

Guayaquil, Marzo de 2014

A quien pueda interesar:

Juan Marcet es una de las principales empresas Ecuatorianas de ventas retail con más de 60 años en el mercado nacional, ofreciendo una amplia gama de productos a sus clientes en sus 19 almacenes comerciales distribuidos a nivel nacional. En Juan Marcet buscamos cumplir nuestra Misión: *"Somos una compañía innovadora de ventas retail, especializada en papelería, suministros escolares, oficina, tecnología, arte y variedades: Capaz de entregar satisfacción de compra a nuestros clientes, a través de calidad y buen servicio."*

Del mes de Octubre de 2013 a Marzo de 2014 desarrollamos el proyecto de mejora "Transforma" en conjunto con la firma London Consulting Group, enfocado en la reingeniería y optimización de los procesos Comerciales, Administración de Categorías, Compras y Logística, Costeo. Esta reingeniería facilitará y asegurará el cumplimiento a la Propuesta de Valor, mejorara el servicio al cliente e incrementara la rentabilidad del negocio.

El manejo del cambio, la dedicación de los miembros del equipo, la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto; Fueron de mucha utilidad para nuestro negocio y para el logro de los objetivos fijados.

Hombro a hombro nuestro personal y el equipo de London Consulting realizaron el programa de trabajo implementando nuevos modelos de operación, medición y gestión. Estos cambios han generado en nuestro personal una cultura de enfoque a resultados permitiendo alcanzar los siguientes beneficios cualitativos y cuantitativos durante el periodo del proyecto:

COMERCIAL Y PRODUCTO

- Implementación de Modelo de Administración por Categorías.
- Gestión y control del margen bruto, productividad del inventario, mermas e inventario crítico por categoría-producto.
- Depuración y actualización del Portafolio e implementación de estrategias para reducir productos de baja rotación.
- Rediseño del Modelo de Atención y Operación de los Almacenes.
- Diseño de Tableros de Control, Días Típicos y Modelo de Gobierno.
- Mejora en el crecimiento de las ventas en 32%, pasando de 5.2% a un 6.9%.
- Incremento en el número de transacciones en 13%.
- Incremento en el Nivel de Satisfacción de Clientes en 53%.
- Implementación del sistema para medir el tráfico de clientes que ha permitido empezar a gestionar la efectividad de venta.
- Reducción de costos de operación de almacenes por reestructura organizacional en 12%.

COMPRAS Y LOGÍSTICA

- Rediseño e implementación del Modelo de Operación de Abastecimiento.
- Implementación de 5's en bodegas de almacenes
- Mejoramiento en el Nivel de Servicio de Proveedores en 37%
- Mejoramiento en el Nivel de Servicio Interno en 26%

- Diseño de Tableros de Control, Herramientas y Días Típicos para la gestión y control de cobertura y rotura de inventarios.
- Disminución de la cobertura de inventarios en 14%
- Disminución de la rotura de inventario en 23%
- Incremento de la productividad del picking en 96%

COSTEO

- Implementación de Modelo de Costeo basado en herramientas dinámicas específicas que aseguran tanto la justa y completa asignación de gastos como la flexibilidad de colocar precios alineados al mercado.
- Basado en lo anterior se garantiza la permanente competitividad en precios.

HABILIDADES DE GESTIÓN

- Se realizaron seminarios de habilidades de gestión a 55 personas incluidos mandos medios, gerentes y administradores de almacenes. Los temas impartidos lograron romper la resistencia al cambio, mejoraron la comunicación, la orientación al logro, los sistemas de trabajo, el recurso humano, el manejo del tiempo y el trabajo en equipo.
- Como parte de la feria de proyectos, se desarrollaron 19 iniciativas puntuales con los distintos equipos, los cuales pueden generar mejoras en el mediano plazo.

Adicional a los beneficios financieros se han logrado mejoras en las prácticas de trabajo y cambios en la cultura organizacional hacia un mayor enfoque a resultados; Además de la implementación de un eficiente sistema de análisis basado en indicadores de gestión.

Podemos mencionar con satisfacción que nuestros objetivos se cumplieron a cabalidad, lográndose un retorno sobre la inversión de 0.9 a 1 al fin del proyecto y de 4.4 a 1 proyectado 12 meses después de terminado.

De acuerdo a lo antes descrito, nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group como una empresa profesional y comprometida, que hace posible el cambio cultural basándose en su metodología de obtención de resultados tangibles mediante la implementación hombro a hombro, logrando que las empresas obtengan más de su negocio.

Atentamente,



Jorge Marcet G.
Gerente General