



INFORMACIÓN ESENCIAL RETO FILAS DEL EXITO

1. Tiempos:

- **Tiempo total promedio de atención a cada cliente:** tiempo promedio cliente, o sea, tiempo de venta más tiempo de pago, son un minuto y 30 segundos. Si a esto le sumamos tiempo de espera en fila, son aproximadamente 5 minutos.
- **Porcentaje de tiempos activos e inactivos:** El porcentaje total del tiempo activo está en el 60%. Esto quiere decir, que el tiempo inactivo es del 40%. Esto considerando los tiempo valle (baja afluencia de clientes) que se presentan en la dinámica normal del retail.
- **Velocidad de registro:** La velocidad de registro de nuestros cajeros está en 10 artículos por minuto
- **Participación que tienen los empacadores en cada registro:** Los empacadores participan con su actividad de empaque, en el 40% de las transacciones

2. Sistemas de pago:

- **Pagos Electrónicos:** Se está incentivando el uso de los pagos a través de medios electrónicos, algunos de ellos que no requieren firma de voucher para su aprobación. Además, se revisa con las diferentes redes de servicios bancarios, tales como Redaban, Credibanco; los mecanismos que nos permitan evolucionar en datafonos y canales de comunicación más ágiles y oportunos.

Muchas estudiantes querían enfocarse en automatizar muchos aspectos, pero por el tema de las mermas ellos mismos desistieron un poco, por lo que es importante conocer si es algo relacionado.

3. Información esencial empaque:

- **Número de Artículos por bolsa:** En promedio el número de artículos por bolsa es de 4
- **Número de bolsas por cliente:** el número promedio de bolsas por cliente es de 3

4. Políticas de compañía en temas de servicio al cliente:

Reuniones con clientes y con empleados en las cuales. Se capacita a cajeros y empacadores acerca de los modelos ideales de empaque, en los cuales se tiene en cuenta la capacidad de los diferentes tipos de bolsa que utilizamos, así como las técnicas de empaquetado de artículos.

5. Campañas:

Fundamentalmente tienen que ver con la creación en la compañía con el área de sostenibilidad, la cual es la encargada del desarrollo y ejecución de todos los temas que tienen relación con el concepto de desarrollo sostenible, o sea; ese equilibrio entre lo ecológico, lo social y lo económico. Se procura entonces, dar a conocer los impactos y las decisiones actuales y futuras. Una de las acciones más concretas en este sentido, es la presentación en próximos días en diferentes teatros del país, de la película "Magia Salvaje". Película realizada con los recursos de la compañía y con el fin de hacer de esta un regalo para el país, en busca de crear conciencia.

6. Empaques sustitutos:

Las bolsas reutilizables, algunos tipos de bolsa de papel, aunque en pocas proporciones y los carritos de mercado; los cuales pueden ser adquiridos por los clientes en nuestros almacenes.

