

Rompendo com o consumidor

Quinta, 16 Junho 2011 10:08 Acessos: 405



Controlar a ruptura é estabelecer um estoque padrão mínimo para não sobrar e nem faltar produto

Falta de produtos no fornecedor, vendas além do previsto, falhas no sistema de gerenciamento de estoques, capital de giro reduzido. São diversos os motivos que podem levar à ruptura – aqueles espaços em branco que, por diversas vezes, aparecem nas prateleiras. Quando constante, esse problema pode ter duas graves consequências.

A primeira delas é a perda da venda ou do consumidor. “O *shopper* desiste de adquirir o produto ou mesmo toda a lista de compras, fazendo com que a loja perca aquela venda. Se isto for uma constante, certamente a imagem daquela loja estará prejudicada”, considera a diretora da Mind Shopper, Alessandra Lima. A outra consequência possível é a troca da marca procurada, que pode ser substituída por uma similar. “A marca escolhida e não encontrada pode ter perdido seu consumidor de maneira definitiva”, finaliza a consultora.



No entanto, a ruptura é um problema que precisa ser amenizado no varejo, já que, uma vez perdido o cliente, é muito difícil recuperá-lo. Veja algumas dicas para resolver/atacar o problema da ruptura:

- Verifique, continuamente, a incidência do que e quanto falta na gôndola de cada loja;
- Analise as causas da falta de cada item. Para tanto, podem-se fazer perguntas do tipo: ‘por que o produto faltou na gôndola’, ‘por que não estava no estoque da loja’, ‘por que a central não entregou’ e ‘por que não tinha em estoque’. Deve-se seguir esse roteiro até chegar à causa verdadeira;
- Verifique as possibilidades de eliminar cada causa para evitar que volte a ocorrer;
- Volte a medir em diferentes setores, horários e dias, incluindo maior número de itens;
- Avalie as variações constatadas por meio de novas medições e analise as causas;
- Refine, constantemente, o processo, envolvendo funcionários e fornecedores.

* Dicas extraídas da Campanha do Bilhão, promovida pelo ECR Brasil

Fonte: HPC Essencial 21 – Por Kathlen Ramos