE SU LOCAL	Pinte las paredes de colores claros, como blanco y crema, para que el local se vea amplio e iluminado.
	Utilice colores llamativos para pintar el exterior de su local.
	Incorpore en su fachada los nombres de los productos que vende o marcas que le interese destacar.
COLOQUE MUSICA	Seleccione música neutra y agradable, que genere estados emocionales positivos. No elija según sus gustos personales.
	Cuide el volumen.
	No encienda el televisor al mismo tiempo que la música.

EVITE: Fumar al interior de su local y que ingresen animales (cuando se pueda)



Brindar a sus clientes
una buena experiencia
de compra

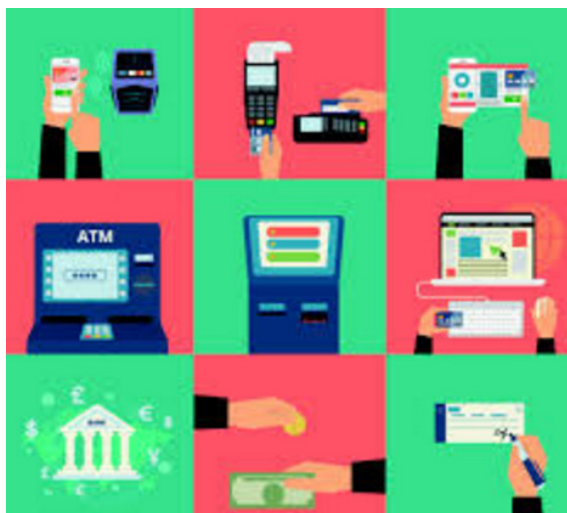
Su Local debe lucir muy bien

El tiempo de sus clientes
vale Oro

Atención AMAR



CUIDAR EL TIEMPO DE MI CLIENTE



DISTINTAS FORMAS DE PAGO

Brindar a sus clientes
una buena experiencia
de compra

Su Local debe lucir muy bien

El tiempo de sus clientes
vale Oro

Atención AMAR

**Buena
Relación**



Salude a quienes
entran mientras atiende
a otro cliente

Cada cliente
productos,
servicios y
experiencias
personalizadas

Disponga de un libro
para apuntar los
comentarios

**Cuidar la
presentación
personal de
todos**



Delantales de igual
color

Si es mujer tome su
pelo

Guantes para manipular
alimentos - Gorros

**Colaboradore
s capacitados**

Motívelos a brindar
una buena atención y
felicítelos cuando lo
hagan.

Corríjalos en
privado



¿CÓMO?

Tener siempre los
productos que sus
clientes buscan

Stock Adecuado

Productos bien
mantenidos

Coloque los productos
de forma inteligente

Brindar a sus clientes
una buena experiencia
de compra

Su Local debe lucir muy bien

El tiempo de sus clientes
vale Oro

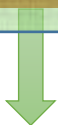
Atención AMAR

Promover de manera
efectiva la venta de
sus productos

Publicidad bien
atractiva y bien
ubicada

Asesore a sus Clientes

Haga promociones



Publicidad
en mi
Local
UBICACION

Publicidad
en mi Local
EXTERIOR

Publicidad en mi
Local

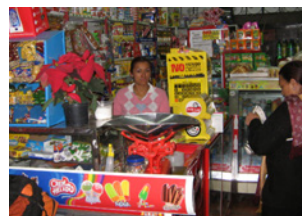
COLORES

Promover de manera
efectiva la venta de
sus productos

Publicidad bien
atractiva y bien
ubicada

Asesore a sus Clientes

Haga promociones



A la altura de los ojos

Utilice "Palomas"-
Volantes-
Banderas.GRANDES

Utilice carteles rojos
o amarillos para
llamar la atención

Cada cliente
productos,
servicios y
experiencias
personalizadas

Colores distintos a la
Fachada

Menos es Más. No
sature de afiches

Escríbalos a mano,
para dar la impresión
de que se trata de
una oferta de último
momento.

Disponga de un libro
para apuntar los
comentarios

SIEMPRE DISPONIBLE

MUESTRE
LOS
PRODUCTO
SADAPTESE
AL CLIENTEPromover de manera
efectiva la venta de
sus productosPublicidad bien
atractiva y bien
ubicada

Asesore a sus Clientes

Haga promociones



Qué está buscando?

Evite las preguntas que se responden por “sí” o “no”, como “¿Lo puedo ayudar en algo?”, pues dan poca información.

Si está ocupado con otro cliente, haga saber al cliente que espera, que lo ha visto y lo atenderá pronto.

Proponga productos
alternativos

Pregunte al cliente si le falta algún producto, antes de cerrar la venta.

No presione si el cliente no quiere comprar algo

Respete a la persona que necesita tiempo para decidir



Promover de manera efectiva la venta de sus productos

Publicidad bien atractiva y bien ubicada

Asesore a sus Clientes

Haga promociones

VENTAS ATADAS COMPLEMENTARIO



Poca Rotación-Mucha
Mucha rotación-
Desconocidos.



Mucho – Poco margen



Disminuirá su Margen
Aumentará las ganancias



Mantenga las ofertas
por tiempo limitado



No utilizar para
promociones los
productos que se
venden bien por sí solos



**EL 50% DE LAS DECISIONES DE COMPRA
OCURREN CUANDO LOS CLIENTES
ENTRAN AL LOCAL**

MUCHAS GRACIAS