

EXPERIENCIAS MODERNAS EN LA TIENDA

Suministro de Tienda Optimizado

Procesa tus pedidos como un experto utilizando el potencial conjunto de la tecnología y las persona. Ofrécele a tus clientes recolecciones más rápidas y confiables, así como envíos que satisfacen las necesidades de los consumidores modernos.

 **Manhattan**



EXPERIENCIAS MODERNAS EN LA TIENDA

Suministro de Tienda Optimizado

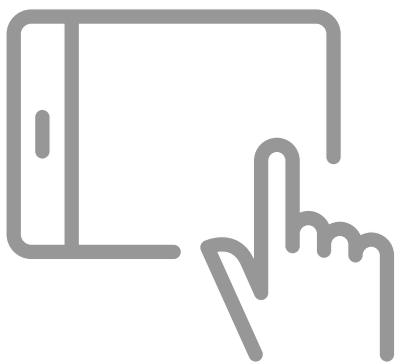
¿Cómo se compone una tienda moderna?

Hoy en día, la venta minorista dentro de la tienda va mucho más allá de la simple venta de productos. Las tiendas modernas ofrecen servicios personalizados y omnicanal dirigidos a satisfacer cada necesidad del consumidor moderno haciendo que sus experiencias sean más cómodas y memorables.

La tienda moderna debe ser capaz de unificar la venta, el retail personalizado y el suministro, así como analizar su desempeño y habilitar a los empleados para que brinden un servicio excepcional.

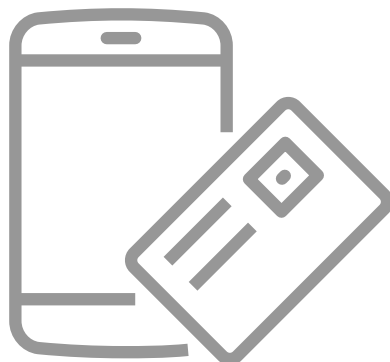


Cinco componentes de las experiencias en una tienda moderna



Empleados de la tienda Empoderados

Haz que tus empleados puedan orquestar experiencias de una tienda moderna y que sean capaces de brindar servicios y soporte sobresalientes que deleiten a los consumidores modernos.



Venta sin Complicaciones

Consiente a tus compradores omnicanal ofreciéndoles flexibilidad de inventarios, colocación de pedidos, portales de pago y opciones de pago. Todo ello con el fin de aumentar tus ventas y la lealtad de tus clientes.



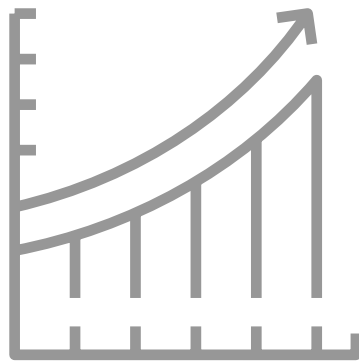
Venta Minorista Personalizada

Ofrece experiencias inmersivas y a la medida que diferencie tu marca frente a las demás, incluyendo recomendaciones experimentadas de tus productos y una atención individualizada.



Suministro de Tienda Optimizado

Brinda recolecciones y envíos de pedidos confiables, escalables y rentables que cumplan con la necesidad de inmediatez del cliente.



Información Detallada de tu Rendimiento

Realiza mejoras continuas utilizando la información detallada de tus ventas, operaciones y estadística comparada que te permita realizar cambios significativos.



La tienda moderna es omnicanal

A los consumidores modernos les encanta la inmediatez en el suministro de la tienda

Los clientes modernos disfrutan la inmediatez de comprar en línea y recolectar su mercancía en la tienda (BOPIS). Esta cómoda opción de surtimiento omnicanal implica una mayor demanda en los servicios de suministro en la tienda. Paralelamente, los minoristas modernos utilizan sus tiendas físicas como recipientes en el envío de pedidos para reducir sus costos y satisfacer la demanda de envíos rápidos de los consumidores.

Para brindar experiencias omnicanal de gran valor, las tiendas minoristas modernas priorizan el suministro confiable de su comercio digital a través de sus tiendas. Para lograrlo, los minoristas deben optimizar su manejo de inventario, procesos de surtimiento y desempeño humano dentro de las tiendas. El enfoque en el desempeño del suministro permitirá a las tiendas cumplir con los compromisos de entrega tales como horarios de recolección, mientras atienden el aumento sostenido de la colocación de pedidos y la exigencia de entregas más rápidas.

Recomendaciones para mejorar el desempeño de suministro en las tiendas modernas

Las tiendas modernas pueden mejorar el desempeño en el suministro de la tienda siguiendo estas técnicas esenciales:

- › Optimizar el tiempo y las habilidades de los empleados en las labores de suministro
- › Utilizar tecnología de identificación por radiofrecuencia para incrementar drásticamente la precisión del suministro
- › Hacer que inventario de la tienda sea la base constante de grandes experiencias de suministro
- › Escalar la capacidad de surtimiento de la tienda para satisfacer de forma fiable el incremento en la demanda
- › Posicionar la recolección de pedidos como un diferenciador en el servicio al cliente

70%

de los consumidores encuestados indican que los BOPIS hicieron más cómoda su experiencia de compra. 86% de estos consumidores dijeron que la comodidad es más importante para ellos hoy que hace cinco años.



Optimiza el tiempo y las habilidades de los empleados en las labores de suministro

El desempeño del suministro depende de los empleados de la tienda, los cuales son esenciales para lograr un servicio excepcional y productividad operativa. Con base en esto, es muy importante mantenerlos bien informados sobre los pedidos, las tareas y los estatus a través de sus dispositivos móviles o de sus terminales de escritorio. Este enfoque los provee de la información en tiempo y forma que necesitan para manejar de forma precisa los inventarios de la tienda y completar los pedidos.

Las herramientas avanzadas en la tienda tales como paneles visuales y la priorización inteligente del trabajo, pueden ayudar a los empleados a gestionar de forma eficiente sus cargas de trabajo relacionadas con el suministro. También pueden aportarles visibilidad de las tareas priorizadas y mantenerlos pendientes de las tareas que son sensibles al tiempo. Las notificaciones proactivas, incluyendo alertas sobre nuevas tareas y pedidos en riesgo, pueden ayudar a los empleados a manejar las tareas de suministro de manera más precisa.

Cuando se ejecutan tareas tales como el conteo de inventario o recolección, las herramientas en la tienda (preferentemente en dispositivos móviles) deben proveer una guía digital clara. Esta facultad hace que los empleados ejecuten, revisen, envíen y aprueben sus tareas de manera sencilla permitiéndoles desempeñarse en un alto nivel y ejecutar experiencias de surtimiento más confiables y consistentes.

Beneficios para el Negocio

Productividad mejorada: Las soluciones móviles diseñadas para los empleados de la tienda pueden facilitar las tareas operativas tales como el manejo de inventario y la recolección de pedidos. Esto puede reducir eficientemente el tiempo que se emplea en estas tareas permitiéndole a los empleados ser más productivos y atender volúmenes de pedidos más altos.

Mejora el compromiso de los empleados: Utilizar tecnología avanzada puede lograr que los empleados se sientan más empoderados y comprometidos con su trabajo, mejorando también su desempeño.

Mejor capacidad para cumplir con los compromisos de los pedidos: La gestión del inventario de la tienda y las herramientas de surtimiento diseñadas para mejorar el desempeño de los empleados de la tienda, incrementan la capacidad de una tienda moderna para cumplir de forma constante con los compromisos en el surtimiento de los pedidos de los clientes.



84%

de los empleados en tiendas minoristas se sienten mejor apreciados por su patrón cuando este les proporciona herramientas tecnológicas que les ayuden en su trabajo.

EXPERIENCIAS MODERNAS EN LA TIENDA

Suministro de Tienda Optimizado

Utiliza la tecnología de identificación de radiofrecuencia (RFID) para evolucionar de forma radical tu inventario y la precisión de suministro

Mejorar el desempeño de surtimiento en la tienda depende en gran medida de la ubicación precisa de la mercancía en inventario dentro de la tienda. La precisión de inventario mejora cuando le facilitamos a los empleados la localización y la cantidad en inventario de un artículo. Asimismo, la precisión en la ubicación de inventario acelera el surtimiento de pedidos cuando los empleados de la tienda pueden encontrar y recolectar rápidamente los artículos para enviarlos o preparar su recolección en la tienda. Las tiendas pueden mejorar de forma significativa su desempeño de suministro adoptando tecnología y etiquetas RFID que hacen que el inventario pueda ser ubicado de manera rápida.

Los minoristas pueden automatizar la gestión de inventario en la tienda junto con sus procesos de suministro aprovechando la tecnología RFID. Dentro del proceso de gestión de inventario, las etiquetas RFID puestas en los artículos, trabajando en conjunto con los escáneres RFID trabajan para simplificar y facilitar el rastreo del inventario de la tienda en tiempo real. Como resultado, la recepción, gestión, conteo e identificación de mercancía se vuelve más preciso.

La utilización de RFID en las tiendas pueden elevar los niveles de precisión hasta en un

98%

La tecnología RFID también aumenta la productividad porque elimina las complejidades en la ubicación, simplificando el picking de los pedidos y ayudando a los empleados a ser más productivos en el proceso de surtimiento de la tienda. El RFID es una tecnología esencial en las tiendas modernas y provee una precisión y productividad comparables a las de un centro de distribución. Lo anterior provee experiencias confiables y consistentes para los clientes en su experiencia de suministro en la tienda.

Beneficios para el Negocio

Precisión Mejorada en la Precisión del Inventario

Disponible en la Tienda: El RFID eleva drásticamente la precisión de inventario mejorando su visibilidad para el uso confiable en las ventas omnicanal y los surtimientos de las tiendas.

Desempeño Acelerado de Suministro de las Tiendas:

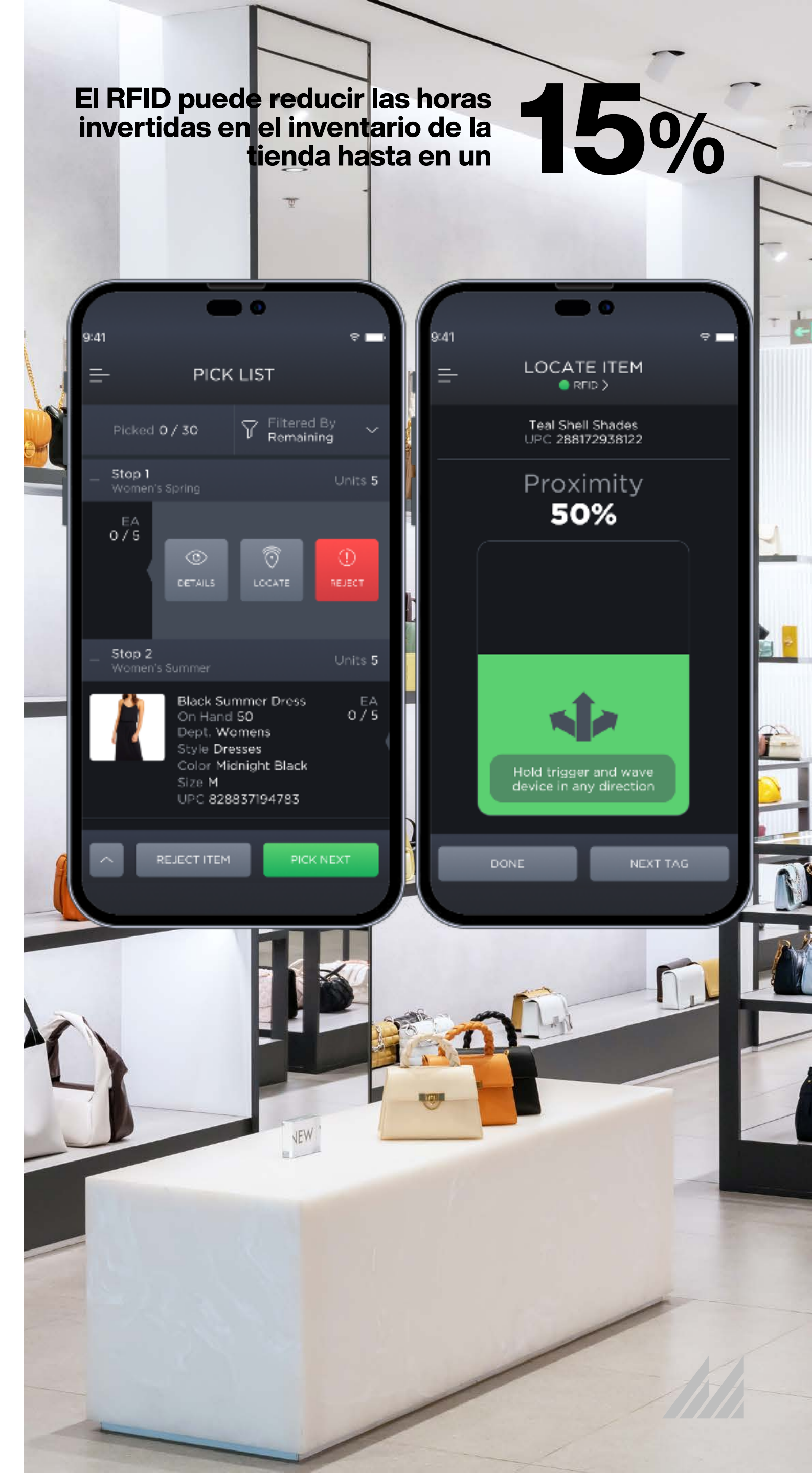
El RFID acelera el picking de los pedidos permitiéndole a las tiendas cumplir consistentemente con las expectativas y compromisos adquiridos con el cliente respecto a sus pedidos.

Incremento de Productividad y Capacidad del Suministro de la Tienda:

La tecnología RFID incrementa la productividad del empleado ayudándolo a gestionar el incremento en el volumen de sus pedidos permitiéndole brindar un servicio de suministro fiable y preciso.

El RFID puede reducir las horas invertidas en el inventario de la tienda hasta en un

15%



Haz del inventario la base constante de grandes experiencias de suministro

En el ambiente omnicanal de las tiendas modernas, el inventario en la tienda se vuelve parte de una red de inventario global del minorista lo cual permite la comercialización de la mercancía dentro de la tienda en todos sus canales de venta. El incremento de la venta omnicanal y del suministro de la tienda, impone mayor presión a los minoristas para mejorar la precisión y consistencia en los procesos de manejo de inventario. Hoy en día, las tiendas modernas son como mini centros de distribución que deben gestionar su inventario para asegurar el surtimiento preciso de los pedidos.

Las tiendas ya no pueden depender de procesos manuales para rastrear el inventario. Por el contrario, deben mimetizar la calidad en el manejo de inventario de un centro de distribución. Esto significa imponer mayor disciplina en los procesos de manejo de inventario de la tienda a partir de la recepción y hasta los anaqueles. Las tiendas deben identificar y rectificar las causas principales de sus errores de precisión en su inventario a través de procedimientos disciplinados y estandarizados de operación capaces de garantizar que se ejecuten con precisión y de forma frecuente los procesos de gestión de inventarios, particularmente a través de conteos cíclicos.

Las tiendas modernas pueden lograr alcanzar la calidad de gestión de inventarios de un centro de distribución, digitalizando, movilizandoy automatizando sus procesos de gestión de inventario en la tienda. Aunque las tiendas no sean capaces de alcanzar la calidad de gestión de inventario de un centro de distribución, las mejoras escalonadas pueden impactar de forma significativa las ventas, reduciendo las imprecisiones en el inventario.

Beneficios para el Negocio

Un rastreo de inventario en la tienda más preciso, eficiente y a tiempo: El conteo cíclico del inventario de forma eficiente, así como el rastreo del inventario entrante y saliente, brinda información más precisa y actualizada de los niveles de inventario y su ubicación.

Reducción de errores en el inventario: Los procesos digitalizados y automatizados reducen los errores humanos que afectan a la precisión del inventario.

Mejoramiento en la precisión de la venta omnicanal: La precisión mejorada del inventario y las actualizaciones a tiempo, mejoran la visibilidad de inventario en la tienda.

60%

es el porcentaje aproximado de precisión de inventario en las tiendas minoristas en tanto que los centros de distribución reportan del 89% al 99% de precisión

56%

de los minoristas encuestados dijeron tener problemas con la precisión en el inventario en su operación omnicanal

CYCLE COUNTS

Count ID 32569747 Counted
Description WomenDept #4 325 / 325
Due Date 12/05/2023
Ready for Review \$13245

☒ Partially Approved

Count ID 32569765 Counted
Description MenDept #4 316 / 316
Due Date 12/12/2023

☐ Open

REVIEW

COUNT



Eleva la capacidad de suministro en la tienda para satisfacer la creciente demanda de forma fiable

La opción de comprar en línea y recoger en la tienda (BOPIS) ayuda a satisfacer la creciente exigencia de comodidad de compra y velocidad de entrega por parte del cliente. La unificación del comercio digital con las tiendas físicas brinda a los minoristas tradicionales una ventaja competitiva sobre los minoristas que solamente operan en línea. No obstante, las tiendas modernas encuentran complicado operar el suministro en la tienda para satisfacer la creciente demanda, mientras controlan sus costes de surtimiento.

Las tiendas físicas y los empleados de la tienda no suelen estar capacitados para el picking, el empaque y la preparación de pedidos para recolección o envío. Si las tiendas no pueden mantener el paso con la creciente demanda de surtimiento de sus tiendas, los costos de suministro pueden incrementarse y tanto la satisfacción del cliente como las ventas pueden sufrir bajas.

Los empleados de la tienda deben estar debidamente equipados y entrenados para ejecutar el suministro de forma precisa y eficiente. Las soluciones que ayudan a los empleados a realizar picking de los pedidos (por ejemplo, las aplicaciones móviles con rutas de picking incluidas, así como lectores RFID integrados para localizar y recolectar los artículos), pueden mejorar sensiblemente la productividad y la precisión reduciendo, por lo tanto, costos operativos. Estas capacidades harán que las tiendas puedan reducir sus ciclos de surtimiento de pedidos para poder brindar a sus clientes la fiabilidad de surtimiento que esperan sus clientes, particularmente durante las temporadas altas.

Beneficios para el Negocio

Satisfacción del Deseo de Inmediatez y Comodidad del Cliente: Cuando son empleados de forma fiable, la recolección de pedidos en la tienda y su envío/entrega acelerado pueden satisfacer la necesidad de inmediatez del cliente aumentando así su lealtad.

Mayores Conversiones de Ventas: Al expandir las capacidades de surtimiento de la tienda, se ofrece al cliente flexibilidad para recibir sus compras lo cual puede mejorar las conversiones en las ventas digitales, aumentando por consiguiente, las ventas

Reducción de Costos Operativos: Los procesos optimizados de suministro ayudan a reducir los costos de los recursos operativos y humanos necesarios para cumplir con las demandas de surtimiento.

25%

de los usuarios BOPIS dijeron que sin dudarlo acudirán con la competencia en caso de que su mercancía no esté lista de acuerdo con el tiempo y condiciones comprometidas



Posiciona la recolección de pedidos por parte del consumidor como un diferenciador de servicio al cliente

El surtimiento de la tienda es comúnmente considerado como una función back-office que alista los pedidos del cliente para suministro. No obstante, es también una función de servicio al cliente muy importante que requiere interacciones constantes y de alta calidad con el consumidor.

Los clientes esperan recibir sus pedidos en el tiempo prometido sin tener que esperar en la cola. De esta forma, es importante que tanto el equipo en la tienda como el cliente, estén al tanto del tiempo de recolección comprometido, así como el momento en que el cliente llega a recogerlo. Los clientes deben recibir notificaciones precisas sobre cuándo estará lista su orden, la ubicación de recolección en la tienda, los requerimientos de identificación para recoger la orden y demás información relevante. El mensajero en dos vías entre los clientes y las tiendas, facilitan la comunicación directa y ayuda rápidamente a resolver cualquier asunto relacionado con la recolección. Una vez que el cliente llega, el proceso de recolección debe ser rápido, fácil y seguro y requerir la identificación del cliente para evitar fraudes. Los empleados de la tienda deben estar equipados para realizar venta asistida u operar el punto de venta para ayudarle al cliente encontrar y comprar artículos complementarios que combinen con los artículos que fue a recoger.

Beneficios para el Negocio

Incremento en las Ventas: Brindar una experiencia de recolección en la tienda que deleite a los clientes, promueve la frecuencia de compra e incrementa las ventas.

Reducción en Costos Operativos: Al mejorar la eficiencia y precisión de los procesos de recolección en la tienda, se pueden reducir los costos operativos, particularmente aquellos asociados al fraude.

Reputación Diferenciada de Marca: Una experiencia de recolección informativa, precisa y en tiempo pueden ayudar a distinguir el servicio BOPIS de un minorista frente a sus competidores.

25%

de los minoristas encuestados dijeron que sus pérdidas por fraude de su operación BOPIS oscila entre el 3% y el 10% de sus ganancias provenientes de pedidos BOPIS

MESSAGE CUSTOMER

“Need a few minutes”

“On my way”

“Please call the store”

“We are calling you”

Message customer >

View conversation >

67%

de los usuarios BOPIS adquieren mercancía adicional al recoger su orden original

EXPERIENCIAS MODERNAS EN LA TIENDA

Suministro de Tienda Optimizado

Las tiendas modernas satisfacen la necesidad de inmediatez del cliente ofreciendo surtimiento omnicanal rápido y confiable

Hoy en día las tiendas modernas son nodos multifuncionales en el ecosistema de retail omnicanal y están provistas de herramientas fundamentales para cumplir con la demanda de velocidad y comodidad de sus clientes. Cuando se opera para cumplir con el alto volumen de la demanda y el aumento de las exigencias del cliente, el suministro de la tienda puede ayudarle a los minoristas a mejorar sus ventas y la satisfacción de sus clientes, permitiéndoles ofrecer recolecciones cómodas de sus pedidos y opciones de envío rápido de mercancía desde la tienda.

Fuentes:

[National Retail Federation](#)

[Accenture](#)

[Logistics Viewpoints.](#)

[Chain Store Age](#)

[McKinsey](#)

[Raydiant](#)

[ICSC](#)

[Signifyd](#)



Se espera un

19.4%

de crecimiento de BOPIS
hacia el año 2027



Conoce como Manhattan puede ayudarte a
mejorar tu desempeño de surtimiento en la tienda
en **manh.com/modern-stores-are-fulfilling**