

A quien pueda interesar:

Mediante el presente deseo compartir nuestra experiencia durante el proyecto denominado Proyecto de Reconstrucción Operacional (P.R.O.), en nuestra división de Retail "La Bodega", el cual desarrollamos en conjunto con la firma London Consulting Group (LCG). El proyecto se llevó a cabo durante los meses de Enero a Abril de 2010.

El equipo del proyecto trabajó principalmente en el diseño e implantación de un mejor Sistema de Administración y Ejecución de la Venta en Piso para las Bodegas de San Juan, Ponce y Añasco, facilitando la definición de indicadores de gestión y una cultura de trabajo enfocada al servicio al cliente.

Dentro de los beneficios alcanzados por el proyecto, puedo mencionar los siguientes:

Beneficios Cualitativos:

1. Diseño e implementación del Esquema de Incentivos de vendedores.
2. Iniciación de la filosofía CRM (Customer Relationship Management) que nos permitirá afianzar aún más nuestra relación con clientes y socios, a través de una mejor administración de campañas.
3. Adiestramiento a nuestro personal comercial en técnicas de venta y atención al cliente.
4. Optimización de la estructura organizacional de "La Bodega", que incluye la definición estandarizada de roles y funciones del personal tanto de supervisión como operativo.

Beneficios Cuantitativos:

1. Incremento del Hit Rate en Tienda de **49%**
2. Incremento del Ticket Promedio en **14%**

A la fecha hemos recuperado la inversión en un 1.1 y estimamos un retorno anual proyectado de 4.7 a 1.

La experiencia de este proyecto ha superado nuestras expectativas, por lo cual no tenemos inconveniente de recomendar ampliamente a la firma London Consulting Group por su metodología en la implementación de procesos de mejora.

Atentamente,



Luis A. Álvarez
Vicepresidente