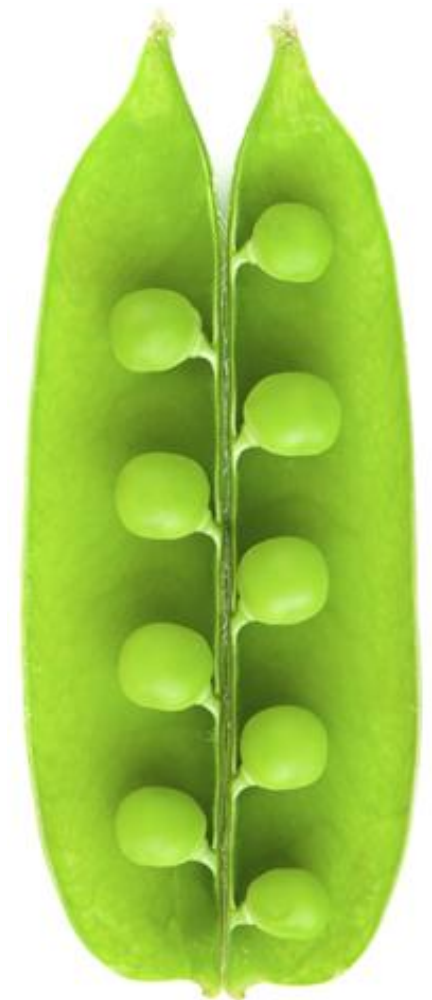


Calidad en la unificación Asesoría y supervisión para puntos de venta



Unificar con calidad los puntos de venta

Gema Moreno Vega

Febrero 2012

Antecedentes

- En un entorno cada vez más dinámico y de alta competencia, las empresas ya no solo se preocupan por su permanencia en el mercado o por la expansión de sus puntos de venta, sino por la protección de su marca como el activo que los identifica y brinda confianza a los consumidores, siendo este un diferenciador que les puede brindar dicha permanencia y crecimiento en el mercado.

Reflexiones

Considera que sus puntos de venta:

- ¿Cumplen con la imagen establecida por el corporativo? (Imagen del local, del personal, de las herramientas de trabajo) **SI NO**
- ¿Ofrecen un servicio homogéneo? **SI NO** o ¿Sus clientes le comentan que la calidad y servicio es distinto según el punto de venta? **SI NO**
- ¿Cuentan con trámites vigentes? (seguros, alarmas, licencias, permisos, pago de impuestos, altas en el IMSS, entre otros) **SI NO**
- ¿Le reportan oportuna y correctamente los ingresos generados y pago de regalías? **SI NO**
- ¿Cuentan con personal capacitado y que trabaja conforme a sus estándares? **SI NO**

Reflexiones

- ¿Conoce la percepción que tienen sus clientes sobre la marca? **SI NO**
- ¿La generación de regalías/utilidades está por debajo de sus expectativas? **SI NO**
- ¿Tiene la capacidad instalada para supervisar periódicamente a sus puntos de venta o para dar cumplimiento a la supervisión técnica comprometida, para cada uno de los puntos de la Red? **SI NO**
- ¿La supervisión que realiza pudiera carecer de objetividad? **SI NO**

Reflexiones

Cuando sus puntos de venta **incumplen los estándares** o requisitos del Corporativo, pueden poner en **riesgo la imagen** de su marca y en consecuencia la generación de **ingresos, permanencia y crecimiento** conforme a sus expectativas

Reflexiones

¿Contribuiría a reducir el riesgo de imagen de su marca y el riesgo de no alcanzar las metas de su organización?, si contara con:

- La **visión objetiva** de un tercero, **independiente**, que le asista en la **supervisión periódica** del cumplimiento de sus estándares de operación en sus distintos puntos de venta
- Un equipo **multidisciplinario** con **cobertura a nivel nacional**, para dar seguimiento al cumplimiento de estándares de imagen, de operación, financieros, de publicidad y mercadotecnia, de trámites, de ventas, de preapertura, entre otros
- Recursos para verificar la **razonabilidad** de los reportes de ventas y regalías
- **Reportes periódicos** sobre el apego a metas y lineamientos, para tomar **acciones oportunas** y brindar **retroalimentación** a sus puntos de venta
- Y con ello ¿podría proteger el valor de su marca?

Propuesta de solución

- Buscando atender a dichas reflexiones, Deloitte y Feher & Feher, hemos firmado una alianza en la cual se combinan experiencias y perfiles que apoyarán a las empresas en el logro de dichos retos, creando un servicio cuyo objetivo es apoyar a los corporativos en:
 - Verificar el apego a las políticas y procedimientos establecidos para los múltiples puntos de venta.
 - Brindar una visión objetiva e independiente que permita identificar áreas de oportunidad que coadyuven al fortalecimiento de la operación
 - Confirmar que los bienes o servicios ofrecidos en los diferentes puntos de venta mantienen un nivel homogéneo
 - Proveer certeza respecto al registro y/o reporte de operaciones.

Opciones a tu alcance

Preapertura	<p>Brinda apoyo para el inicio de operaciones de un nuevo punto de venta, conforme a los requerimientos del corporativo, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ubicación• Tramitología• Acondicionamiento del local• Módulo Financiero• Capacitación del personal
Imagen	<p>Verificar cumplimiento de los estándares de imagen establecidos por el corporativo, respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Imagen de la Unidad / Personal / Herramientas de trabajo
Mercadotecnia y Publicidad	<p>Monitorear aplicación de publicidad autorizada por el corporativo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Publicidad Impresa / Visual / Auditiva / Eventos• Publicidad Institucional.• Inversión institucional / local

Opciones a tu alcance

Administración de Unidades	<p>Se revisará la correcta operación de la Unidad, respecto a los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atención a clientes (seguimiento de transacciones).• Conocimiento de los artículos y servicios.• Capacitación continua.• Software.• Servicio especializado.• Seguimiento de manuales operativos y recetario (en su caso).• Proveedores.• Administración de la unidad.• Revisión de elementos de Control Interno.
Seguimiento Financiero	<p>Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Compañía, respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Logro de metas, análisis de presupuesto vs. real.• Regalías, cálculo y pago.• Análisis comparativo de la red de Puntos de venta, para identificar aquellas que salieron de los parámetros autorizados.• Publicidad, cálculo y pago.
Identificación de la Competencia	<p>Se analiza la competencia a través de encuestas aplicadas a los siguientes tipos de clientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Clientes de la marca: Identificación de la percepción del mercado de la marca, obtenida a través de los productos, artículos o servicios adquiridos.• Clientes de competidores: Identificación de la percepción del mercado de nuestra competencia en relación a productos, artículos o servicios adquiridos.

Opciones a tu alcance

Mystery Shopper	<ul style="list-style-type: none">• Presenciales• Telefónicos
Pulso de Mercado	<ul style="list-style-type: none">• Revisión y lectura, en campo, de datos y/o aspectos clave para el negocio. Este análisis se lleva a cabo a lo largo de la red de puntos de mercado (sucursales, representaciones, puntos de venta, distribuidores y/u oficinas regionales asociadas directa o indirectamente con el corporativo).– Los Servicios de Pulso del Mercado capturan información operativa y/o mercadológica, directamente desde la red de puntos del mercado de la empresa, mediante actividades de revisión, encuestas, lectura de comportamientos y principios administrativos, entre otros aspectos revisados y documentados; que finalmente son entregados en línea al corporativo central del cliente contratante.

Modalidades de revisión

A continuación se detallan las modalidades de revisión, las cuales pueden ser:

- Revisiones periódicas
- Revisiones simultáneas por zona o a nivel nacional
- Revisiones exprés
- Revisiones de una sola ocasión
- Combinación de los puntos anteriores

Beneficios

- Impulsar **la estandarización y apego** a las políticas del corporativo a nivel operativo y de servicio
- Generar **certidumbre sobre los ingresos reportados**, así como de las regalías recibidas
- Coadyuvar con los programas de **asistencia técnica y recomendaciones** sobre prácticas recomendadas
- Apoyo en el cumplimiento al calendario de **visitas programadas** de asistencia
- **Confianza y retroalimentación** entre la empresa y sus puntos de venta y viceversa
- **Protección del valor de la marca**

Atributos del equipo que hemos integrado

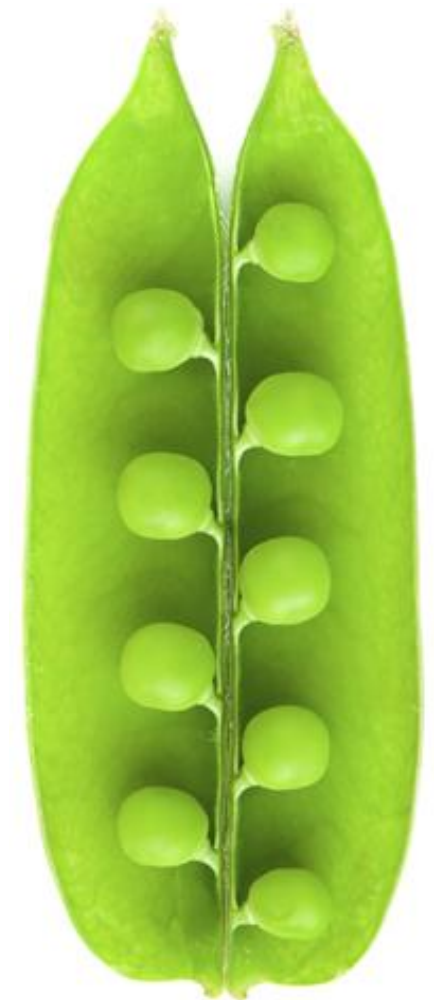
- Conocimiento profundo de la operación de empresas con múltiples puntos de venta y franquicias
- Uso de enfoques de solución particulares para cada situación
- Amplia experiencia en la revisión de estándares de calidad
- Generación y priorización de propuestas alineadas a la estrategia de la empresa
- Acceso a un equipo multidisciplinario con diversos perfiles, con experiencia en revisiones a diversos puntos de venta
- Acceso a herramientas y bases de datos de mejores prácticas propias
- Cobertura nacional, capacidad de desplazamiento masivo, revisiones simultáneas a nivel nacional
- Confidencialidad en el manejo de la información

Calidad en la unificación Asesoría y supervisión para puntos de venta

Contactos:

Gema Moreno Vega
Deloitte
gmorenovega@deloittemx.com
Tel. +52 (55) 50-80-63-24
www.deloitte.com/mx

Fabián Larrea Bustos
Feher & Feher
fabian@feher.com.mx
Tel. +52 (55) 5545 8289
www.feher.com.mx





Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/mx/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría, impuestos, consultoría y asesoría financiera, a clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los aproximadamente 182,000 profesionales de la firma están comprometidos con la visión de ser el modelo de excelencia.

Esta publicación sólo contiene información general y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, ni ninguna de sus respectivas afiliadas (en conjunto la "Red Deloitte"), presta asesoría o servicios por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte, será responsable de la pérdida que pueda sufrir cualquier persona que consulte esta publicación.

FEHER & FEHER. S.C. es una empresa legalmente constituida de conformidad con las Leyes Mexicanas. Los servicios que presta los podrá conocer en su página de internet www.feher.com.mx

FEHER & FEHER es una consultoría integral de negocios, desarrollo y comercialización de franquicias, estandarización de operaciones a nivel gobierno, instituciones Públicas y Privadas, así como empresas familiares.

El presente documento, contiene información general. Todos los servicios que se muestran son independientes y queda prohibida su oferta sin el previo consentimiento del titular del mismo. Todas las alianzas de FEHER & FEHER, S.C. con diversas empresas tienen un acuerdo por lo que ninguna empresa relacionada podrá ofrecer los servicios de manera independiente.

FEHER & FEHER® es una marca registrada y queda prohibido su uso o reproducción sin el consentimiento expreso de su titular.