

Tiendas Mass se encarga de la compraventa de productos de alimentación, ofreciendo una variedad de productos básicos para el hogar a precios accesibles. Es una cadena peruana con más de 400 tiendas en el país.

Detalles:

Compra y venta: Tiendas Mass se dedica a la compra y venta de productos de alimentación.

Productos: Ofrecen una amplia gama de productos, incluyendo alimentos, productos de limpieza, cuidado personal, abarrotes, bebidas, lácteos y confitería, entre otros.

Precios accesibles: Tiendas Mass se caracteriza por ofrecer productos a precios más bajos que la competencia, haciendo que la experiencia de compra sea accesible para la mayoría de la población.

Modelo de negocio: Su modelo de negocio se basa en la oferta de productos esenciales y una experiencia de compra conveniente, con un enfoque en la venta al detalle.

Perú: Tiendas Mass es una cadena peruana con una amplia presencia en el país.

Grupo Intercorp: Tiendas Mass forma parte de Supermercados Peruanos, que a su vez es parte del grupo Intercorp.

Empresa exitosa: Tiendas Mass ha demostrado un crecimiento exitoso en el mercado peruano.

### **Averigua si tu local puede ser una tienda Mass**

#### **Recuerda que buscamos:**

- En Lima, Ica, Piura, Arequipa, Trujillo, Cusco, Huancayo, Chimbote, Chiclayo, Norte chico
- De más de 200m<sup>2</sup>
- En primer piso de inmuebles o locales comerciales culminados
- Ubicación: En avenidas principales, cerca a universidades, colegios, paraderos, mercados, bodegas y minimarkets

### **DOCUMENTOS REQUERIDOS**

Los siguientes documentos son necesarios para el proceso de evaluación del local. Estos se te pedirán en la segunda etapa del proceso. Recuerda que todos deben estar al día.

#### **HR**

#### **HOJA RESUMEN**

Podría decirse que la HR es tu historia como propietario de inmuebles. El formulario “Hoja Resumen”, como su nombre lo indica, va consignando, año tras año, el resumen de tus bienes. Lo que compraste, lo que heredaste, lo que vendiste, lo que liquidaste.

---

## **PU**

### **PREDIO URBANO**

El predio urbano es un formulario que contiene toda la información del inmueble que permite determinar lo que se conoce como “autovalúo” o valor del bien. En este documento se consignan datos relativos a la construcción y todas las instalaciones.

---

## **PARTIDA REGISTRAL**

### **PARTIDA REGISTRAL DEL INMUEBLE**

Documento expedido por los Registros Públicos donde se detalla toda la historia de un determinado inmueble. Ej: Propietarios anteriores, área del inmueble, entre otros.

#### **Precios de Productos (Ejemplos):**

- **Bebidas:**
  - Agua embotellada (500 ml): S/ 1.50
  - Gaseosa (lata): S/ 3.00
  - Jugó de fruta (tetrapack): S/ 4.50
  - Café instantáneo (paquete pequeño): S/ 6.00
  - Té filtrante (caja): S/ 3.50
- **Alimentos:**
  - Pan de molde (paquete): S/ 5.00
  - Leche fresca (1 litro): S/ 4.00
  - Yogurt individual: S/ 2.50
  - Cereal (caja pequeña): S/ 7.00
  - Galletas (paquete): S/ 3.00
  - Fideos (paquete): S/ 2.80
  - Arroz (1 kg): S/ 4.20
  - Atún enlatado: S/ 3.80
- **Productos de Cuidado Personal:**
  - Jabón de tocador: S/ 2.00
  - Shampoo (envase pequeño): S/ 8.00
  - Acondicionador (envase pequeño): S/ 7.50
  - Pasta dental: S/ 5.50
  - Papel higiénico (rollo): S/ 1.80

- **Productos para el Hogar:**
  - Detergente en polvo (paquete pequeño): S/ 6.50
  - Limpiador multiusos: S/ 5.00
  - Bolsas de basura (rollo): S/ 4.00
- **Horario de Atención:** Lunes a Domingo de 7:00 AM a 10:00 PM.
- **Formas de Pago:** Aceptamos efectivo, tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, American Express) y débito. También trabajamos con billeteras digitales como Yape y Plin.
- **Servicios Adicionales:**
  - Algunas tiendas Mass ofrecen servicio de recarga de celular.
  - Puedes encontrar cajeros automáticos de diferentes bancos en algunas de nuestras ubicaciones.
  - Tenemos promociones semanales en diversos productos.
- **Política de Devoluciones:** Se aceptan devoluciones dentro de los 7 días siguientes a la compra presentando el comprobante de pago y el producto en buen estado.
- **Ubicación:** Contamos con numerosas tiendas en Lima y otras regiones del Perú. Puedes consultar la ubicación de tu tienda Mass más cercana en nuestro sitio web o a través de la aplicación móvil.
- **Contacto:**
  - Teléfono de atención al cliente: (01) 123-2345
  - Correo electrónico: [atencionalcliente@mass.com.pe](mailto:atencionalcliente@mass.com.pe)
  - Página web: <https://www.tiendasmass.com.pe/>
  - Instagram: <https://www.instagram.com/tiendasmassperu/?hl=es>
- **Preguntas Frecuentes:**
  - ¿Cuál es el horario de atención de la tienda?
  - ¿Aceptan tarjetas de crédito?
  - ¿Dónde puedo encontrar la tienda Mass más cercana?
  - ¿Qué promociones tienen disponibles?
  - ¿Cuál es su política de devoluciones?
- **Valores de la Empresa:** Calidad, variedad, precios competitivos y atención al cliente.

### Perfil del Cliente Típico

El cliente de Mass es principalmente del **segmento socioeconómico C y D**, buscando **precios bajos** y conveniencia. Son personas que valoran la **cercanía** a sus hogares o trabajos, y realizan compras frecuentes de **reposición diaria o semanal** para el hogar. Suelen ser amas de casa,

pequeños comerciantes o personas con un presupuesto ajustado. La familiaridad con la tecnología puede variar, por lo que la interacción debe ser sencilla e intuitiva.

### Categorías de Productos y Surtido

Mass se especializa en **productos de primera necesidad y consumo masivo**. Su surtido es más reducido que un supermercado grande, centrándose en las marcas y presentaciones más vendidas.

- **Abarrotes:** Arroz, azúcar, fideos, aceites, menestras, conservas, leche.
- **Bebidas:** Gaseosas, aguas, jugos envasados, cervezas (en algunos locales).
- **Cuidado personal y limpieza:** Jabones, detergentes, papel higiénico, pasta dental.
- **Refrigerados (limitado):** Yogurt, embutidos básicos, quesos frescos.
- **Panadería/Pan caliente (en algunos locales):** Pan francés, bizcochos.
- **Productos frescos (muy limitado o ausente):** Frutas, verduras o carnes frescas no son el foco principal.

**Stock:** El stock es dinámico. Un producto que está disponible hoy, podría agotarse mañana debido a la alta rotación, aunque suelen reponer rápidamente. El chat podría necesitar informar sobre "disponibilidad general" más que sobre un stock exacto en tiempo real por tienda específica.

### Operaciones de Tienda y Consultas Frecuentes

- **Ubicación y Horarios:** Clientes preguntan constantemente por la tienda Mass más cercana a una dirección específica y por los horarios de atención (generalmente de 8 AM a 10 PM, pero puede variar por local).
- **Métodos de Pago:** Principalmente efectivo y tarjetas de débito/crédito. Algunos clientes pueden preguntar si aceptan pagos móviles o Yape/Plin.
- **Promociones:** Mass maneja promociones agresivas y rotativas ("Combos Ahorro", "Días de Preciado", "Lleva 2 y Paga X"). El chat debe poder informar sobre las promociones vigentes.
- **Disponibilidad de Productos:** "¿Hay leche en polvo?", "¿Tienen la oferta de aceite?", "¿Llegó el azúcar?"
- **Servicios Adicionales (limitados):** Algunos locales podrían tener un punto de pago de servicios o agente bancario, aunque no es lo principal. Las consultas sobre estos servicios también son comunes.
- **Reclamos/Sugerencias:** Dónde dejar un reclamo, horarios de atención al cliente (humano) si el chat no puede resolver un problema complejo.

### Contexto de Precios y Competencia

Mass compite fuertemente en el segmento de **precios bajos** con bodegas tradicionales y mercados. Su propuesta de valor es ofrecer productos de calidad a precios de mayorista, pero con la conveniencia de una tienda de barrio. El chat debe reforzar este mensaje de **ahorro**.

