

## ¿Quieres elevar las ventas en tu tienda de abarrotes?



Una tienda de abarrotes o de conveniencia, normalmente mantiene a una o dos familias, o cuando las tiendas crecen y ya tienen varios empleados, son más las familias beneficiadas por el negocio, es muy importante que una tienda crezca o por lo menos se mantenga dentro de la calle y colonia, porque las ganancias se quedan en la comunidad, a diferencia de las grandes franquicias donde las ganancias se van a grandes corporativos que no aportan nada a la comunidad, solo pagan impuestos que caen en otros lugares distintos a la comunidad.

Normalmente una tienda de abarrotes está abierta entre las 8:00 a.m. a las 8:00 p.m. lo que da 12 horas de atención al cliente, algunas abren más tiempo y normalmente las atienden entre varias personas.

Las tiendas de la esquina normalmente surten a nuestras familias en lo del día, lo urgente, lo necesario para sacar el día sin tener que ir al supermercado, son más económicas, están cercanas a nuestro hogar por lo que es súper importante brindar un buen servicio y tener los productos necesarios, de lo contrario vamos a la siguiente o caemos en un minisúper de franquicia, gastando un poco más.

El principal problema de las tiendas de abarrotes son la falta de tiempo, falta de controles, falta de tecnología para optimizar sus tiempos. En el mundo actual todo es más rápido, más digital, nadie tiene tiempo, y todo se hace de prisa, si el cliente percibe que estas lento se va y esto no te conviene.

Primero tenemos que repasar las actividades diarias en tu tienda y ver cuáles de ellas son las que más te quitan el tiempo, para que reduzcamos esos procesos y ese tiempo lo ocupes en mejorar tus ventas, estar menos estresado, atiendas de mejor manera al cliente, siempre tengas lo que el cliente busca y tener más tiempo para tu familia.

Las actividades diarias de una tienda de abarrotes:

*(ejemplo tomando en cuenta que se tiene sistema punto de venta y se trabaja entre 2 personas que se dividen actividades)*

1. **20 minutos** - Haces tú lista de compras en base a espacios vacíos.

2. **60 a 90 minutos** - Vas a comprar abarrotes con tus mayoristas de tu preferencia.
3. **20 minutos** - Insertas en tu sistema nuevos artículos comprados: Código, Descripción, SKU, Precio, Costo.
4. **20 minutos** - En el mejor de los casos das entrada a tus artículos comprados para mantener el inventario.
5. **10 minutos por proveedor = 200 minutos** - Recibes como 20 proveedores diariamente y tienes que contar la mercancía, pagarles, ingresar al sistema los artículos nuevos y la cantidad entrante.
6. **60 minutos** - Tienes que acomodar tu producto en los anaqueles o repisas y tienes que ponerle precio.
7. **3 a 5 minutos por cada operación** - Tienes que vender a tus clientes, hacer cuentas por los productos vendidos en pantalla, calculadora o a lápiz.
8. **30 minutos** - Tienes que hacer el corte de caja, separar los recibidos en tarjetas, efectivo, vales, descontar pagos, etc.
9. **10 minutos** - Tratar de valorar tu inventario
10. **30 minutos** - Realizar inventarios físicos de 10 productos aleatoriamente.

Esto sin tomar en cuenta las ventas, suma más de 10 horas de trabajo dedicados al reabastecimiento, acomodo y administración del negocio, **Si no tienes sistema punto de venta esto se va al doble y prácticamente todo es un caos, no hay suficiente producto o hay en exceso y se caduca o se tiene inventario sin movimiento el cual merma la rotación de inventarios y sobre todo tus finanzas** porque es dinero parado.

Si esas 10 horas las pudiéramos reducir a la mitad o menos, estarías de mejor humor, tu salud sería mejor, atenderías mejor al cliente, reabastecerías los productos necesarios y podrías atender más rápido al cliente.

## ¿Cómo hacer para elevar las ventas en tienda de abarrotes?

### 1.- REALIZAR MANUAL DE OPERACIÓN

Las grandes franquicias de minisúper, lo que tienen son procesos de negocio y procedimientos de operación perfectamente definidos, junto con un SISTEMA de SOFTWARE GLOBAL PARA TODAS SUS SUCURSALES que lleva el control de cada sucursal y de todo el negocio en general que hace que las operaciones sean más rápidas. Si bien es muy difícil para un negocio tener un manual de operaciones, por lo menos se deben listar las operaciones a realizar, quien es el encargado de realizarlas, con qué frecuencia se realizan, que atribuciones tiene cada actor dentro de la tienda, y quien es responsable de que todo se ejecute.

### 2.- TENER CATALOGO INICIAL DE PRODUCTOS

Los fabricantes de productos sacan al menos 1 producto nuevo al mes, por cada fabricante el catálogo va creciendo al menos 100 productos mensualmente y si no tienes base de datos inicial es prácticamente imposible arrancar tu tienda con un punto de venta. Mantener el catálogo de inventario con CODIGO, SKU, DESCRIPCION, PRECIO y COSTO, ya no hablemos de las fotografías de producto y demás especificaciones, todo esto se vuelve una actividad maratónica y esto en cada una de las 800,000 tiendas que existen el país es tiempo perdido de miles de personas.

### 3.- SISTEMA DE INFORMACION

Los sistemas de información, lo que hacen es reducir tiempos de operación en cada proceso de negocio, permiten explotar la información generada para comprar lo que se está vendiendo, saber cuánto vale nuestra tienda a precio y a costo, saber cuántas operaciones hacemos por día, el tiempo promedio de cada operación, para llevar el control del cajón de dinero, para hacer conteos de inventario, para contratar personal de apoyo sin que nos roben, para saber de cuanto es el robo hormiga, para saber que cliente nos compra más, para saber las preferencias de cada cliente y para cientos de cosas más.

Por lo tanto, para Elevar tus ventas tienes que tener un SISTEMA PUNTO DE VENTA PARA TIENDA DE ABARROTOS que te ayude a optimizar tus procesos y te dé más tiempo de calidad para brindar mejor servicio.

Características que debe tener un excelente SISTEMA:

1. Debe estar en la nube para que puedas acceder a él desde el negocio y desde tu casa.
2. Debe estar accesible 24 horas al día y respaldarse automáticamente.
3. Debe ser accesible vía Internet desde la computadora, Tablet o teléfono inteligente.
4. Debe ser compatible con los principales equipos de impresión local, por red o wifi.
5. Debe ser compatible con cualquier escáner de código de barras.
6. Debe imprimir etiquetas de precios para tus productos.
7. Debe tener catálogo de productos inicial y actualizable constantemente.
8. Debe tener controles de acceso para cada rol de usuario dentro de la tienda.
9. Debe hacer ventas en Computadora, Tablet o Teléfono inteligente.
10. Debe permitir hacer venta de productos sin código de barras y a granel por gramos.
11. Debe Imprimir tickets de venta para agilizar el total de la venta, tomar la forma de pago y descontar el inventario, todo en la misma operación.
12. Debe permitir alta de clientes por si se quiere llevar el control de ventas por cliente o llevar créditos por cliente.
13. Debe llevar un corte de caja diario que indique el total por forma de pago, y en caso de tener varias personas despachando llevar el control por cada cajero y su cajón.
14. Debe poder reportar el número de operaciones realizadas y tiempo promedio de operación.
15. Debe dar reportes diario, semanal, mensual de ventas, por cliente, agente de ventas, productos.
16. Debe permitir dar de alta artículos con características básicas: CODIGO, DESCRIPCION, SKU, PRECIO, COSTOS, IMAGEN.
17. Debe poder actualizar precios y costos rápidamente conforme cambie el mercado.
18. Debe permitir dar entradas de forma ágil al inventario para llevar el control de la existencia.
19. Debe permitir hacer inventarios aleatorios de productos con su ajuste de inventario.
20. Debe dar reportes con los productos más vendidos & la existencia para saber cuánto comprar.
21. Debe valorar el inventario a precio y costo.
22. Debe permitir guardar al menos 10 años de información.
23. Debe poder generar reportes con información de esos 10 años.
24. Debe tener otros módulos administrativos, facturación electrónica en caso de que la tienda por su nivel de ingresos o antigüedad tenga obligaciones fiscales.

25. Debe poder enviarle un pedido a un distribuidor o mayorista de abarrotes.
26. Debe poder ingresar una compra a tu sistema con el archivo de tu distribuidor o mayorista de abarrotes.
27. Debe estar en constante crecimiento junto con las necesidades del mercado.
28. Debe ser practico, intuitivo, personalizable, fácil de aprender.
29. ¡Sobre todo, debe ser muy fácil de operar!

#### 4.- SEGUIR APRENDIENDO

Además del sistema punto de venta, **debes aprender** más sobre negocios como el tuyo, leer revistas, buscar en internet, informarte, unirte a asociaciones de comercio para obtener descuentos, te ayuden con trámites necesarios para el negocio, debes unirte a comunidades de gente que hace lo mismo que tú, en general debes seguir preparándote para que tu negocio se consolide, pongas otra tienda, des empleo a otros, y tú te sigas beneficiando con las ganancias que genera tu tienda.

#### 5.- BRINDAR UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE

En la actualidad es tanta la competencia y la variedad de negocios abiertos que el cliente tiene el poder de decisión de a quien le compra, y debemos entender que los clientes son lo más importante para nuestro negocio, ya no solo es que tengamos el mejor precio o la variedad de productos, por el contrario es la actitud con la que lo atendemos, ya que el cliente es inteligente y percibe nuestro humor, si el siente que se le está tratando mal pues se va al siguiente negocio, entonces debemos de darle la bienvenida, darle el saludo de buenos días, buenas tardes, buenas noches, saludarlo por su nombre si es recurrente, invitarlo a regresar, mandarle un saludo a su familiar.. todo esto es lo que hace mejor a las tiendas de abarrotes y que nunca, nunca tendrá una tienda franquicia! Conservémoslo y pongámoslo en práctica, nunca le hagamos cara o grosería, tratemos de siempre tener cambio, y siempre con la mejor actitud, ya que gracias a ellos tenemos un negocio y será aún mejor.

#### 6.- CONOCER AL CLIENTE

Debes de **conocer a tus clientes** para ofrecer la mayor variedad de productos que ellos consumen, no lo que tú crees que se debe vender ya que lo que a nosotros nos gusta o lo que consumimos es lo que la gente consume, cada persona tiene gustos y preferencias diferentes y las estadísticas de nuestro sistema nos las darán de los productos que vendemos pero si nunca lo hemos vendido y la gente lo está pidiendo pues hay que llevárselo en pequeñas cantidades, esto lo puedes realizar con pequeñas preguntas como:

- a) ¿Encontraste todo lo que buscabas?
- b) ¿Si es la marca de productos que tu consumes?
- c) ¿No esta algún producto que necesitas?
- d) ¿Qué te gustaría encontrar en esta tu tienda?

#### 7.- FORMAS DE PAGO

Debes ofrecer varias formas de pago: Efectivo, tarjetas de crédito o débito, vales de despensa, trasposos bancarios con tú CODIGO QR y en casos especiales súper evaluados crédito.

### 8.- QUE PRODUCTOS TENER SIEMPRE

Debes de conocer cuáles son tus 50 productos que más vendes en una semana y en un mes, con esto debes reabastecerlos para tener siempre en existencia y no comprar productos que no se están vendiendo, ya que es labor del fabricante hacer la publicidad necesaria para que estos se vendan. Además, que debes tener los productos ancla o gancho como el huevo, leche, pan, tortillas que son los básicos y hacen que la gente vaya por ellos y de paso se lleve los complementarios como son queso, jamón, chiles, galletas, refrescos, frijoles.

### 9.- ACOMODO DE PRODUCTOS

Aunque tu negocio sea de autoservicio, ósea que el cliente tome los productos y después pase a caja a pagar, debes tener exhibidos a la vista la mayor parte de tus productos junto con su precio para que el cliente de un solo vistazo los vea, seleccione, aunque sea de vista lo que necesita, haga sus cuentas mentales para cuanto le alcanza y después ya sea que una parte la tome él y otros tú se los despaches, pero que mientras llega su turno se esté agilizando el proceso de venta.

### 10.- LIMPIEZA Y ORDEN

Debes mantener tu tienda pintada, con tu nombre de negocio en grande, para que la gente te identifique y pueda dar referencia tuya rápidamente, LA TIENDA DE DON BETO, la que está bien surtida, la que huele bien, la que atienden rápido, la que tiene de todo, la que siempre te saludan cuando llegas, la que está bien tecnológica, etc. Siempre mantener el orden y la limpieza causa una gran impresión, si aunado a esto le pones logotipos, señalamientos de emergencia, un pizarrón con información de la comunidad, carteles de oferta, serás la tienda modelo de la colonia y todos querrán comprar contigo. Debes de procurar que todos los que atiendan lo hagan de la misma forma que tú para que el negocio crezca.

### 11.- AGILIZAR LA OPERACIÓN DE VENTA

Como ya mencionábamos todo sucede muy rápido y es corto el tiempo que algunos clientes disponen para realizar su compra, debemos de tomar en cuenta que los niños y los adultos mayores no tienen esa necesidad de la rapidez, por lo que dependiendo del cliente y la cantidad de gente que tengamos en la tienda, sabremos cuando hacerlo rápido o más lento, también tenemos que tener un espacio amplio para que el cliente ponga sus productos, nosotros los leamos con el código de barras y empaquemos rápidamente, el cliente debe tener a la vista la pantalla para que vaya viendo el precio de cada producto y el total de su compra, ofrecerle productos adicionales y recibir el dinero, dar cambio, imprimir el ticket, y despedirlo con saludo de despedida y una sonrisa.

### 12.- MANTENERTE A LA VANGUARDIA

Debes siempre ir un paso delante de la competencia, debes invertir una parte de tus ganancias, en publicidad, imagen, tecnología, promociones, todo esto hará que la gente te vea diferente a los demás y regrese, pero sobre todo te recomiende, muchas formas de ponerte a la vanguardia son:

- a) Tener varias cajas de cobro, unas en PC y otras en Tablet o teléfono.
- b) Tener un verificador de precios accesible al cliente.
- c) Tener una caja de solo operaciones rápidas con productos con SKU y con pago en efectivo.

## Consejos para elevar las ventas en tu Tienda de Abarrotes

- d) Que el cliente realice la operación de pasar sus productos y nosotros solo vigilarlo y cobrar el total.
- e) Tener basculas digitales y si se pueden conectar al pc mejor.
- f) Ofrecer servicio de entrega a domicilio con llamada a un teléfono.
- g) Ofrecer servicio de entrega a domicilio levantando su pedido desde una App.
- h) Tener tarjetas de cliente frecuente y ofrecer un premio por cada X monto que compre el cliente.
- i) Recabar algo de información del cliente para enviarle promociones o felicitarlo en su cumpleaños.
- j) Con el tiempo recibir el pago de servicios que también dejan buenas comisiones.

Como ves estos 12 consejos que te damos son básicos para aumentar las ventas, todo esto y más puedes lograr si aprendes algo cada día y lo pones en práctica junto con los que colaboran contigo en la tienda.

**Imagina que tu cliente el fan número 1 del equipo que está viendo el partido de la final de futbol o la mamá que esta apurada con los quehaceres en casa y no pueden ir a la tienda a traer productos, ellos ahora te pueden realizar una compra desde su teléfono inteligente y te llegara el pedido a una pantalla en tu tienda, lo preparas y lo envías a domicilio con niños que estén fuera de horario de escuela o adultos mayores que aún pueden trabajar y quieren ganar una propina, ¡estás dando un mejor servicio, estas generando más ganancias para ti y además lo derramas en la comunidad! Esto es un circulo virtuoso donde todos ganan.**

Todo esto y más puedes lograr si trabajas en comunidad, si colaboras con gente que hace lo mismo que tú en otros estados de la república mexicana inclusive de otros países, si aprendes de ellos, si le enseñas a ellos, si comentas tus anécdotas, si les comentas como protegerse, si juntamos los esfuerzos y vamos por mejores resultados juntos, **si te inscribes a la comunidad y si te decides a seguir aprendiendo algo diariamente y hacer que tu negocio siga creciendo de forma controlada.**

**Haz la buena acción del día y compárteselo a tu tendero de la esquina, él te lo agradecerá toda la vida.**

**Alberto Montiel Arcos  
Director General GM3s Software  
julio de 2019 – Derechos Reservados**

