

Especialización en Mercadeo

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : Deserción de clientes

ESPECIALIZACIÓN : Mercadeo

PROMOCIÓN : 29

PALABRAS CLAVES : precio, promoción, servicio, estrategias, clientes, proveedores, mercancía, compras, ventas, inventario, metas.

TEMAS CUBIERTOS : planeación estratégica, estrategias de mercadeo, retención de clientes.

RESUMEN DEL CASO :

15 y 30 de cada mes, numero que asustaba constantemente a don wilson administrador de puertas de la gloria, ya que cada vez mas se reflejaba la ausencia de los clientes para esas fechas, fechas en las que las personas recibian el sueldo por parte de sus empresas, y preferian recurrir a los supermercados para abastecersen

Fue tanta su preocupación que cito al dueño del establecimiento, don andres, para contarle su preocupación y asi tratar de buscar la mejor solución para su empresa, y tener satisfecho a todos sus clientes.

NOMBRE REAL DE LA EMPRESA : __ OPCIONAL _____

CONTACTO EMPRESA : __ OPCIONAL _____

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL

DESERCIÓN DE CLIENTES.

Todo empezó un 20 de mayo de 2010, ahí estaba él, un estudiante de contaduría pública de la Valluna con sede en la ciudad de Buenaventura, cansado de trabajar los últimos 6 años con su papá mientras cursaba sus estudios, y con ilusiones y ganas de tomar nuevos rumbos, que lo llevaran a independizarse más de su padre y alcanzar el éxito propio que el tanto quería.

Su padre, José, quien tenía más de 30 años de experiencia en la comercialización informal de productos para la canasta familiar, y que había inmigrado a Buenaventura en la década de los 80, en busca de nuevos rumbos, hablo con su hijo Andrés:

- **J:** Hijo, no te desanimes, yo no te estoy obligando a que estés aquí trabajando conmigo, si tú quieres emprender nuevos rumbos, felicitaciones, hasta este punto ya te he enseñado la manera de trabajar, ya sabes cómo administrar un negocio, como tratar a los clientes, a los proveedores, estás listo para independizarte.
- **A:** lo sé, tu nunca me has obligado a hacer algo que no me guste, y siempre me apoyas en lo que quiero hacer, pero estoy confundido, estoy en el punto de no saber que querer hacer, ni para dónde coger.

Especialización en Mercadeo

- **J:** no te desesperes, eso nos ha pasado a todos en algún momento de nuestras vidas, dímelo a mí, que estuve por muchos años de un lado para otro, de ciudad en ciudad experimentando nuevos negocios, y no todos fueron prósperos, pero aquí estoy, de pie y marchando, porque en el caminar es que se aprende y en las caídas, mucho más.
- **A:** gracias, tu siempre sabes darme un buen concejo.
- **J:** Hagamos algo, tranquilízate, y con calma yo te ayudo a buscar algún negocio interesante y rentable en el que puedas trabajar, con los ahorros que tienes es suficiente para empezar con algo bueno, en el que puedas seguir creciendo.
- **A:** Bueno, así será.

Así fue, y pasaron los días y Andrés se quedó tranquilo, de nuevo trabajando con su papá, atendiendo clientes, proveedores; ya era un duro para manejar el negocio, tanto así que José lo dejaba solo, de administrador, mientras él se iba de paseo con su esposa o simplemente salía a hacer alguna diligencia dentro de la ciudad.

Un viernes por la mañana, uno de los clientes de José llegó como era costumbre todas las mañanas a la plaza de mercado, Juan, q desde las 5:00 a.m. ya estaba comprando todos los agotados que había vendido el día anterior en su negocio. Caminó por toda la plaza, hizo las respectivas compras, pero a pesar de que ya tenía una rutina, no compraba la misma cantidad, empezó a disminuir su compra y todo pintaba un panorama oscuro para este cliente. Juan se acercó al negocio de José, lo saludo y entablaron una conversación:

- **José:** Buenos días Juan, ¿cómo vas?
- **Juan:** Bien José, por las buenas.

Especialización en Mercadeo

- **José:** ¿te pasa algo?, te noto un poco extraño.
- **Juan:** A vos no te puedo decir mentiras, de unos meses para acá, las cosas en el negocio no marchan bien, realmente siento que cada día voy para atrás, que estoy empezando a tener pérdidas y la gente ya no frecuenta tanto el local.
- **José:** ¿Cómo así?, pero si tú eres el que más mercancía mueve en ese sector, los otros negocios no tienen punto de comparación con el tuyo.
- **Juan:** Movía José, movía. Me estoy dedicando a comprar mucha carne, 400.000 o 500.000 cada dos días, a la gente le gusta porque está muy fresca, pero tú sabes que el margen de utilidad de este artículo es mínimo, y a pesar de ser un enganche para la compra de otros productos, en cada compra se me van quedando muchas libras de carne y al final toca venderla más económica, perdiéndole plata, o regalarla como desperdicio, y para sumarle a esto, el señor de la otra esquina está manejando muy buenos precios y veo que mucha gente empieza a irse para allá.
- **José:** tienes razón Juan, eso no es negocio, muy bien dice el dicho, “comprar huevos, para vender huevos”, y en este caso, comprarlos rotos, no es negocio; pero que pasa con los demás artículos?, tu sabes que hay unos productos que tienen buena rotación en el mercado, no son perecederos y tienen un margen de utilidad alto.
- **Juan:** Si yo lo sé, pero ya estoy muy desanimado, creo que el negocio empieza a cogerme ventaja y cada día tengo menos plata para venir a comprar mercancía, no seque estoy haciendo con el dinero, yo soy una persona juiciosa, no bebo, no salgo casi a la calle, estoy pendiente de mi familia y no me rinde, no me rinde José.
- **José:** Como se lo dije a mi hijo días atrás, te lo repito a ti, todos en algún momento de nuestras vidas pasamos por crisis, unas más fuertes

Especialización en Mercadeo

que otras, pero por eso no podemos dejarnos vencer, por el contrario, esas son pruebas para levantarnos y sacarla adelante, no te desanimes, que ese punto donde tú tienes el negocio, es de los mejores y de los más cotizados en el barrio, por no decir que en la ciudad, no más es que abras la boca y digas que lo pones en venta y tendrás muchos clientes para comprarlo, es de los negocios más apetecidos por los comerciantes, así que trata de hacer un préstamo y te vuelves a capitalizar y empiezas desde cero con nuevas estrategias, que puedan convertir de nuevo el negocio en numero 1.

- **Juan:** esta semana estuve conversando con un primo, que me propuso que me fuera a trabajar con él en una distribuidora de abarrotes, en Cartago, me dijo que necesitaba un vendedor, y tú sabes que ese es mi fuerte.
- **José:** lo sé, pero no es lo mismo trabajar para una persona, que trabajar para ti mismo, manejas tu tiempo, nadie te está mandando, ni regañando, ni cuestionando porque hiciste o no hiciste. Yo como buen amigo te doy ese consejo, pero ya queda en tus manos lo que creas más conveniente para tu vida y para tu familia.
- **Juan:** gracias José, yo sé que siempre tú me escuchas y me das buenos consejos, voy a pensar un poco más y yo te cuento que he decidido.

Así concluyo esta extensa y productiva charla, en medio de mucho trabajo en el granero, José sacó un tiempo para conversar con su buen amigo, y cuando se percató Andrés le estaba haciendo muchas señas de auxilio, ya que el negocio se encontraba lleno y él y los trabajadores no daban abastos con los clientes.

Transcurrió la mañana en normalidad, como era de costumbre, muchos clientes, muchas ventas, llegaban los proveedores, Andrés los atendía en su respectivo momento, llegaba mercancía de diferentes distribuidoras, ese era el círculo vicioso y el común denominador de Andrés y su papá, todos los días, así se había criado

Especialización en Mercadeo

Andrés, quien desde pequeño frecuentaba la plaza con su papá, todas sus vacaciones, sus tardes libres las pasaba en el negocio y sus alrededores, fue un constante entrenamiento desde pequeño, para luego convertirse en el sucesor de los negocios, según lo pensaba José.

Andrés indagó a su padre acerca de lo que había estado conversando con su amigo Juan, y José no dudó en contarle todo lo que había sucedido. Andrés sorprendido por lo que había escuchado empezó a preguntar:

- **Andrés:** aun no lo puedo creer, pero si ese es uno de los mejores negocios del sector.
- **José:** Claro, eso mismo le dije, pero cuando una persona esta desmotivada, y no tiene la suficiente fortaleza mental, no es capaz de salir adelante.
- **Andrés:** mala cosa, pero ¿ha pensado en vender el negocio, o que te dijo?
- **José:** no me lo confirmó, pero conociéndolo, lo hará.
- **Andrés:** se me acaba de ocurrir una idea, nosotros toda la vida hemos conocido ese negocio, lleva más de 15 años atendiendo al público, pasando por diferentes dueños, incluso, tiene las puertas abiertas desde antes de que existiera el primer centro comercial de la ciudad, son muchos años de tradición y acreditación en el mercado, porque no se lo compramos, si decide en venderlo, lo capitalizamos e implementamos nuevas estrategias?
- **José:** No me parece mala idea, yo ya le di mi punto de vista a él, pero si quiere tomar otra decisión, tú serias el adecuado para manejar ese negocio, y así, se te cumple lo que tanto querías, independizarte.
- **Andrés:** Yo tengo ahorrado un dinero, que puede servir para reorganizar y reestructurar la planta física del negocio, darle un mejor

Especialización en Mercadeo

aspecto, más fresco, más amplio, además que me sobraría otro dinero para invertir en mercancía y la otra parte del surtido, la puedo pedir a crédito, con tu respaldo.

- **José:** Muy bien, pero no nos adelantemos, aterricemos, esperemos la decisión de él, mientras tanto vamos a seguir trabajando si queremos irnos a descansar hoy.

Así fue como José, siendo cortante, continuó en sus labores. Ambos quedaron con la idea rondando en la cabeza, pero José tenía más los pies sobre la tierra, y a pesar de la emoción de su hijo, sabía todas las consecuencias que traían consigo, administrar un negocio, acreditarlo y sostenerlo en el tiempo, él más que nadie, que llevaba tantos años en el medio, sabía los altibajos que podría llegar a tener Andrés, teniendo en cuenta que a pesar de ser un joven responsable, era joven, e iba a llegar el momento en el que entrara en desespero por tanto encierro y trabajo. Porque hoy en día los adolescentes necesitan estar en constante cambio y movimiento, y esto podría a llegar a ser contraproducente.

Porque para los que conocen del tema, las tiendas de barrios, se consideran de los negocios más esclavizantes, madrugando a trabajar, y con una jornada continua, todos los días de la semana, sin descanso; ese es uno de los éxitos de este tipo de negocios.

Mientras José pensaba y pensaba, Andrés ya se hacía a la idea, de que ese negocio era para él, tenía esa corazonada, esas sensaciones del mas allá que lo hacen sentir que se acercan cosas buenas, esas mismas que sentía cada que quería conseguir algo. Se acababan los días de amargura para Andrés, de trabajo desmotivado, de malas caras, de disgustos con su padre.

Efectivamente, solo pasaron 15 días para que Juan volviera a tocarle el tema de la venta del negocio a José, esta vez lo visito en la casa, se tomaron un par de tragos, conversaron como amigos que eran, hasta que llegó el momento de hablar

Especialización en Mercadeo

de lo esperado, ambos sabían porque estaban ahí y en qué momento debían conversar.

- **Juan:** Tú sabes exactamente que me trae acá José, he tomado la decisión de vender el negocio, o por lo menos parte de lo que queda de él, no aguanto un día más trabajando allí.

- **José:** Ya lo sabía, pero no quería presionarte a que tomaras la decisión, ahora bien, dime, ¿ya tienes algún comprador? Has hablado con alguien?

- **Juan:** Estuve conversando con un amigo que me ofreció \$10 millones por lo poco que tengo de mercancía allí, los congeladores y por la acreditación que tiene el punto. Me parece considerable y no sale perdiendo ninguno de los dos. Pero tú sabes que antes de hacer cualquier negocio, yo vengo a contártelo a ti para ver qué piensas al respecto.

- **José:** ummmm, me parece perfecto el dinero que te están ofreciendo por el negocio, pero te tengo una propuesta; mi hijo hace días está ansioso por tener su propio negocio, y creo yo que ya tiene la experiencia necesaria para arrancar a trabajar solo. Nosotros te podríamos dar los mismos \$10 millones y nos quedamos con el negocio.

- **Juan:** Genial, me gusta la idea, aunque con la otra persona el negocio quedaba en buenas manos, con ustedes queda mucho mejor, tienen posibilidad de crecer y de invertirle buen dinero para surtirlo mejor. Quedo contento con la idea.

Especialización en Mercadeo

- **José:** Listo, voy a llamar a mi hijo para que hablemos los 3 y cerremos el negocio.

30 minutos más tarde, llego Andrés, quien se encontraba dando una vuelta con sus amigos, se sentó a conversar con Juan y con su padre, Juan empezó a contarle las ventajas, desventajas que tenía al trabajar en el negocio, le dio algunos tips para que tuviera en cuenta a la hora de atender a las personas, aunque Andrés, ya tenía mucho conocimiento en atención al cliente, no estaba de más en contarle lo que le gustaba y no le gustaba a los clientes más fieles.

- **Juan:** Andrés, debes saber que te enfrentas a un gran reto, porque como tú y tu papa saben el negocio ha venido en decadencia los últimos meses, y la gente anda un poco apática, han dejado de arrimar muchos clientes, porque no consiguen muchos artículos que no he vuelto a traer, debes implementar una buena estrategia para atraer de nuevo la clientela. También sería bueno que le inyectaras un buen capital, y si puedes comprar a mediana escala, mejor, para que tengas precios competitivos, y te vuelvas atractivo de nuevo.
- **Andrés:** Realmente, yo ya he venido pensando varias ideas que pueden resultar positivas para el negocio. Afortunadamente, aparte de los \$10 millones, aun me queda un dinero para inyectarle capital al negocio, además de conseguir buenos proveedores con mi papá, que me permitan ser competitivo. También pienso hacerle una reestructuración al local, me parece que está muy pequeño, y las personas pasan trabajo para entrar y salir.
- **José:** Me gustan tus ideas, te veo muy bien enfocado, pero recuerda que primero que todo debes tener constancia, trabajar todos los días desde la mañana, hasta la noche, conseguir un buen colaborador, y estar muy pendiente de todos los detalles que con ello trae sostener un negocio y hacerlo crecer. No te puedes cansar a la vuelta de un año, porque los graneros son muy esclavizantes y requieren de mucho

Especialización en Mercadeo

tiempo para acreditarlo. Después de que lleves un par de años en él ya podrás empezar a delegar funciones y a descansar un poco más.

- **Andrés:** Lo tengo totalmente claro, si no quisiera salir adelante, simplemente me quedaba tranquilo trabajando contigo, sabiendo las comodidades que tengo allí, y la tranquilidad con la que trabajo. Desde hace mucho anhelaba independizarme y empezar a luchar por algo que fuese mío, por eso hoy me siento muy contento por esta oportunidad que se está presentando, tengo claro que no va a ser fácil, pero todo éxito requiere un esfuerzo, así que estoy listo para afrontar este gran reto.
- **Juan:** Así se habla Andrés, nos sentimos muy orgullosos de ti, y por lo que conozco de ti, estoy seguro de que lo vas a hacer muy bien y con la experiencia que ya tienes vas a salir adelante. Lo importante es no decaer, pero si ves que ya no puedes más, puedes dar un paso al costado, equivocarse es de valientes, así que no forjes las situaciones; mírame a mí, no pude más con el negocio, y por eso no me voy a quedar en el hasta consumirlo todo, prefiero afrontar que me equivoque y arrancar de nuevo, antes de que sea demasiado tarde.
- **Andrés:** Yo sé que no es fácil desprenderse de algo por lo que trabajaste tantos años, pero felicitaciones a ti por esa decisión tan complicada, será lo mejor para ti y tu familia empezar desde cero una nueva vida.

Después de tener una grata charla, acordaron como iba a ser la entrega del dinero, lo cual se haría por medio de una consignación, además de que Juan debía cancelar la cámara de comercio del negocio que estaba vendiendo y Andrés matricular su respectivo negocio. La ventaja que tenía Juan era que estaba a paz y salvo en todos los impuestos locales y nacionales, asunto que le permitía agilizar la negociación.

Especialización en Mercadeo

Al día siguiente, Andrés fue a recibir el negocio, o bueno lo poco que quedaba de él; revisó sus estados financieros a la fecha (ver anexo 3) y se quedó un poco sorprendido por la poca mercancía que tenía, pero él ya sabía que debía atenerse a esa situación. Juan decidió, dejarle la cartera de los clientes, la cual ascendía a \$2 millones, pero era una cartera difícil de recuperar, con deudas de más de 60 días de vencimiento, es decir, prácticamente no le dejó nada. Estuvo toda esa semana trabajando con Juan, a media máquina, para conocer la plaza, las personas, las necesidades que tenían, estudiando el mercado, las horas de mayor movimiento, los días de mayor congestión y los clientes potenciales.

“hay mucho trabajo por hacer acá”, pensó Andrés, empezando desde la parte estructural hasta llegar a cultivar a los clientes y convertir esa esquina en lo que algún día fue, la llamada “esquina del movimiento”. Andrés decidió después de los 8 días de empezar a conocer a los clientes, mantener cerrado el negocio el tiempo que fuese necesario, para darle una nueva cara, para empezar desde cero y estructurar bien una estrategia llamativa de introducción al mercado. Puso este letrero afuera del negocio: “ESTAMOS TRABAJANDO PARA BRINDARLE UN MEJOR SERVICIO, PROXIMAMENTE PUERTAS DE LA GLORIA”

Pasaron 8 días tumbando paredes, recogiendo la poca mercancía que quedaba para que no se llenara de polvo, abriendo nuevas puertas para que tuviera más accesos de entrada, ampliando el espacio para mayor comodidad de los clientes, pintando todo el local, arreglando el sistema eléctrico, acondicionando la bodega, cambiando las estanterías, comprando enfriadores, exhibidores, etc.

En el transcurso de los 8 días, estuvo haciendo también inventario de la mercancía que había en el local, después de hacer el diagnóstico de lo que las

Personas más compraban, preparó una lista de artículos agotados los cuales posteriormente compró en el negocio de su padre, la gran mayoría y la mercancía que no vendía su padre se la compró a diferentes proveedores. Andrés estaba muy entusiasmado y al tanto de todos los detalles, antes de arrancar su negocio, no quería que nada se le escapara, y pretendía que le faltara el mínimo de mercancía para satisfacer las necesidades de sus clientes. Tuvo todo el apoyo de sus padres, de sus amigos, quienes estaban entusiasmados por este nuevo

Especialización en Mercadeo

proyecto, los cuales también estuvieron muy al tanto de todo lo que estaba haciendo Andrés, y le colaboraban en lo que más podían.

También habló con algunos proveedores para que en la re inauguración del negocio hicieran presencia con degustaciones de sus productos, promotoras, descuentos y sorteos. Fue así como logró que 5 empresas atendieran su llamado e hicieran presencia en el negocio, y solo restaba esperar que se llegara el gran día. A falta de un día para abrir las puertas al público, todo estaba impecable para arrancar, sorprendido Andrés por esa gran labor que había desempeñado en esos 8 días, dio gracias a las personas que hicieron posible el inicio de este nuevo logro, en especial a sus padres y a su familia.

En el transcurso de esos 8 días, un amigo de Andrés le diseño unos volantes donde invitaba a toda la comunidad a que se acercaran a su negocio a conocer las nuevas ofertas que traía el relanzamiento del local y todas las ventajas que encontrarían. Andrés personalmente con la ayuda de otros dos amigos salió a repartir los volantes para así tener el primer contacto con el cliente; tuvo muy buena acogida esa idea, y la gente lo tomo con buena aceptación; también como era costumbre de su familia, entre sus ritos religiosos, hicieron bendecir el negocio, de un sacerdote.

El 3 agosto, el reloj marcaba las 5 a.m. y Andrés ya estaba de pie, listo para empezar a explorar ese sueño que había mentalizado unos meses atrás, y que hoy lo hacía realidad, abrir las puertas al público de "PUERTAS DE LA GLORIA", con la ayuda de 3 personas más, empezó su día, muy temprano ya estaba todo organizado y las empresas que habían prometido la presencia estaban en el punto arreglando sus stands para atender a los clientes de Andrés. Café Aguilita, iba a regalar toda la mañana tinto caliente para los presentes, además muestras gratis de café y camisas con publicidad alusiva a la empresa, Pan Bambi, sería el

Encargado de repartir degustaciones de pan, para acompañar el tinto. En el transcurso del día se contaría con presencia de una empresa distribuidora de cerveza, la cual se encargaría de hacer un bingo con los clientes que consumieran sus productos.

Especialización en Mercadeo

Todo fue un espectáculo, como lo había soñado Andrés, aunque la mañana haya empezado un poco apática, con el pasar de los minutos empezó a entrar más gente, la música y las degustaciones atrajeron más personas, llego al punto de que había poco espacio para transitar por las instalaciones, pero la gente se

Sentía contenta y agusta, con lo nuevo que estaban viviendo, esa nueva experiencia, que no habían experimentado en ningún otro negocio de este tipo.

Hubo rifas, regalos, promociones, bonos de descuentos, entre muchas sorpresas más.

Llegada la tarde, José arrimó a ver como marchaba todo en el negocio, a había menos gente, pero aun así había buen movimiento para ser un horario frio para la venta de esos artículos.

- **José:** ¿Cómo vas hijo?
- **Andrés:** Excelente, gracias, muy contento, todo va muy bien hasta ahora, a la gente le ha gustado, han entrado, han comprado, según veo era cuestión de actitud, papá.
- **José:** Todo es cuestión de actitud hijo, espero que esa actitud te dure por mucho, el tiempo que sea necesario para que el negocio sea auto sostenible y puedas relajarte un poco, pero mientras tanto, solo debes pensar en trabajar fuertemente todos los días, debes estar juicioso, trasnochar poco y ahorrar bastante, ya tu sabes que este es tu futuro y depende de ti hacerlo de la mejor manera. Nosotros ya te dejamos la mejor herencia, que es la educación, los principios, el aprendizaje, ahora debes tu seguir con ese mismo empuje que nos caracteriza.
- **Andrés:** así es padre, tratare de dar lo mejor de mí, para que la clientela se sienta satisfecha y se vayan agustos con el servicio que le brindamos acá, porque más que una comercialización, deseo que la experiencia de mis clientes sea única.

Especialización en Mercadeo

- **José:** Bueno hijo, lo dejo para que siga laborando y no descuide a las personas. Que tenga feliz resto de día.

Siendo las 7 de la noche, ahora el ambiente cambió, ya la gente no iba tanto a comprar artículos de la canasta familiar, era hora de divertirse un poco de mano de la distribuidora de cerveza, la cual contrato una orquesta para animar la noche. Para Andrés poder cerrar la negociación con esta distribuidora, tuvo que comprarle más de 50 cajas de cervezas y garantizarle fidelidad por los próximos 6 meses, pero él sabía que iba a valer la pena e iba a tener a la gente contenta, además que iban a consumir productos de su negocio.

Andrés se sentía agotado, había tenido que moverse mucho en el transcurso del día, pero estaba contento y satisfecho por el deber cumplido y por ver como empezaba a prosperar lo que sería su futuro. Siendo las 11 p.m., en un día laboral de más de 18 horas, Andrés se dispuso a cerrar el negocio, hacer un recuento de las cosas buenas y no muy buenas que sucedieron en el día, de la mercancía que haría falta para el siguiente día, y contó todo el dinero que entro al negocio en el primer día de trabajo.

Al final fue un balance positivo lo que llevo a Andrés contento a su casa a tener su merecido descanso, que duraría poco pues al día siguiente debería estar de pie, de nuevo a las 6 a.m. para atender a todas las personas que se acercaran a su negocio. Difícil, pero no imposible pensó Andrés, además recordó lo que algún día le dijo su padre “Ser empresario es: no ser Esclavo de otra persona; es ser el dueño de tu tiempo”. Ahora si a dormir, que debo madrugar demasiado, pensó Andrés.

ANEXO 1.

El canal tradicional concentra el 87 % de las ventas de alimentos frescos, según estudio.

En Colombia, la tienda de barrio y los formatos tradicionales siguen teniendo un lugar privilegiado en los hábitos de compra de los consumidores.

Este comportamiento diferencia a los colombianos del resto de los latinoamericanos.

Así lo demuestra un estudio divulgado por la compañía de investigación de mercados Nielsen, que indagó respecto a los hábitos de compra de alimentos frescos (carne, leche, pan, frutas y verduras) a nivel global.

La investigación, titulada “Por qué los minoristas lo mantienen fresco”, ubicó a Colombia como el país de la región donde el canal moderno tiene la menor participación en las ventas de productos frescos.

Mientras el promedio de participación en las ventas de alimentos frescos en los supermercados latinoamericanos es del 25 por ciento, en Colombia la cifra llega apenas al 13 por ciento, según Nielsen.

Del otro lado de la balanza, México es la nación donde los supermercados tienen mayor relevancia para la categoría, pues allí la cifra escala hasta 40 por ciento.

- PORTAFOLIO.CO, Abril de 2013. Colombia, el país donde las ‘tiendas de barrio’ dominan.(en línea). Disponible en: <http://www.portafolio.co/economia/ventas-las-tiendas-barrio-colombia> . Consultado: 20 de octubre de 2013.

Especialización en Mercadeo

“Los negocios especializados como carnicerías, panaderías y mercados de frutas y verduras son los canales a elegir para un tercio de las personas en la región”, concluye la investigación.

En esta misma línea de ideas, Rafael España, director económico de la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco), dice que, particularmente en ciudades intermedias (que tienen más de 100.000 pero menos de 400.000 habitantes), el mercado ambulante tiene mucha relevancia.

“Se trata de personas que compran bultos de fruta y van por las calles perifoneando. Cali es una ciudad donde el mercado móvil es particularmente fuerte”, aseveró.

Adicionalmente, España dijo que en las grandes ciudades se imponen los pequeños expendios donde las personas pueden comprar las cosas que hacen falta en su hogar hasta el día del mercado, una práctica particularmente marcada en el caso de los estratos medio a alto.

- PORTAFOLIO.CO, Abril de 2013. Colombia, el país donde las ‘tiendas de barrio’ dominan.(en línea). Disponible en: <http://www.portafolio.co/economia/ventas-las-tiendas-barrio-colombia> . Consultado: 20 de octubre de 2013.

HÁBITOS DE COMPRA

En promedio, un latinoamericano adquiere productos frescos tres veces a la semana, incidencia que aumenta en el caso del pan, donde la frecuencia se incrementa a cuatro veces semanales.

En cuanto a alimentos específicos, los lácteos son los que más se adquieren en las grandes superficies (54 por ciento de incidencia), seguido de la carne de res y pollo (40 por ciento) y la comida de mar (36 por ciento). En contraposición, las panaderías siguen siendo el lugar favorito para adquirir el producto.

IMAGEN, EL GANCHO PARA ATRAER A LOS COMPRADORES

En medio de la batalla para ganar la preferencia del consumidor local, la compañía de investigación de mercados también encontró una serie de aspectos de vital importancia para los compradores regionales a la hora de elegir su lugar de compras.

Aparentemente, los latinoamericanos asocian la apariencia del local con la calidad de los productos que allí se venden.

Por ejemplo, si ven un lugar desordenado o sucio preferirán seguir de largo.

- PORTAFOLIO.CO, Abril de 2013. Colombia, el país donde las 'tiendas de barrio' dominan.(en línea). Disponible en: <http://www.portafolio.co/economia/ventas-las-tiendas-barrio-colombia> . Consultado: 20 de octubre de 2013.



Especialización en Mercadeo

“Asegúrese de tener buena iluminación, mantenga los pasillos limpios, secos y sin ningún tipo de cartones y remueva inmediatamente los productos podridos de los estantes”, aconsejó Rick Parra, director de servicios para minoristas de la compañía en América Latina.

En contraposición, en Europa lo más importante es el servicio: para esos consumidores es de vital relevancia que el personal esté entrenado para atender todas sus inquietudes y necesidades de forma rápida y eficiente.

- PORTAFOLIO.CO, Abril de 2013. Colombia, el país donde las ‘tiendas de barrio’ dominan.(en línea). Disponible en: <http://www.portafolio.co/economia/ventas-las-tiendas-barrio-colombia> . Consultado: 20 de octubre de 2013.

ANEXO 3

COMPAÑÍA FINLANDIA ESTADO DE RESULTADOS A DICIEMBRE DE 2010		
INGRESOS OPERACIONALES		\$ 5.950.000
Comercio al por mayor y menor	\$ 5.950.000	
COSTO DE VENTAS		(\$3.058.333)
UTILIDADES EN VENTA		\$2.891.667
GASTOS OPERACIONALES		\$ 8.371.327
Gastos de personal	\$ 4.475.494	
Gastos por servicio	\$ 1.500.000	
Gastos por depreciación	\$ 45.833	
Gastos diversos	\$ 2.350.000	
UTILIDAD OPERACIONAL (PÉRDIDA)		(\$ 5.479.660)
		\$ 12.500
INGRESOS NO OPERACIONALES		
Ingresos financieros	\$12.500	
GASTOS NO OPERACIONALES		\$ 200.000
Gastos financieros.	\$ 200.000	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO (PERDIDA)		(\$ 5.667.160)

REPRESENTANTE LEGAL

CONTADOR P.

- PORTAFOLIO.CO, Abril de 2013. Colombia, el país donde las 'tiendas de barrio' dominan.(en línea). Disponible en: <http://www.portafolio.co/economia/ventas-las-tiendas-barrio-colombia> . Consultado: 20 de octubre de 2013.

Especialización en Mercadeo

COMPAÑÍA FINLANDIA ESTADO DE RESULTADOS A DICIEMBRE DE 2010					
ACTIVOS			PASIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES			PASIVOS A CORTO PLAZO		\$ 4.800.000
Disponible		\$ 1.500.000	Obligaciones financ.	\$ 1.000.000	
Caja	\$ 500.000		Proveedores	\$ 1.000.000	
Banco	\$ 1.000.000		Costos y gastos x pagar	\$ 200.000	
INVERSIONES		\$ 0	Retefuente x pagar	\$ 0	
Inv. En CDT			Aprob. De nomina	\$ 0	
Deudores		\$ 2.000.000	Acreedores varios	\$ 200.000	
Deudas de dif. Cobro	\$ 2.000.000		IVA por pagar		
Inventarios		\$ 2.000.000	Ingresos Rec x antic		
M/cia no fabricada por la empresa.	\$ 2.000.000		Pasivos estimados y proveed.	\$ 2.400.000	
Propiedad, planta y equipo.		\$ 1.000.000	TOTAL PASIVOS		\$ 4.800.000
Equipos de oficina	\$ 1.000.000		PATRIMONIO		
Equipo de computo			Capital suscr y pag.	\$ 7.367. 160	
Deprec. Acumulada.			Pérdida del ejercicio.	(\$ 5.667.160)	
			TOTAL PATRIMONIO		\$ 1.700.000
TOTAL ACTIVOS		\$ 6.500.000	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ 6.500.000

Representante legal

contador P.

- PORTAFOLIO.CO, Abril de 2013. Colombia, el país donde las 'tiendas de barrio' dominan.(en línea). Disponible en: <http://www.portafolio.co/economia/ventas-las-tiendas-barrio-colombia> . Consultado: 20 de octubre de 2013.