

EXPERIENCIAS DE TIENDA MODERNA

# Información Relevante sobre el Desempeño de la Tienda

Las tiendas modernas priorizan las experiencias continuas y la mejora del desempeño, utilizando información detallada sobre sus ventas, operaciones y competitividad para impulsar cambios significativos

 Manhattan



# ¿Cuáles son los componentes de la tienda moderna?

Hoy en día, el retail dentro de la tienda ha avanzado más allá de la simple oferta de productos. Ahora, las tiendas modernas ofrecen servicios personalizados omnicanal que satisfacen cada necesidad del consumidor moderno convirtiendo sus experiencias en algo memorable y conveniente.

La tienda moderna debe poder unificar las ventas el retailing personalizado y el suministro al tiempo que analiza su desempeño y empodera a los empleados para que puedan brindar un servicio excepcional al cliente.



## Cinco elementos de las experiencias en la tienda moderna



### **Empleados Empoderados**

Empodera a los empleados de tu tienda para que puedan brindar experiencias de tienda modernas que brinden el nivel de servicio y soporte capaces de deleitar al comprador moderno.



### **Vender sin Complicaciones**

Sé atractivo para los consumidores omnicanal flexibilizando tu inventario, mejorando tu proceso de pago y ofreciendo opciones de pago atractivas capaces de disparar las ventas y consolidar la lealtad de tus clientes.



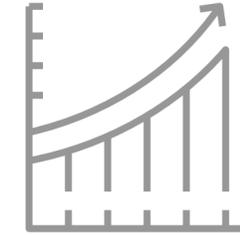
### **Retailing Personalizado**

Ofrece experiencias de ventas inmersivas y personalizadas a través de recomendaciones de compra expertas y con atención individualizada que diferencie tu marca de la competencia.



### **Surtimiento Optimizado de la Tienda**

Ofrece recolecciones y envíos desde tu tienda que sean confiables, escalables y rentables y que además sean capaces de satisfacer la exigencia de inmediatez del cliente.



### **Información Relevante sobre el Desempeño**

Haz de tu mejora continua una prioridad utilizando información de ventas, operaciones y competitividad que te lleven a realizar cambios eficaces.



# La tienda moderna se conduce a través de información relevante

### Las tiendas modernas aprovechan la información relevante para mejorar constantemente

El desempeño de la tienda es crítico para el resultado final de un negocio minorista moderno. Las estrategias avanzadas diseñadas para mejorar las ventas, personalizar las interacciones con los clientes y ejecutar el surtimiento, pueden mejorar la productividad conjunta de la tienda y por lo tanto, la experiencia del cliente, lo cual mejorará las ventas y las ganancias.

Entender el desempeño de la tienda es esencial para mejorar continuamente las experiencias y la productividad. Las tiendas modernas que utilizan información significativa sobre sus ventas, operaciones y competitividad, pueden realizar cambios estratégicos y operativos importantes dirigidos a construir la confianza y lealtad de sus clientes, así como mejorar la eficiencia y precisión de sus procesos. Priorizar la analítica de datos en las tiendas puede conducir al éxito y ayuda a permanecer vigente en los ojos del consumidor

### Recomendaciones para convertirse en una tienda moderna basada en insights

Las tiendas modernas pueden mejorar el uso de la información basada en datos para mejorar su desempeño a través de estas técnicas:

- Impulsar el mejoramiento del equipo completo de la tienda dándole a conocer información relevante
- Simplificar el uso de la información a través de un acceso simple y con una visualización intuitiva
- Utilizar la información comparativa para fortalecer el análisis del desempeño y mejorar la toma de decisiones.

**Los líderes en datos sobrepasaron a su competencia en el rubro de lealtad y retención de los clientes. El 77% de los líderes dijeron haber realizado mejoras de rendimiento comparado con el 45% del resto de los encuestados.**



# Impulsa al equipo completo de la tienda a mejorar el rendimiento de la tienda a través de la información

Entender el rendimiento de la tienda es crucial en las tiendas modernas. Los gerentes de las tiendas deben evaluar rápida y consistentemente su desempeño en distintos indicadores clave (KPI) y ejecutar ajustes operativos necesarios para mejorar la productividad, precisión de procesos y servicio al cliente en la tienda.

No obstante, los empleados también juegan un papel vital en la mejora continua del desempeño de la tienda. Ellos se pueden beneficiar significativamente de indicadores que les ayuden a mejorar el servicio a tus clientes y ejecutar con más eficiencia las labores de la tienda. Las organizaciones minoristas pueden aprovechar los beneficios de tener una fuerza de trabajo de primera línea dotada con la información necesaria para tomar decisiones estratégicas y operativas.

La información relevante confiable le ayuda a los equipos de la tienda a tomar decisiones basadas en datos para resolver problemas y mejorar el desempeño de la tienda. Los gerentes y personal de la tienda pueden utilizar con contundencia la información generada en tiempo real para detectar cambios en el comportamiento de sus clientes, impulsar ventas, monitorear la productividad y manejar los compromisos adquiridos. Al brindar a los gerentes y a los empleados información asertiva, se les habilita para tomar decisiones oportunas y cercanas al cliente.

## Beneficios para el Negocio

**Incremento en el compromiso de los empleados:** Al equipar al personal con información relevante para tomar decisiones, se mejora su compromiso con el trabajo y esto ayuda al desempeño de la tienda.

**Aumento en la productividad y la asertividad:** El aumento de la información sobre el rendimiento de las tareas y resultados de la tienda, puede conducir a tomar decisiones para mejorar las tareas operativas tales como el manejo de inventario y la recolección de pedidos, con lo cual, se mejora la productividad y la precisión.

**Mejora de la experiencia del consumidor:** Al dotar a los gerentes y empleados con información más detallada y en tiempo real sobre el rendimiento de la tienda, se pueden tomar decisiones informadas en el momento que mejoren la experiencia del cliente.

**Menos de un cuarto (24%) de las organizaciones dicen tener una fuerza de trabajo empoderada mientras que el 86% coincide con que sus trabajadores de primera línea necesitan mejor tecnología y más información para poder tomar mejores decisiones en el momento.**



# Simplifica el uso de información a través del fácil acceso y la visualización

Al eliminar la barrera de los datos, se puede facilitar el acceso a la información del desempeño de la tienda. Cuando los usuarios pueden ver la información que necesitan dentro de las aplicaciones que utilizan en su trabajo en lugar de tener que buscar en herramientas de análisis por separado, son más proclives a adoptar y utilizar la información estadística en sus tareas diarias. Este enfoque mejora el uso de la información y la hace parte de su rutina.

La visualización de datos es también un modo eficiente de mejorar el uso de la información por parte de los empleados. Los usuarios pueden identificar rápidamente patrones en los indicadores claves de desempeño y detectar alertas y tendencias tan solo con ver la información relevante en gráficas, tablas y mapas. Esta mejora en el entendimiento de la información ayuda a los equipos de trabajo a tomar decisiones informadas que reduzcan costos, eleven las ventas, impulsen mejoras en la calidad de los procesos y aceleren las eficiencias. La analítica visual ofrece información accionable y simplifica el entendimiento de los datos, facilitando la transmisión de decisiones y mejorando todos los aspectos del desempeño del negocio.

## Beneficios para el Negocio

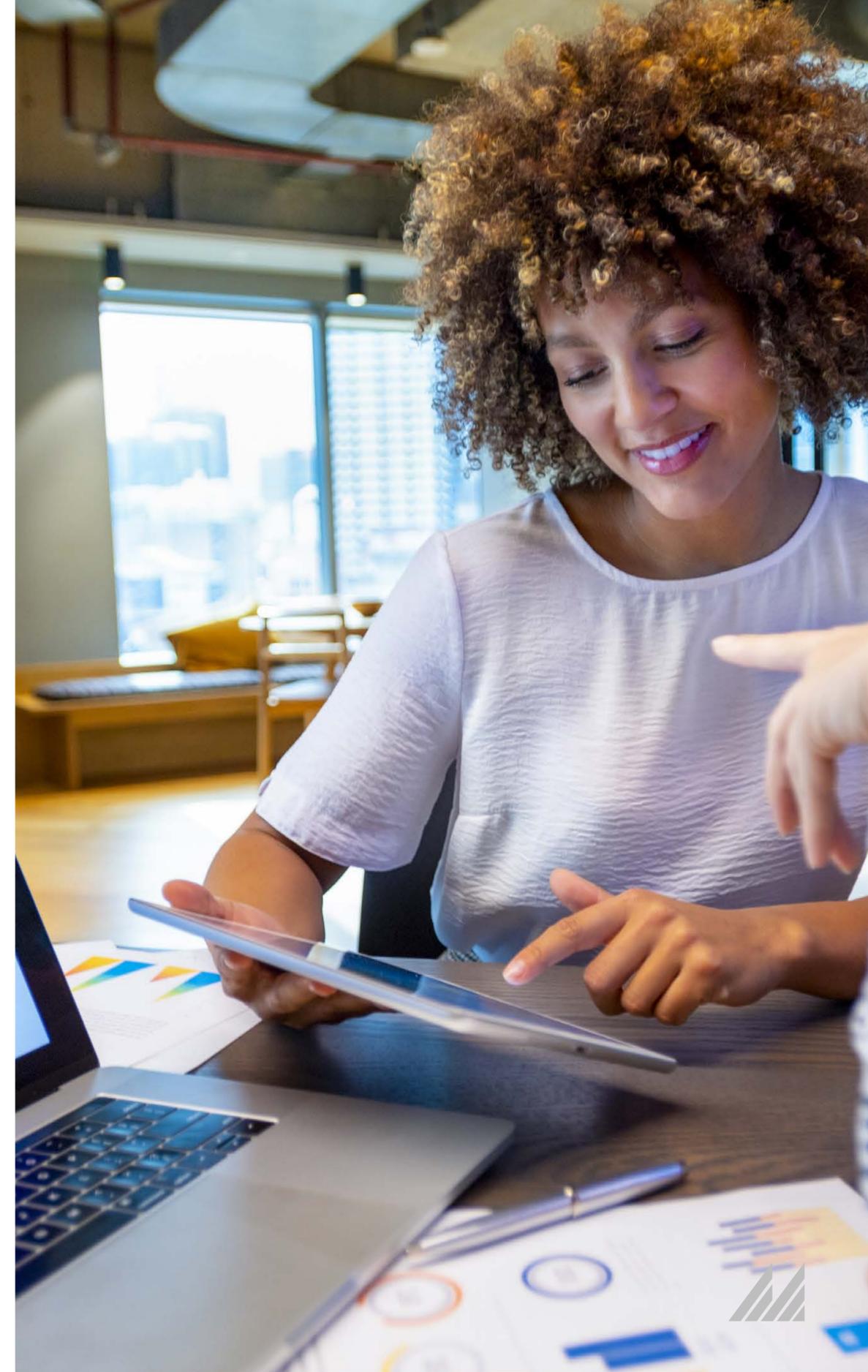
**Aumento del uso de la información de datos:** Un acceso simplificado a los datos y su entendimiento, incrementa la adopción por parte de los usuarios. Esto a su vez incrementa el uso de información que conduce a la toma de decisiones informadas en las operaciones cotidianas de la tienda.

**Mejora en el compromiso de los empleados:** Al equiparlos con la información detallada para la toma de decisiones, el involucramiento de los empleados con su trabajo mejora y esto ayuda a mejorar el desempeño de la tienda.

**Mejora en el desempeño de la tienda:** El uso ampliado de la información de datos provee a los equipos de trabajo nuevas oportunidades para mejorar el desempeño de la tienda y por consiguiente, mejorar la experiencia del cliente y la productividad.

# 50%

de los encuestados dicen la visualización de datos es la razón principal por la que los minoristas



# Utiliza la información comparada para impulsar el análisis de tu rendimiento y mejorar la toma de decisiones

La información confiable, relevante y en tiempo real sobre los indicadores clave permite a los minoristas y sus equipos tomar mejores decisiones basadas en datos para poder resolver problemas y mejorar el rendimiento. Sin embargo, en la industria ultra competitiva del retail, los minoristas necesitan ir más allá del rendimiento interno y deben compararse con sus competidores para identificar oportunidades de mejora adicionales.

La información comparativa es una herramienta estratégica que beneficia significativamente a los minoristas que buscan mejorar su rendimiento y competitividad. También ayuda a identificar las mejores prácticas y estándares en la industria permitiéndoles entender su posición relativa en el mercado. Por ejemplo, al analizar el surtimiento de tienda de su competencia, los minoristas pueden descubrir áreas en su estructura que no están teniendo buenos rendimientos y pueden identificar áreas de oportunidad tales como mejorar su desempeño de recolección de pedidos.

Al comparar su desempeño con el de la competencia, los minoristas pueden entender con claridad sus fortalezas, debilidades y diferencias. Esta información les ayuda a realizar con confianza cambios importantes en su desempeño tales como ajustar la asignación de su personal para mejorar el surtimiento de la tienda y permanecer un paso adelante de su competencia.

## Beneficios para el Negocio

**Ventaja competitiva:** Los minoristas que usan la información comparativa pueden obtener ventaja tomando decisiones más informadas y rápidas para mejorar su posicionamiento y desempeño frente a su competencia.

**Mejoramiento de la experiencia del cliente:** Entender cómo es que los procesos y estándares de la tienda impactan a la experiencia del cliente es básico. Los minoristas pueden usar la información comparativa para mejorar la satisfacción de sus clientes, identificar los puntos de mejora e implementar los cambios necesarios para mejorar la experiencia de sus clientes.

**Mejora en las tomas de decisiones basadas en datos:** Al combinar la información del desempeño de la tienda con la comparativa competitiva, se le da a los minoristas y a sus gerentes, información crucial sobre varios aspectos de su operación. Estos datos promueven la toma informada de decisiones que le permite a los gerentes optimizar los procesos y recursos humanos para mejorar el desempeño general.

**“Los líderes (de datos y analítica) tienen herramientas y procesos para identificar tendencias tecnológicas clave y priorizar aquellas que tienen potencialmente el impacto más alto al mejorar su ventaja competitiva”.**

**Rita Sallam**  
Vicepresidenta en Gartner



## Las tiendas modernas conducen los cambios importantes a través del uso de información relevante detallada

En el paraje competitivo del retail moderno, la experiencia continua y el mejoramiento del desempeño son esenciales para permanecer un paso delante de la competencia. Al utilizar información detallada sobre ventas, operaciones e información comparativa, las tiendas modernas pueden realizar cambios significativos y ser más dominantes en el mercado. Priorizar estos esfuerzos puede determinar si se es o no relevante ante los ojos del consumidor moderno.

---

Fuentes:

[Harvard Business Review](#)

[ThoughtSpot](#)

[Jabil](#)

[Gartner](#)



Conoce cómo Manhattan puede ayudarte a tus tiendas a conducir con información relevante en:  
**[manh.com/modern-stores-are-insight-driven](https://manh.com/modern-stores-are-insight-driven)**