

Valeria Solís Monge

- 1- Mi empresa se llama **Tropical Fruits VS** y se dedica a la distribución de frutas frescas, de calidad y a muy buen precio.
- 2- Como competencia identificamos a la empresa **Frutica**, la cual cuenta con una amplia experiencia en este sector y se ha logrado consolidar en el mercado a través de los años. Esta empresa se ha adaptado a las tendencias del mercado y a las necesidades de los clientes con el paso del tiempo, con esto han ampliado la diversificación de los productos y han aumentado su presencia en páginas web o redes sociales. Estos aspectos son importantes a tomar en cuenta para que Tropical Fruits VS logre crecer en el mercado, ya que es una pequeña empresa con pocos productos pero con buenas estrategias puede crecer como lo hizo Frutica.
- 3-
 - Promedio de tiempos de entrega; disminuir los tiempos de entrega para que el servicio sea eficiente y no existan inconvenientes con los clientes
 - Satisfacción del cliente; evaluar la percepción del cliente acerca de la calidad de las frutas y el servicio como tal, así como sugerencias de mejora
 - Ventas por tipo de fruta; determinar las frutas que tienen mayor demanda para la oferta de productos y temas de inventarios
- 4- La idea de Tropical Fruits VS es lograr llegar a los mercados nacionales ya que solo le distribuye a pequeñas tiendas de abarrotes y frutas. Se podría abordar ofreciendo muestras de las frutas en los principales mercados nacionales, con precios accesibles, tiempos de entrega eficientes, buen servicio al cliente y la capacidad para mover cantidades grandes de frutas. Además de tener presencia en redes sociales o generar una página web para hacer pedidos en línea.

El cliente hace un pedido por medio telefónico, se verifica la disponibilidad de las frutas solicitadas para continuar con el pedido

Luego se verifica si el cliente es fijo (se revisa el crédito existente) o nuevo (se le indican las formas de pago), para aprobar el pedido

Al cliente se le genera y entrega una factura del pedido, y se recibe el pago en el método acordado con el cliente

Se prepara el pedido verificando siempre la calidad del producto, se coordina con el cliente si lo retira en el local o se le entrega a domicilio, siempre manteniendo los tiempos de entrega establecidos

Se confirma que el pedido llegó correctamente, se le solicita al cliente su opinión acerca del servicio en general, sugerencias o comentarios de mejora

Situación: Hubo un retraso en un pedido de frutas para un cliente

¿Por qué se retrasó el pedido del cliente?
Porque algunas frutas del pedido no estaban disponibles

5

W

¿Por qué no estaban disponibles esas frutas?
Porque hubo una equivocación con la administración del inventario

H

¿Por qué pasó esa equivocación con el inventario?
Porque no tenemos un sistema de inventarios optimizado

Y

¿Por qué no se cuenta con ese sistema de inventarios?
Porque no contamos con los suficientes medios para tener ese sistema

S

¿Por qué no se cuenta con los medios suficientes para tener ese sistema?
Porque los medios no se han invertido en tecnología para automatizar ese sistema

Fortalezas

Existe una buena relación con los clientes de la empresa

Las frutas son frescas y de buena calidad

F

Oportunidades

Diversificación de productos, además de ofrecer derivados de frutas (jaleas, jugos...etc)

Implementar una página en línea para realizar pedidos

O

Debilidades

Poca diversidad de productos y el mercado se encuentra en constante crecimiento

Falta de innovación tecnológica (página web)

D

Amenazas

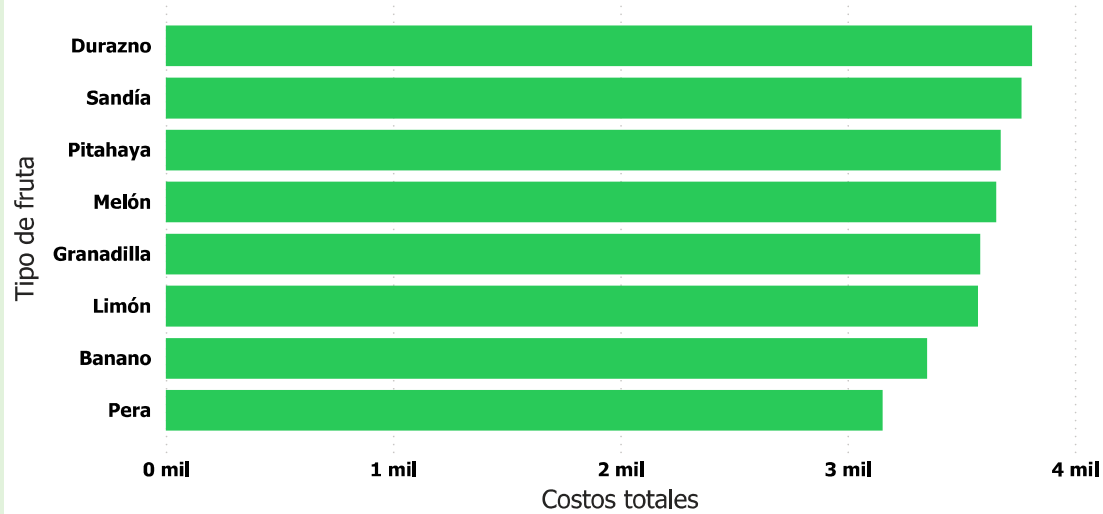
Alta competencia con otras empresas mayoristas

Afectación en la producción de frutas por el cambio climático

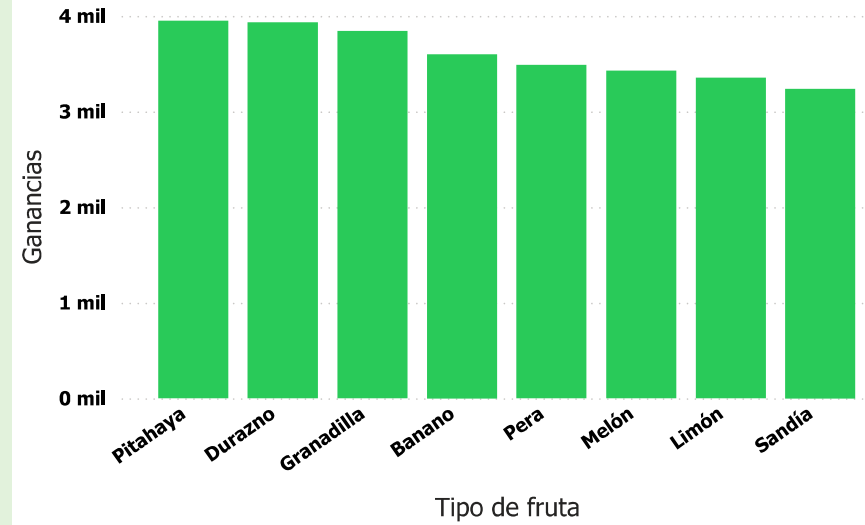
A

Reporte de ventas

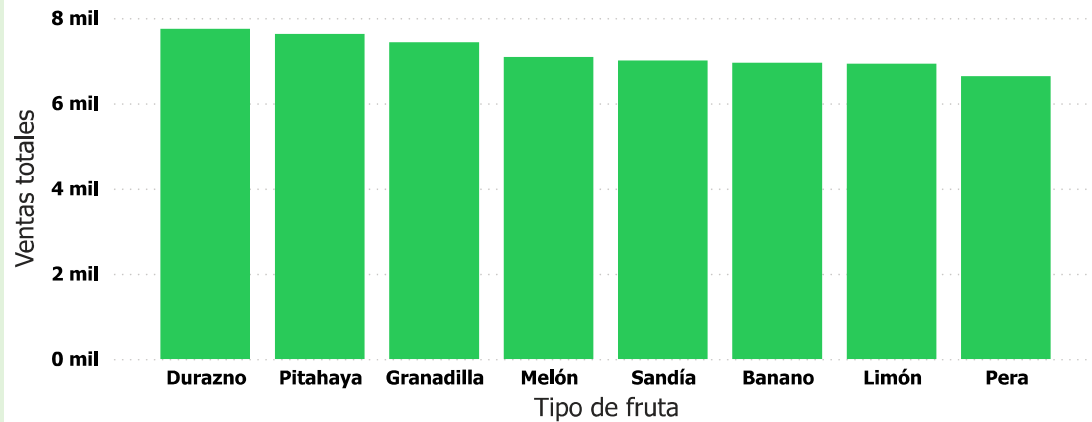
Costo total por fruta



Ganancias totales por fruta



Ventas totales por fruta



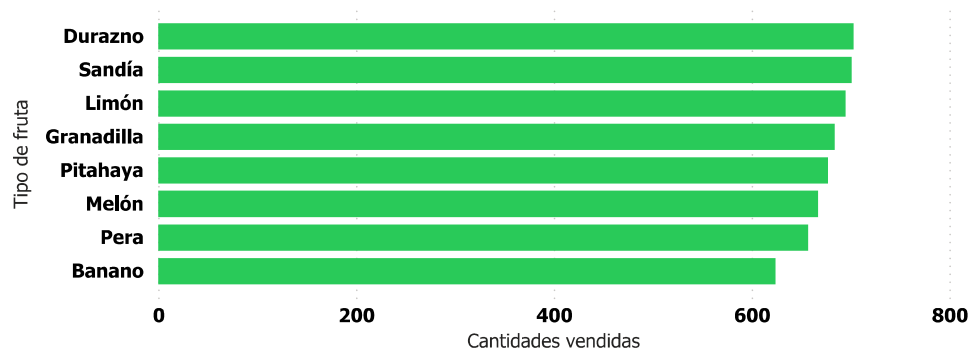
Proveedor

- ☐ Browsebug
- ☐ Fliptune
- ☐ Yakijo

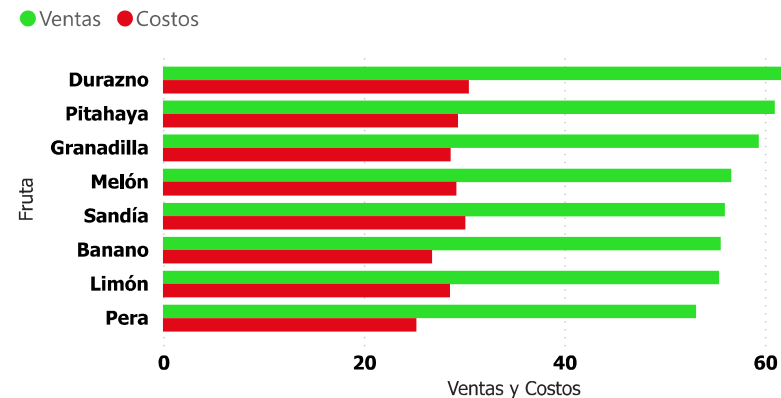
Origen

- ☐ Alajuela
- ☐ Cartago
- ☐ Guanacaste
- ☐ Heredia
- ☐ Limón
- ☐ Puntarenas
- ☐ San José

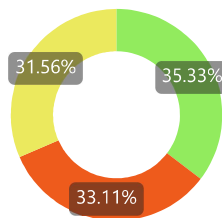
Fruta más vendida



Ventas y Costos por Fruta



Ganancias por Proveedor



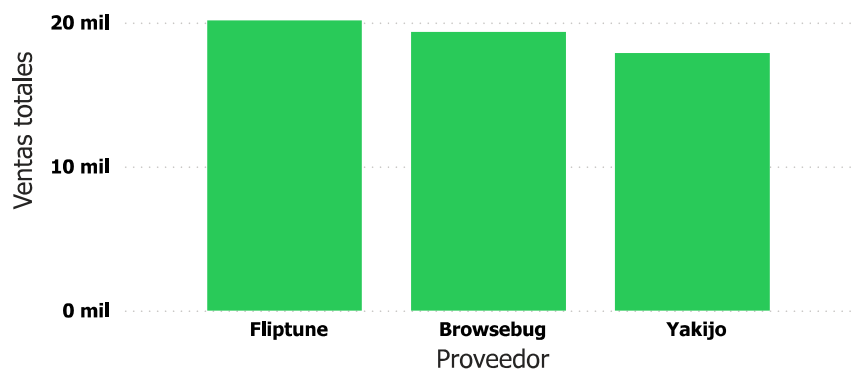
Proveedor

- Fliptune
- Browsebug
- Yakijo

Calidad

- alta
- baja
- media

Ventas totales por Proveedor



Fruta más vendida por Provincia de origen

