

Loma Plata, 3 de marzo de 2022

La **Cooperativa Chortitzer Ltda.** es constituida formalmente en el año 1962. Ubicada en la ciudad de Loma Plata, Paraguay. Tiene a su cargo el fomento del desarrollo socioeconómico de unos 7017 socios, cuenta con una amplia gama de servicios entre los que podemos citar: la oficina de crédito de desarrollo, supermercados, compra y venta de animales, importación y exportación, fábrica desmotadora de algodón, distribución y venta de energía eléctrica, fábrica de balanceados, planta láctea y frigorífico.

Durante el periodo de febrero 21 a marzo 22, desarrollamos un proyecto de mejora de procesos llamado “**Tuicha**” (**Trabajando Unidos Chortitzer Avanza**), el cual fue liderado por la firma LONDON CONSULTING GROUP para las unidades de negocio que integran el **Departamento Comercial (Supermercado, Ferretería, Veterinaria, Estación de Servicio, Materiales de Construcción, Repuestos y Librería)**, además de fortalecer el desarrollo de habilidades de gestión del personal clave en dichas unidades. Antes de iniciar el proyecto el departamento venia creciendo en 37% respecto al año anterior.

Comercial y Compras

- Diseño e implementación de ofertas mensuales para el **incremento de ventas**, con un impacto de **mas de 220%** respecto a las ventas del mismo periodo año anterior, lo que representa 0.7% de la venta total del departamento.
- Diseño e implementación de un proceso para el control del **margin comercial**, con enfoque en el cumplimiento de la política de descuentos, con una **reducción de 57%** de los errores de aplicación.
- Diseño e implementación de la unidad de negocio mayorista, con enfoque en **incrementar las ventas en clientes estratégicos**, con **mas de 110%** de crecimiento de las ventas en estos clientes, lo que representa 0.4% de la venta total del departamento.
- Implementación de un **piloto de 6 meses** para realizar **venta cruzada** en todas las unidades de negocio, con **mas de US\$ 15 mil de beneficio** reportado.
- Implementación de un **modelo de atención al cliente** para mejorar la **calidad de servicio**, con enfoque especial en la **capacitación y evaluación de los colaboradores**, a través de auditorias internas y externas.
- Diseño e implementación de un proceso para minimizar los **quiebres de stock**, con enfoque en la reposición de productos, que resulto en una **reducción de 61% de la venta perdida**.
- Implementación de un modelo de **gestión de compras**, con enfoque en la negociación con proveedores, que resulto en un **incremento de 2% adicional de acuerdos comerciales**.

Desarrollo de Habilidades Gerenciales y Comerciales

- Se impartieron **5 sesiones de Habilidades Gerenciales** con una participación de 60 personas, Gerentes y Jefes de Sección, obteniendo **600 horas hombre** de capacitación impartidas. Adicionalmente, **3 sesiones de Habilidades Comerciales**, que sumaron **207 horas hombre** de capacitación enfocadas en **Servicio al Cliente**.
- Se impulsó una **Feria de Proyectos**, fomentando la mejora continua dentro del Departamento Comercial utilizando parte de la metodología de LONDON CONSULTING GROUP. Como resultado de este evento, se mostraron **8 proyectos** constituidos por personal heterogéneo (transversal) quienes fueron acompañados durante las semanas de duración del proyecto para diseñar, ejecutar y medir su iniciativa.
- Se diseñó una **Campaña Integral de Atención al Cliente**, iniciativa documentada para mejorar la calidad del servicio al cliente a nivel interno y externo.

Nos complace decir que a la fecha de finalización hemos alcanzado un retorno sobre la inversión de **1:1** y proyectamos un retorno de **3,4:1** luego de un año. Queremos reconocer el compromiso y profesionalismo mostrado por el personal de LONDON CONSULTING GROUP, así como la efectividad del trabajo realizado en conjunto con el personal de la COOPERATIVA para lograr nuestros objetivos.



Florian Reimer
Gerente General
Cooperativa Chortitzer



Haiko Olfert
Gerente Comercial
Cooperativa Chortitzer