

Propuesta de mejora en un supermercado

El entorno sobre el que he decidido trabajar es un supermercado. A continuación tenemos el análisis DAFO que he realizado:

Debilidades:

- Algunos clientes tardan en hacer la compra porque no encuentran los productos que quieren o se lo tienen que preguntar a los trabajadores.
- De primeras los clientes no saben si en el supermercado se encuentra algún producto que han encontrado en otros supermercados y que suelen comprar.
- Pocos supermercados tienen un servicio de autocobro.

Amenazas:

- Hay supermercados o empresas de venta online que te permiten hacer la compra desde casa y traerla, algo que puede quitar clientes a aquellos que no lo tienen. Además, algunos ya ofrecen servicio de autocobro.

Fortalezas:

- El sistema de cobro actual resulta práctico para todas las edades.
- El personal trabajador puede ayudarte a encontrar los productos que no encuentres, a coger aquél que no alcances, y también reponer productos que se hayan acabado pero estén en el almacén.

Oportunidades:

- Agilizar las compras de los clientes.
- Atraer más clientes y darles comodidad.
- Agilizar el proceso de cobro y evitar colas.

Los problemas que quiero solucionar son el tiempo que tardan algunos clientes en hacer la compra, las colas que se forman algunas veces para pagar y la inexistencia de la posibilidad de reparto de compras a domicilio. Para ello, lo ideal sería desarrollar una aplicación.

Mi idea sería crear una aplicación donde se ofrezca un plano del supermercado que indique qué productos hay por pasillos y estantes, y que tenga un buscador para comprobar si un determinado producto se encuentra en el supermercado. Además, añadiría la posibilidad de hacer compras online desde casa y recibirlas a domicilio, y

en el supermercado colocaría máquinas conectadas con la aplicación para escanear los productos y luego poder pagar a través de ella o con la tarjeta física.

Con la aplicación mi objetivo sería principalmente el de agilizar las compras, pero también el de ofrecer libertad al cliente, dándole la posibilidad de realizar su compra de distintas maneras con la intención de que se sienta beneficiado.

En cuanto a las herramientas a desarrollar, la idea sería crear una aplicación web donde solo estuviese la posibilidad de hacer compras online y una aplicación móvil que ofreciera todas las mejoras, ya que desde un ordenador lo normal sería solo pedir compras a domicilio. Ambas tendrían su información gestionada en una base de datos.

Cómo bien sabemos, muchos supermercados ya tienen servicio de compra online y reparto a domicilio, y algunos ya han introducido servicio de autocobro, por eso es importante no quedar atrás e incluso añadir mejoras, como la del plano, que no he encontrado ningún supermercado donde se ofrezca.

El impacto que querría yo que tuviera este producto es ahorrar tiempo al cliente e incluso al trabajador, darle comodidad al cliente y como consecuencia de ello atraer más clientes y aumentar las ganancias.