A IMPORTÂNCIA DE ENTENDER E ADEQUAR-SE À DINÂMICA DO SEU SUPERMERCADO

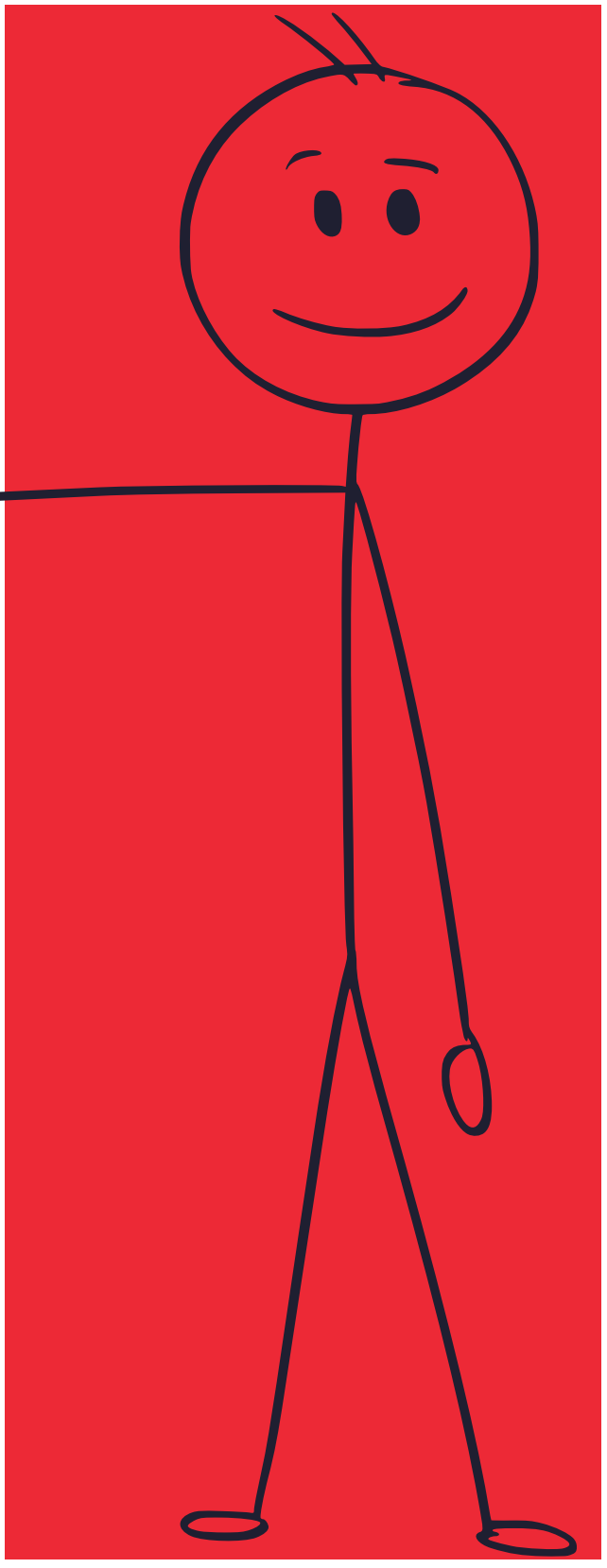
(FREQUÊNCIA DE PESSOAL, DIAS E HORÁRIOS DE MAIOR MOVIMENTO, E SAÍDA DE DETERMINADOS PRODUTOS)

1. O que é pesquisa de campo;
2. Pesquisa de campo na estratégia de marketing;
3. Tipos de pesquisas de campo;
4. Exemplo de pesquisa de campo Índice:

checkout RH

OLÁ ESTAGIÁRIOS!

Seja bem-vindo a aula:
A importância de entender e adequar-se à dinâmica do seu supermercado



Na aula dessa semana vamos falar sobre como funciona a rotina de trabalho de um supermercado?; conhecendo a rotina de um supermercado; frequência de pessoal, dias e horários de maior movimento; quais os produtos que mais vendem no supermercado?

VAMOS LÁ?

checkout RH

COMO FUNCIONA A ROTINA DE TRABALHO DE UM SUPERMERCADO?

Um supermercado naturalmente é formado por diferentes departamentos, e o trabalho deles sempre se relaciona. Por exemplo, não é possível fazer a reposição de prateleiras se o processo de compra e recebimento de mercadorias não tiver sido feito anteriormente, certo?

Um bom exemplo é o processo em que o cliente solicita que o supermercado faça a entrega de suas compras no seu endereço.

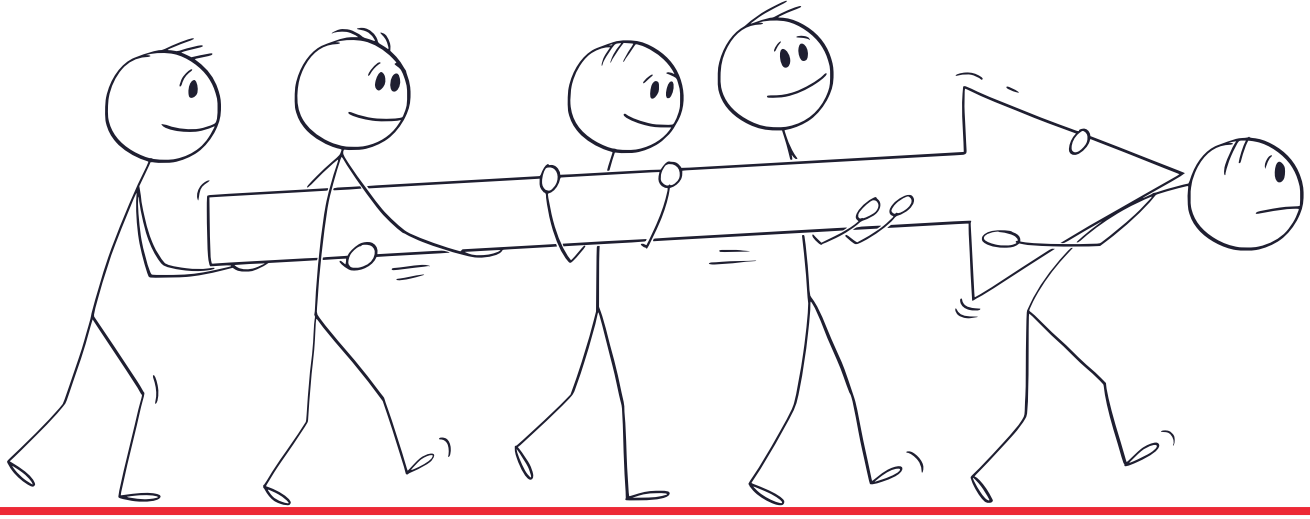
Nesse caso, o operador de caixa terá que realizar alguns procedimentos, antes de passar o pedido à equipe de entrega. Para tanto, todos precisam estar cientes de seus papéis e cumpri- los devidamente.

Com essa relação interdepartamental, o fluxo de trabalho bem definido ajudará todos os integrantes da equipe – do administrativo ao operacional – a entenderem suas contribuições no grande objetivo da empresa.

Também, ajuda na hora de cobrança de resultados, pois se um processo estiver atrasado, é possível observar quem está devendo a conclusão de uma tarefa para manter o fluxo andando.

Isso vai desde os processos mais complexos, que envolvem muitas pessoas e tarefas, até os mais simples e rotineiros.

checkout RH



FLUXO DE TRABALHO:

No primeiro momento, o fluxo de trabalho pode parecer um grande esforço – e ele realmente é, afinal, levantar todas as tarefas e processos realizados por uma equipe interdepartamental é bastante trabalhoso. No entanto, esse esforço se paga com os benefícios e resultados trazidos pelo fluxo de trabalho bem estruturado, que, para citar alguns, são:

- Redução de erros: qualquer processo com interferência humana está sujeito a falhas e erros que impactam diretamente nos resultados do negócio. Com um bom fluxo estruturado, a maioria dos erros são mitigados ou deixam de acontecer.
- Redução de atrasos e desperdícios: falhas bastante significativas nos processos de trabalho são as de não cumprimento de prazos ou a de consumo exagerado de recursos. Com o fluxo de trabalho, esses dois fatores são diminuídos, pois a equipe tem clareza do que fazer, como fazer e quando fazer.
- Divisão justa de trabalho: o trabalho em equipe deve ser dividido de forma justa, para não sobrecarregar alguns funcionários enquanto outros ficam ociosos. Para tanto, o fluxo de trabalho ajuda a analisar esses episódios e eliminá-los
- Aumento da satisfação de clientes: com um ambiente de trabalho perfeitamente orquestrado, o serviço final prestado ao cliente será de grande qualidade. Mesmo que os clientes não tenham clareza de que isso é conseguido por meio do fluxo de trabalho, o que pode ser enxergado é a excelência no atendimento, o que aumenta a satisfação e a fidelização de clientes em sua loja.

CONHECENDO A ROTINA DE UM SUPERMERCADO

A gestão de um supermercado envolve uma variedade de tarefas e responsabilidades. Algumas das rotinas comuns da gestão de um supermercado incluem:

Atendimento ao cliente:

O Funcionário de um supermercado deve garantir que os clientes recebam um excelente atendimento. Isso inclui a resolução de problemas, a garantia de que a loja esteja limpa e organizada e a criação de um ambiente agradável para compras.

Gerenciamento de estoque:

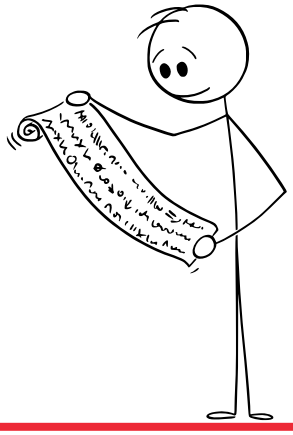
No supermercado deve-se monitorar o estoque e garantir que haja produtos suficientes para atender à demanda dos clientes. Isso inclui a realização de inventários regulares, identificação de produtos com baixo estoque e coordenação com os fornecedores para garantir a entrega de produto.

Operar caixa:

Toda vez que um cliente vai até um supermercado e faz compras, ele precisa, obrigatoriamente, passar por um caixa. Assim, caso o varejo não ofereça terminais de self-checkout, o cliente terá contato direto com o operador de caixa. Ou seja, o operador de caixa é o profissional responsável por fazer o checkout do cliente. É ele quem faz a cobrança dos produtos adquiridos pelo cliente, valida cupons de descontos, faz o cadastro dos clientes e confirma o CPF deles, incentivando-os a participar do programa de fidelidade do supermercado, entre outros.

Reposição:

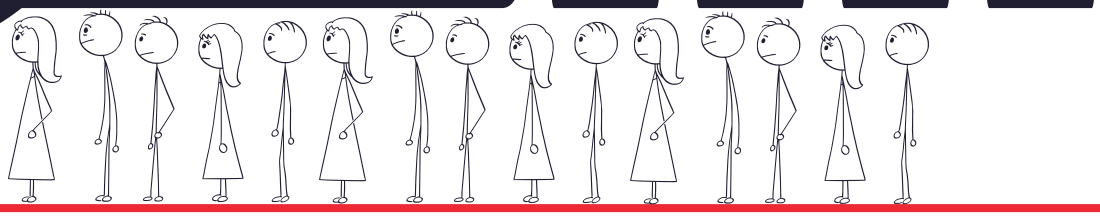
Supermercados contam com um fluxo alto de saída de produtos ao longo do dia. Assim, para garantir que as prateleiras e gôndolas estejam sempre organizadas e sem a falta de produtos, é preciso contar com um repositor. É esse profissional quem irá reabastecer as prateleiras de forma adequada, mantendo a ordem dos produtos e a organização da sessão como um todo. Assim como ser detalhista é uma característica essencial para o profissional estoquista, ela também é fundamental para o repositor. Essas são apenas algumas das rotinas comuns da gestão de um supermercado. O funcionário também pode ser responsável por outras tarefas, dependendo do tamanho e escopo do negócio.



Controle de vencimento:

É importante deixar claro que o processo de controle de estoque possui alguns subprocessos. O primeiro deles é o controle de vencimentos dos itens nas prateleiras. É essencial dizer que ele deve ser feito diariamente pelos funcionários. Ainda, para não correr o risco de perder dinheiro com os produtos vencidos, pode-se estabelecer um limite para colocá-los em promoção. Por exemplo, um iogurte pode ser oferecido a preços bem mais baixos se for vencer em 5 dias.

FREQUÊNCIA DE PESSOAL, DIAS E HORÁRIOS DE MAIOR MOVIMENTO



FLUXO DE CLIENTES:

Desde o surgimento do coronavirus o fluxo de pessoas nos supermercados vem mudando, o movimento nos mercados ficou muito intenso e acima de qualquer média das 13h às 18h.

Na parte da manhã, das 9h às 11h, um pouco menor, mas ainda registrando o dobro de clientes, se comparado ao movimento de antes da pandemia.

Das 11h às 13h, o movimento é mediano. Segundo a rede de supermercados Guanabara, o maior fluxo de clientes é no horário entre 17h e 22h, quando os mercados costumam ficar lotados de trabalhadores, porém, houve uma redução de movimento de 80%.

A rede, então, alerta que manteve o funcionamento normal, entre 8h e 22h, e recomenda que as pessoas façam suas compras após as 17h, para evitarem aglomerações.

PERÍODOS DE MAIOR MOVIMENTO NOS SUPERMERCADOS:

Um estudo realizado pela plataforma de inteligência de dados Mob2Con mostrou que o dia em que as prateleiras dos supermercados estão mais cheias é no sábado.

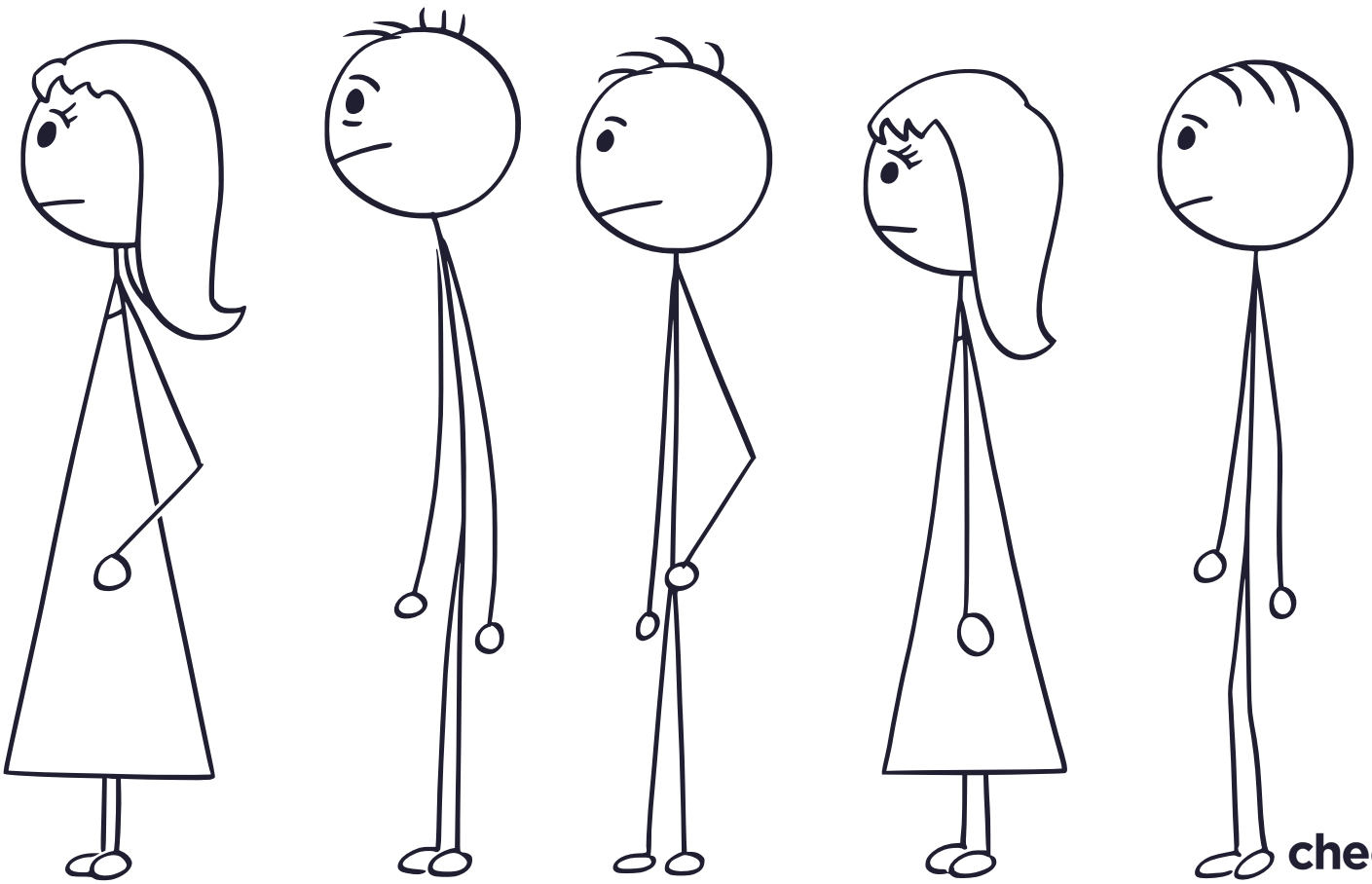
O levantamento levou em conta a chamada ruptura operacional no varejo, que é quando o produto se encontra no estoque da loja, mas ainda não está presente na gôndola.

O CEO da empresa, Carlos Wayand, explica que aos sábados as prateleiras estão mais abastecidas para que os clientes não se frustrem na hora da compra.

"Enquanto os clientes aproveitam o final de semana para ir ao supermercado realizar as compras, o abastecimento das gôndolas acaba comprometido devido às folgas dos funcionários, principalmente aos domingos.

Assim, o maior impacto na ruptura acaba ficando para a segunda-feira, pois é impossível recuperar a loja logo pela manhã, já que este é um processo que normalmente toma o dia todo", explica.

De acordo com o estudo, que levou em consideração informações coletadas nos últimos 12 meses, a ruptura operacional ocorre com maior frequência no primeiro dia útil da semana (21,10%). Em seguida, aparecem a terça-feira (17,79%), o domingo (16,35%) e a quarta-feira (16%). Já, quinta-feira, sexta-feira e sábado apresentam os menores índices com, respectivamente, 15,70%, 12,74% e 10,25%.



QUAIS OS PRODUTOS QUE MAIS VENDEM NO SUPERMERCADO?QUAIS OS PRODUTOS QUE MAIS VENDEM NO SUPERMERCADO?

Você sabe quais os produtos que mais vendem no supermercado? Todo supermercado, independentemente do porte, conta com uma grande variedade de produtos, distribuídos em categorias e setores.

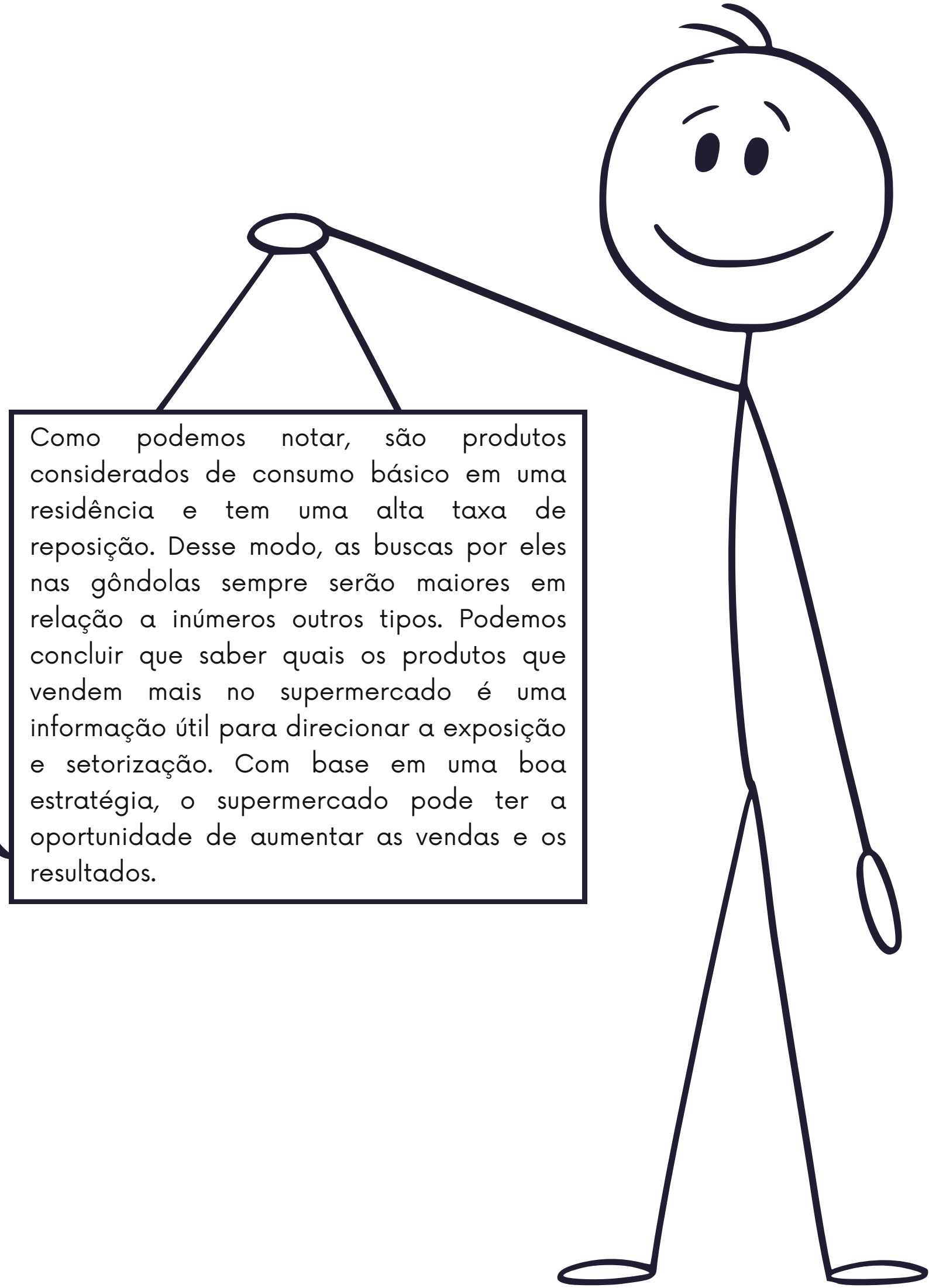
No entanto, em meio a tantas opções, alguns itens sempre são mais procurados pelos clientes e saem mais das gôndolas. Trata-se de produtos que toda pessoa tem em casa e o consumo é mais elevado, por isso, sempre vão às compras para fazer a reposição.

Sendo assim, saber quais os itens que mais vendem no supermercado é uma informação útil para direcionar a organização e a exposição. Com base nesses dados, é possível reservar locais de destaque e ampliar as marcas desses produtos.

Diante disso, são dados relevantes para posicionar os produtos nas gôndolas de forma que otimize o processo de venda. Por essa razão, é um ponto que merece atenção e vai contribuir para o consumidor achar o que precisa com rapidez.

Sendo assim, são mercadorias que estão presentes na maioria das compras e, por esse motivo, devem sempre estar disponíveis na loja. Veja abaixo, quais são os produtos que mais vendem no supermercado:

- **arroz, feijão, café, ovos, cebola, alho, frios, farinha de trigo, carnes, macarrão, bebidas e produtos de limpeza.**


Como podemos notar, são produtos considerados de consumo básico em uma residência e tem uma alta taxa de reposição. Desse modo, as buscas por eles nas gôndolas sempre serão maiores em relação a inúmeros outros tipos. Podemos concluir que saber quais os produtos que vendem mais no supermercado é uma informação útil para direcionar a exposição e setorização. Com base em uma boa estratégia, o supermercado pode ter a oportunidade de aumentar as vendas e os resultados.