



GLORY

Mejorando el servicio que se ofrece

El poder del efectivo en constante movimiento

Automatizar | Autenticar | Asegurar | Agilizar

LA CLAVE PARA EL ÉXITO DEL SECTOR MINORISTA

La mayoría de los minoristas coinciden en que el servicio al cliente es uno de los factores más importantes para tener éxito a largo plazo. La calidad del servicio desempeña un papel crucial a la hora de determinar la fidelización (¿volverán los clientes?), el valor (¿puede animar a los clientes a comprar más productos, y productos más valiosos?) y la reputación (¿harán los clientes comentarios positivos sobre usted, fortaleciendo su marca?).

Incluso en el entorno omnicanal, donde el servicio es un concepto integral que abarca todos los canales y contactos, los minoristas dependen de dar al cliente el servicio y atención necesaria para obtener una ventaja competitiva. La calidad de la experiencia depende, en cierta medida, del ambiente y de los sistemas empleados, sí, pero, en última instancia, son las personas las que proporcionan el servicio. Y eso puede suponer un reto.





SACANDO EL MÁXIMO PARTIDO DE LAS PERSONAS

Generalmente, los minoristas intentan imponer una presión constante para reducir los costes, y el personal supone un coste elevado. Más concretamente, puede ser muy caro contratar a personas capacitadas, con experiencia y motivadas. Para ofrecer un excelente servicio al cliente, hay que ser selectivo con respecto al personal que se contrata, ofrecer una excelente formación laboral, pagar lo suficientemente bien para mantener a los empleados incentivados y motivados y, posteriormente, darles soporte mediante sólidos procesos de gestión. Todo esto se debe hacer en un contexto competitivo que hoy es difícil y resulta cada vez más complejo.

Existe un límite en cuanto al nivel de autoservicio que puede ofrecer a los clientes: el autoservicio puede ofrecer rapidez y comodidad, pero no proporciona conocimiento del producto ni un contacto más profundo, respaldado por las oportunidades de vender y persuadir, generadas, únicamente, mediante el diálogo entre personas.

Por tanto, aquí tenemos un dilema real para los minoristas. En un mundo competitivo, usted necesita mantener los costes bajos, siendo la plantilla el coste individual más elevado de todos. No obstante, es esencial mantener una alta calidad de servicio al cliente y en constante mejora, y el personal es clave para alcanzar este objetivo. Entonces, ¿cómo se resuelve este dilema?

EL EQUILIBRIO CORRECTO

En el caso de establecimientos minoristas bien gestionados, el personal capacitado pasa mucho tiempo de su jornada laboral realizando bastantes tareas que no requieren cualificación. Llevan dinero, cuentan el cambio, comprueban el efectivo para asegurarse de que no sea falso y, a menudo, transfieren el efectivo desde el punto de venta al back office para contarlo. Ninguna de estas actividades contribuye, en absoluto, a prestar un servicio de calidad. De hecho, como malgastan un valioso tiempo del personal, la calidad del servicio puede verse degradada al incrementar demasiado las actividades del personal de ventas, generando tiempos de espera más largos y aumentando la insatisfacción.

Esto se debe a que cada momento que el experto de servicio al cliente pasa en el punto de venta abriendo y cerrando la caja o contando el cambio, no lo dedica a conectar con los clientes, ya sea hablando sobre las opciones de venta, buscando dar servicio a nuevos clientes, explorando el potencial para aumentar las ventas o, simplemente, haciendo que el cliente tenga una buena experiencia. Por supuesto, no es solo el tiempo transcurrido en funciones administrativas. Para gran parte del personal, la exposición al efectivo puede ser estresante, y el cliente puede percibir dicha ansiedad, además de poner en un compromiso la interacción.

Cuando se suma el número de minutos de cada día que cada dependiente no dedica a generar un valor añadido mediante un buen servicio al cliente, resulta obvio que dichos minoristas están malgastando su propio dinero y no logran maximizar las oportunidades para crear una experiencia positiva para los clientes. Esta podría ser la diferencia entre la ventaja competitiva y el fracaso comparativo.

AUTOMATIZAR PARA OBTENER UNA MEJORA MEDIBLE

Consideramos que los minoristas necesitan dejar de pedir al personal de ventas cualificado que realice tareas que no requieren cualificación, que pueden realizarse a través de la automatización. Las soluciones CASHINFINITY™ de Glory automatizan y agilizan las fases clave del proceso, retiran una enorme carga del personal de ventas, que disponen de más tiempo que antes para dedicárselo a los clientes, ofreciendo servicio y creando nuevas oportunidades de venta. Recientemente se está cuantificando la cantidad de tiempo de supervisor y cajero que se puede ahorrar, midiéndose los beneficios potenciales que puede ofrecer este ahorro a los minoristas.

El objetivo fue identificar todas las etapas clave del proceso relacionadas con el manejo de efectivo - conteo y movimiento - y luego evaluar cómo la automatización de las etapas del proceso podría liberar el tiempo de los empleados, cuantificar los ahorros e identificar las conexiones con el servicio al cliente.

La investigación muestra que, de media, los puntos de contacto humano en el establecimiento minorista con el efectivo se dan en muchos lugares y momentos distintos. Incluyen la reposición y comprobación de inventario de cajas fuertes de efectivo, conciliación de los cambios de turno del personal, retiradas regulares de efectivo de la caja registradora en el back office, requiriendo cada uno de ellos rellenar papeleo, preparación y suplemento del cambio extra, tiempo dedicado a validar el efectivo ofrecido, y así sucesivamente.

Ese mismo estudio sugiere que, de media, en un establecimiento minorista con 20 cajas, 40 personas en mostrador y 2 supervisores, cada miembro del personal puede pasar más de 20 minutos de su jornada dedicados a la burocracia de gestión de efectivo (moviendo el efectivo, cuadrando y haciendo conteos rutinarios, etc.), pudiéndose necesitar un tiempo total de gestión de 9 horas extraordinarias para supervisar y validar estas actividades en todo el establecimiento. Esto no tiene en cuenta el impacto negativo generado por el factor de distracción: con el personal de ventas lejos del servicio al cliente por estar gestionando el efectivo.

Estas cifras, que permanecen sorprendentemente consistentes en diferentes países, representan una pérdida inaceptable de tiempo y atención del personal cualificado: tiempo y atención que debería dedicarse a los clientes, en cómo aumentar los niveles de satisfacción y en cómo incrementar el valor de las ventas.

*La investigación de Glory incluye a diversos minoristas, que abarca desde un negocio de servicio de comida líder en Sudamérica, a uno de los grandes supermercados en el Reino Unido.

MARCANDO LA DIFERENCIA

Los sistemas CASHINFINITY de Glory tienen el potencial para ahorrar tiempo, reorganizar al personal para realizar actividades productivas y eliminar muchos de los costes previamente inevitables con los que los minoristas se enfrentan, incluyendo las mermas de efectivo y la inversión en seguridad adicional. El tiempo rutinario de tratamiento del efectivo se puede reducir prácticamente a cero para el personal de caja, y a minutos, en vez de horas, para la dirección.

Automatizar y agilizar las tareas rutinarias ahorra tiempo y dinero, pero potencialmente hay una ventaja incluso mayor que se puede obtener, porque ahora el personal de ventas está libre para hacer lo que mejor sabe hacer, con lo que disfruta más y lo

que lleva a generar más ventas y mayores beneficios para la empresa. La conexión entre el asistente de ventas y el cliente no se ve interrumpida por la necesidad de comprobar el efectivo y contar el cambio. No se tendrá que emplear a más personal como resultado del trabajo burocrático en relación con la “cadena de efectivo de ventas minoristas”. Podrá centrarse en el cliente sin interrupciones y eliminar las potenciales molestias provocadas por tener que comprobar los billetes falsos o, simplemente, por estar expuesto a grandes cantidades de efectivo. El servicio prestado se mejora, la marca se fortalece, y lo mismo sucede con la rentabilidad.

SE HAN PERCIBIDO REDUCCIONES IMPORTANTES EN TODAS LAS ÁREAS CLAVE:

- Formación del personal (reducido hasta en un 66 % cada año).
- Costes de gestión de efectivo diarios (reducidos hasta en un 95 % cada año).
- Costes de seguridad adicionales (reducidos prácticamente a cero).
- El retorno de la inversión (después de adquirir los sistemas CASHINFINITY) puede producirse, en muchos casos, en el plazo de 12 meses.

CONSTANTE MOVIMIENTO

Las soluciones de Glory están diseñadas para mantener el efectivo en rápido movimiento, porque así es como el efectivo crea el máximo valor para el minorista. El efectivo en constante movimiento llega al banco más rápido, ahorra tiempo y energía del personal de atención al cliente, creando un círculo virtuoso en el cual el efectivo que se mueve en la “cadena de efectivo de retail” cómoda y fácilmente, desempeñando un papel tangible en la mejora del servicio al cliente.

Las soluciones de Glory combinan la tecnología automatizada y los servicios de expertos para agilizar la gestión del efectivo y autenticar el efectivo en el punto de venta a través del proceso de automatización. Ahora nada distraerá al personal que trabaja con el cliente de centrar todas sus energías en su tarea más importante: hacer que el cliente tenga una experiencia positiva y satisfactoria. Esa es una de las claves para obtener valor a largo plazo en un mercado altamente competitivo.



Soluciones relacionadas...

CI-10

Solución de reciclaje de efectivo compacta, que permite la gestión automatizada del efectivo en el punto de venta.



CI-100

Procesamiento y almacenaje del efectivo rápido y seguro en el back office.



CI-SERVER

Gestión centralizada de efectivo en establecimientos tanto para el front como el back office.



Glory, C/ Puerto de Pajares, 17, Pol. Ind. Prado Overa, 28919 – LEGANÉS (Madrid)

+34 913 297 100 | info@es.glory-global.com | glory-global.com

WP-CUSTOMERSERVICE-0917/ES

Glory Global Solutions pertenece a GLORY LTD. Este folleto es solo para orientación general. Dado que los productos y servicios de la Compañía siguen desarrollándose continuamente, es importante que los clientes verifiquen que la información aquí contenida incluye los detalles más recientes. A pesar de que se han tomado todas las precauciones durante la elaboración de este documento, ni la Compañía ni el redactor asumen ninguna responsabilidad por errores u omisiones, declinando cualquier responsabilidad por daños y perjuicios derivados de la utilización de la información contenida en este documento. El presente documento no forma parte de ningún contrato ni licencia hasta donde pueda convenirse explícitamente. Todas las cifras de capacidades y rendimiento están sujetas al tamaño y a la calidad de los billetes y monedas, así como al proceso utilizado. GLORY es una marca registrada de GLORY LTD. en Japón, Estados Unidos y Europa. Todas las marcas comerciales son propiedad del grupo de compañías de GLORY Limited. CASHINFINITY y su representación gráfica asociada son cada uno una marca registrada de GLORY LTD. en Japón, la Unión Europea, EE.UU. y otros países. © Glory Global Solutions (International) Limited 2017.