
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 18 de 19
	GESTIÓN DE TIENDAS	Doc: PO-007

ANEXO VI

DOCUMENTO DE VENTA MANUAL

- N° de serie del cajero:
- N° de empleado:
- Turno:
- Centro de Coste:
- Fecha:

REFERENCIA	NOMBRE ARTÍCULO	Nº UNIDADES VENDIDAS	PRECIO DE VENTA
TOTALVENTA:			

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 17 de 19
	GESTIÓN DE TIENDAS	Doc: PO-007

ANEXO V

CONTROL DE CIERRE: HOJA DIARIA DE VENTAS

FECHA:

HORA:

OPERADOR:

RECAUDACIÓN TPV:

RECAUDACIÓN MANUAL:

MERMAS:

TOTAL RECAUDACIÓN C / IVA:

TOTAL RECAUDACIÓN S / IVA:

TOTAL COSTE OPERADOR:


TOTAL COSTE ALMACÉN:

PERCAP MEDIO:

AFLUENCIA:

OBSERVACIONES / INCIDENCIAS:

NOMBRE: _____ **FIRMA:** _____

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 12 de 19
	GESTIÓN DE TIENDAS	Doc: PO-007

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Nº Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS
00		Emisión inicial
01		...
02		...
...		...
...		...

9. ANEXOS

Anexo I: Cuadrante diario

Anexo II: Pedido de Mercancía


Anexo III: Devolución de mercancía

Anexo IV: Notificación de deterioros

Anexo V: Control de cierre diario

Anexo VI: Impreso de venta manual

Anexo VII: Inventario rotativo de mercancías

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 11 de 19
	GESTIÓN DE TIENDAS	Doc: PO-007


6. INDICADORES DEL PROCESO

INDICADOR	Valor límite	Responsable medición	Documento de referencia	Periodicidad del registro
-----------	--------------	----------------------	-------------------------	---------------------------

Nº de reclamaciones por el mismo motivo	1 por semana	Responsable de área	Informe diario de Admisiones	Diario
Productos sin etiquetado o con etiquetado erróneo	Máximo 5 %	Responsable de tienda.	Muestreo visual de 20 productos	Semanal
Nivel de stock del lineal de venta	Mínimo 50 % de su capacidad	Responsable de tienda.	Muestreo visual de 10 productos	Semanal

7. REGISTROS

- Informe diario de Admisiones
- Cuadrante diario
- Pedido de Mercancía
- Devolución de mercancía
- Notificación de deterioros
- Control de cierre diario
- Impreso de venta manual
- Inventario rotativo de mercancías

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 10 de 19
	GESTIÓN DE TIENDAS	Doc: PO-007

PERCAP / COSTE DE PERSONAL

VENTA MANUAL: Este documento se utiliza en los casos en que se produce algún fallo en el sistema o corte de luz... que imposibilita la utilización del TPV. (Anexo VI)

INVENTARIO ROTATIVO DE MERCANCÍA: Su finalidad es hacer recuentos de determinadas referencias, para llevar un control de la merma desconocida (Hurto). (Anexo VII)

5.4. ACTITUD CON LOS CLIENTES:


Todos Los operadores de la unidad deberán cumplir las **normas de actitud** con los clientes que acuden a las unidades de restauración:

- × Adoptar un apostura participativa, de posición abierta, de recepción.
- × Establecer contacto visual.
- × Sonreír al cliente.
- × Tratar al cliente de usted.
- × Utilizar fórmulas de cortesía: *Buenas tardes...*
- × Escuchar activamente.
- × Usar expresiones positivas: *está hecho, enseguida...*
- × Incitar al consumo.
- × Dar las gracias.

MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES:

Tareas realizadas por los operadores designados por el responsable de cada unidad.

- × Reposición de material y producto de acuerdo a las necesidades.
- × Mantenimiento del orden y limpieza de la tienda.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 9 de 19
	GESTIÓN DE TIENDAS	Doc: PO-007

5.3. DOCUMENTACIÓN A UTILIZAR

CUADRANTES DIARIOS: En este documento se refleja el horario de apertura y cierre de la tienda, así como el número de operadores presentes y su identidad y el número de horas que realizan. El responsable de la tienda es el encargado de la realización de dichos cuadrantes. (Anexo I)

PEDIDO DE MERCANCÍA: Es el documento que se utiliza para reponer la mercancía vendida en la tienda y que ha de ser enviada desde el almacén general. (Anexo II)

Los encargados y jefes de equipo son los responsables de la realización del pedido y del control de este documento.

DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA: En determinadas ocasiones es necesario devolver la mercancía de las tiendas al almacén general, proceso que se documenta mediante el impreso de devolución de mercancía al almacén.

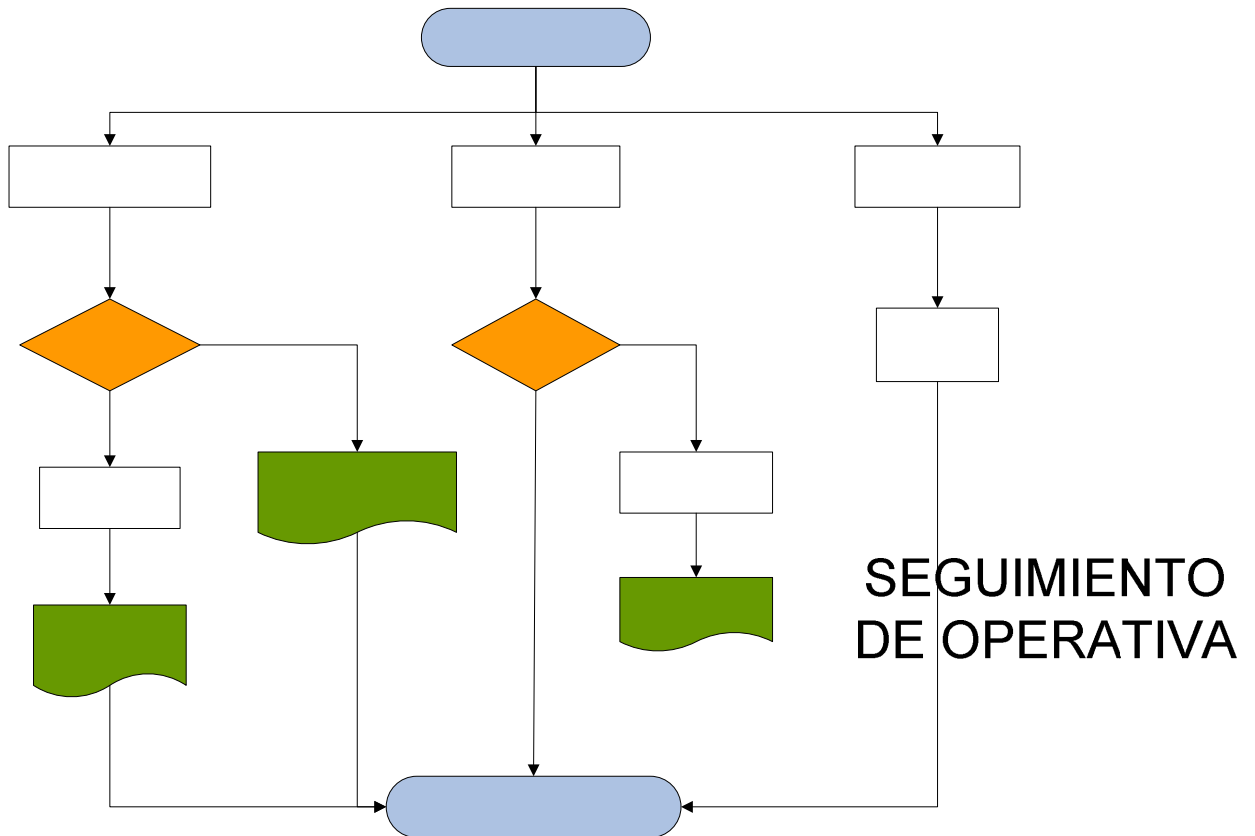
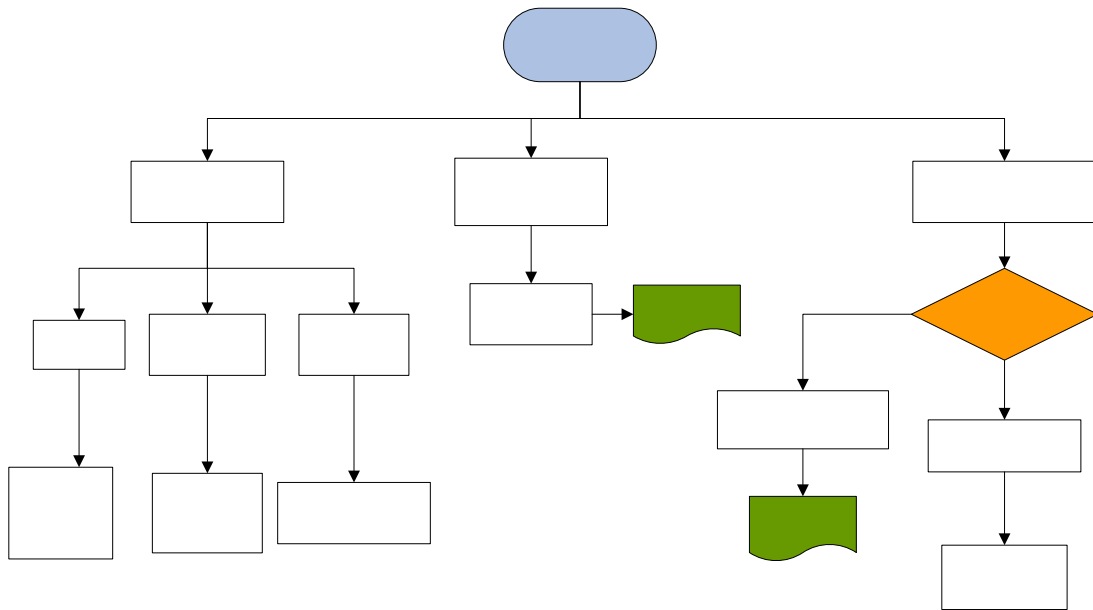
Los encargados y jefes de equipo son los responsables de la realización de las devoluciones y del control de este documento. (Anexo III)


NOTIFICACIÓN DE DETERIOROS: Este documento se utiliza para:

1. La calificación de un artículo como deteriorado por parte del personal de la tienda y su retirada de la venta.
2. La retirada de estos artículos desde la tienda al almacén para proceder a su control y devolución a proveedor, si se detecta que el deterioro venía de fábrica. En el periodo de tiempo transcurrido desde que se detecta un deterioro hasta que es devuelto al almacén, el producto queda retenido en el almacén secundario de la propia tienda e identificado como “deterioro”, que equivale a “Producto no conforme”.

Los encargados y jefes de equipo son los responsables de la cumplimentación y control de este documento. (Anexo IV)

CONTROL DE CIERRE DIARIO: La finalidad de este impreso es resumir la recaudación total diaria y las posibles incidencias del cierre de los productos de venta, proporcionando además dos indicadores básicos del comportamiento de la venta: (Anexo V)



	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 6 de 19
	GESTIÓN DE TIENDAS	Doc: PO-007

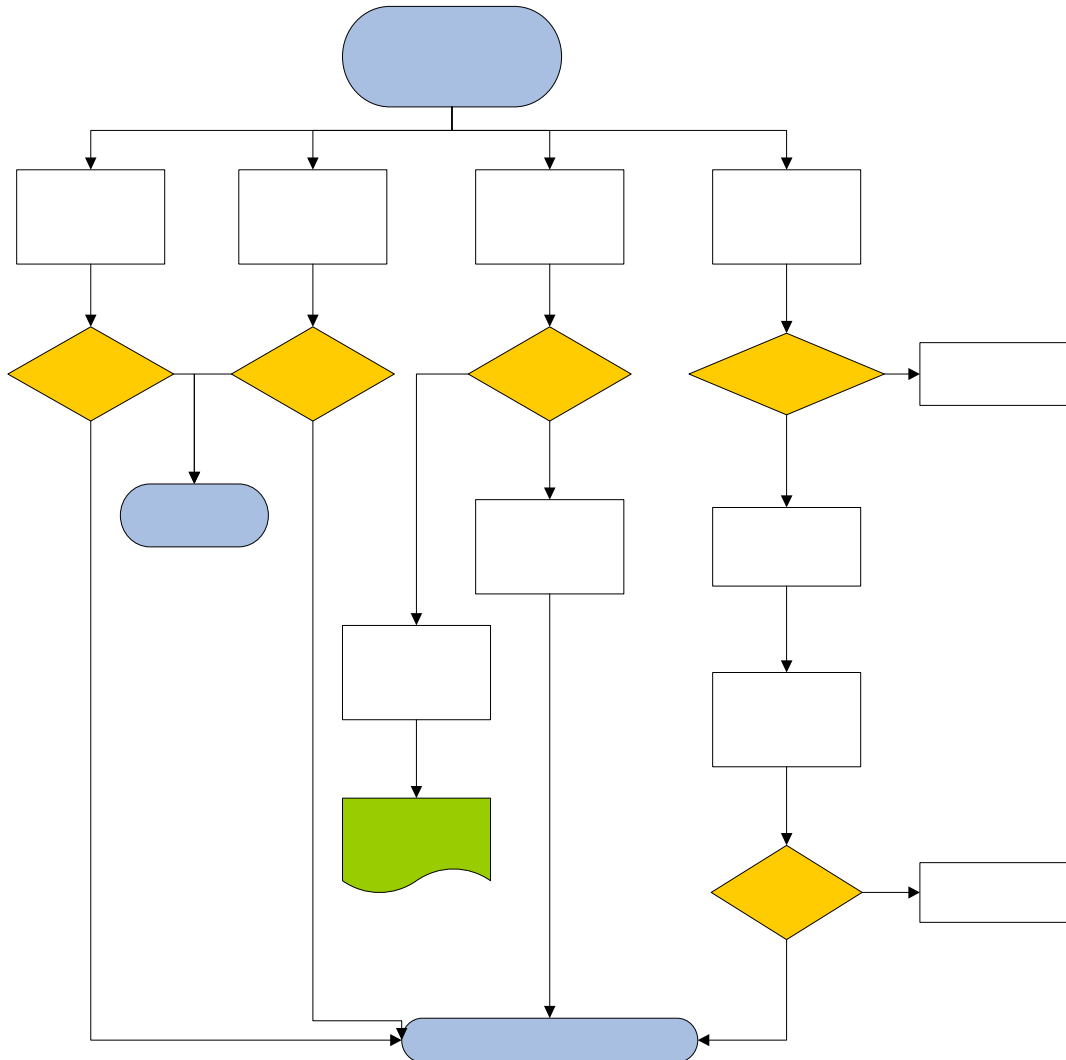
5.2. OPERATIVA HABITUAL


A continuación se describe la operativa habitual del proceso de gestión de tiendas.

Entradas del proceso: Pedidos de los clientes. Recepción de mercancías del almacén general.

Salidas del proceso: Venta de productos y recaudación. Pedidos a almacén general.

Propietario del proceso: Responsable de Tienda.



	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 5 de 19
	GESTIÓN DE TIENDAS	Doc: PO-007

Los encargados y los jefes de equipo son los responsables de la gestión de los espacios de ventas de los productos, obteniendo la máxima rentabilidad de los mismos. Para ello deberán mantener o modificar los criterios de presentación e implantación del surtido fijados por el responsable a su juicio, siempre comunicándose a él.


En líneas generales estos criterios siempre implican la revisión de uno de estos apartados:

- Presentación del producto
- Cartelización
- Nivel de stock en lineales
- Limpieza y orden

La cartelización, tanto informativa como promocional, es definida por el responsable normalmente adaptándola a los soportes existentes, con el fin de mantener una imagen uniforme.

Directrices básicas del merchandising:

1. Implantación vertical. Para todos los productos se pretende una implantación en disposición vertical.
2. Exposición por niveles. Se exponen los artículos para los que se ha fijado el objetivo de optimizar la venta en los niveles de ojos y manos, ya que son los niveles más favorables para la decisión de compra.
Se reservan los niveles de suelo para exposiciones de stock. Y los más altos para exposiciones decorativas.
3. Los productos pequeños, que constituyen el grueso de venta por impulso, se sitúan en las zonas calientes de la tienda, normalmente cerca del TPV, y bajo la vigilancia del operador.
4. Mantenimiento de la ubicación y el perfecto estado de la cartelización.
5. El nivel de stock en los lineales ha de ser mantenido constantemente para que éstos estén completos.
6. Conservación y mantenimiento del orden y limpieza de la tienda.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 4 de 19
	GESTIÓN DE TIENDAS	Doc: PO-007

5. DESARROLLO

5.1. ACTIVIDADES DE PREAPERTURA

En este apartado se desarrollan las principales actividades que se realizan durante el periodo anterior a la apertura de la tienda cada temporada (nuevo año).

Planos de implantación

El responsable de la tienda elabora un plano de la superficie de la misma en el que se especifica la disposición de los muebles y la implantación del surtido a nivel de familia de productos. Para ello se especifica en el plano y para cada mueble el nombre de la familia a la que pertenecen los artículos que se van a exponer, en base a un código de colores que identifica a cada familia de forma unívoca. En colaboración con el departamento técnico, estos planos se trasladan a un programa y se imprimen.

Durante la implantación, el plano se lleva a la tienda para que todo el personal que participa en la misma tenga acceso a él.

Listados de surtido


Debido al carácter temático de la tienda, cuyos artículos están basados en el mundo aeroespacial, se elabora un listado con los distintos tipos de productos para facilitar la distribución y localización de los mismos.

Directrices generales de merchandising

Entendiendo por merchandising la gestión del espacio y la superficie de venta, las herramientas en las que se apoya se centran en:

- El producto: Forma / Tamaño / Color / Peso / Packaging
- La posición en el punto de venta: Ubicación / Extensión ocupada por la exposición / Disposición / Colocación
- Las actividades promocionales del punto de venta

El responsable de la tienda, en colaboración con la dirección del parque, y de una manera dinámica y continuada, establece las directrices generales de merchandising.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 3 de 19
	GESTIÓN DE TIENDAS	Doc: PO-007

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente procedimiento es establecer los criterios y actividades dentro del proceso de gestión de tiendas y delimitar las responsabilidades de los puestos de responsable, jefe y encargado del equipo dentro del área de tiendas.

3. DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS

- Área de Admisiones (*que es de la que depende*)

4. DEFINICIONES

Implantación: Proceso en el que se define la posición de cada artículo dentro de los lineales de la tienda. También hace referencia a la colocación física de dichos artículos.

TPV: Hace referencia estrictamente al conjunto informático (hardware y software) desde el que se realiza la operación de cobro y devolución directamente con el cliente. Por extensión del término se alude a la zona del mueble donde está situado el equipo. También se le llama “caja”.

Lineal: Superficie de la tienda dedicada a la exposición del artículo para su venta. Normalmente se configura en tres niveles: nivel ojos, nivel manos, nivel suelo (haciendo referencia a la altura respecto al cliente), y usando una disposición de productos horizontal, vertical o mixta.


Almacén preventa: de la tienda separada físicamente de la superficie de ventas y restringida al público, dedicada a mantener un stock de reserva para la propia reposición de la tienda durante el periodo entre pedidos.

Percap: Este término hace referencia a los ingresos obtenidos por cliente. Por lo tanto se calcula como:

$$\text{PERCAP} = \text{Ingreso neto} / \text{Afluencia}$$

Coste de personal: Este término hace referencia al porcentaje sobre la venta neta que la empresa destina a esa zona operativa de la misma. Por lo tanto se obtiene como:

$$\text{COSTE DE PERSONAL} = \text{Nº horas personal} / \text{Ingreso Neto}$$

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 2 de 19
	GESTIÓN DE TIENDAS	Doc: PO-007

1. ÍNDICE

1. ÍNDICE	2
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
3. DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO	4
5.1. ACTIVIDADES DE PREAPERTURA	4
5.2. OPERATIVA HABITUAL	6
5.3. DOCUMENTACIÓN A UTILIZAR	9
5.4. ACTITUD CON LOS CLIENTES	10
6. INDICADORES DEL PROCESO	11
7. REGISTROS	11
8. HISTÓRICO DE CAMBIOS	12
9. ANEXOS	12



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

PO - 007

GESTIÓN DE TIENDAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>
Responsable área Admisiones	Responsable de Calidad	Director General

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación: