

Les claus per conèixer les necessitats del client

■ JOAQUIM DEULOFEU AYMAR

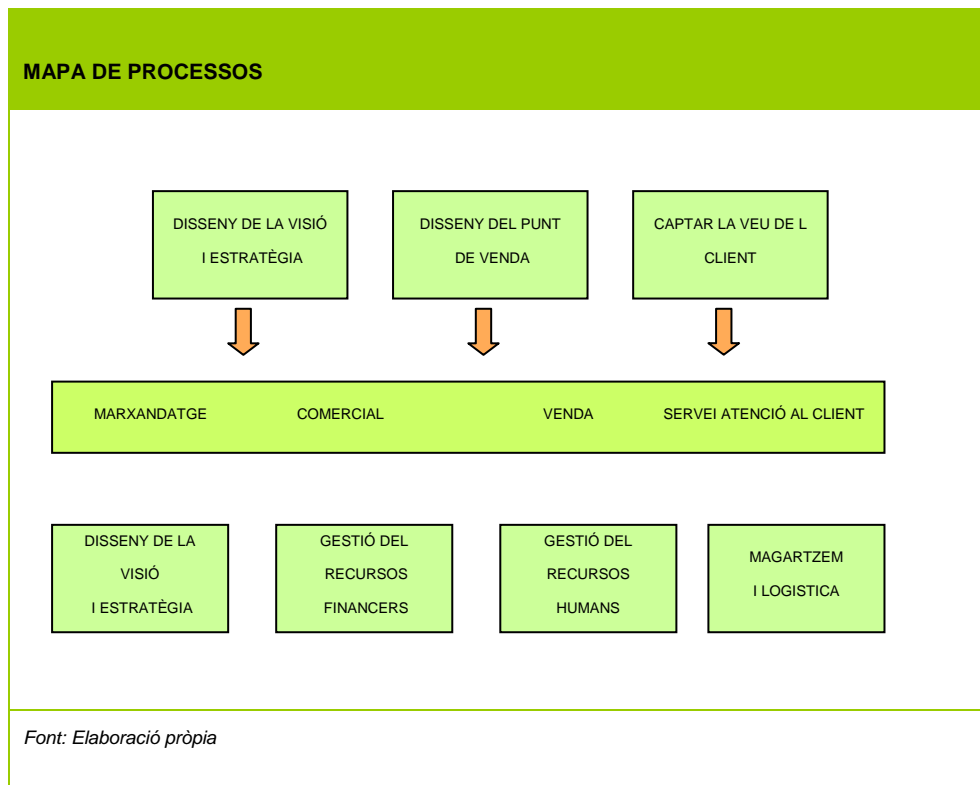
Tot avança molt ràpidament, i sobretot quan parlem de nova tecnologia. Exemples n'hi ha molts, com la identificació dels productes, que d'allò que consideràvem ja revolucionària etiqueta de codis de barra, que ens permet una identificació del producte molt més ràpida i una millora en la gestió dels stocks, passarem ara a la radiofreqüència d'identificació (RFID) que ens diuen revolucionarà els processos logístics i comercials de les nostres empreses.

Sigui com sigui, és cert que l'entorn de les botigues, es miri des d'on es miri, és cada cop més incert, i la capacitat de resposta ens és vital. Per això el parlar en clau de procés, és cada cop més important, donat que ens ajudarà a obtenir la suficient capacitat de resposta i de passada complir amb una de les màximes en les nostres botigues, que és obtenir la satisfacció dels clients.

Però què vol dir parlar en clau de procés en una botiga. Vaig tot seguit a intentar d'explicar-ho. Un dels primers processos que ens trobem és el de captar les necessitats dels nostres clients, donat que a partir d'aquí vindran altres processos que ens són imprescindibles, com la compra, la gestió dels recursos financers, la gestió dels recursos humans, el magatzematge dels productes comprats, la seva distribució a les botigues, és a dir, tot el procés logístic, i un cop el tenim a la botiga, s'iniciaran altres processos, seqüencialment i que configuren els processos que en direm "clau", com són els processos de merchandising, el comercial, la venda i el Servei d'atenció al client. Fins aquí tenim identificats els processos "clau" i els de "suport", però de tota manera ens és cada cop més necessari tenir una guia de cap on hem de dirigir el nostre negoci, per la qual cosa també podem identificar els processos necessaris, que en direm "estratègics", com són el disseny de la visió i estratègia, el disseny del punt de venda i el sistema que tinguem de captar la veu del client.

Ja tenim identificats tots els processos del nostre negoci, i que queden representats en el quadre 1. A partir d'aquest moment, podem orientar el nostre negoci cap al client, frase aquesta molt sentida últimament, però que és vital per la supervivència dels nostres negocis.

Quadre 1



Bé, ara ens podem plantejar, què hem de fer exactament per orientar-nos cap al client? Suposo que tothom en coneix la resposta. Sóc de la opinió, que ens és del tot imprescindible, que tinguem ben detallats els passos que seguim actualment en cadascun dels processos. Aquesta sembla una tasca fàcil, però qui pot dir-nos amb sinceritat que això ja ho té fet?... En una segona fase intentem analitzar a fons si aquests passos o activitats que fem, són encertats o no, allò que en diuen, aportar valor al client. Aquesta realment és la pregunta clau, i si la resposta és no, doncs ja tindrem una millora a fer, i que del tot cert ens aproparà al client una mica més i que cada cop que identifiquem un no i per tant apliquem una millora anirem aconseguint pam a pam allò que tant anhelem, sentir-nos propers al què necessita i desitja el nostre client.

Clar que tot això ens comportarà temps, però jo diria que no és temps, sinó gestió, i com tot tipus de gestió s'ha de fer racionalment, i la racionalitat en la gestió dels processos comporta la prioritització, és a dir, no podem fer-ho d'un sol cop i amb tots els processos a la vegada. Així doncs, iniciarem la gestió de processos amb els que creiem prioritaris en un moment determinat.

És per això que la gestió dels processos dels nostres negocis és cabdal per poder seguir presents en el mercat amb la millor eficàcia i eficiència possibles. De tota manera aquí ens falta parlar d'un aspecte molt fonamental i és el d'involucrar a totes les persones del negoci, i això ens quedarà molt clar si ens fem la senzilla pregunta sobre qui està involucrat en una procés determinat?, la resposta de segur que ja la sabeu, el que ven, el que compra, el que col·loca el producte, el que està a la caixa, el que està al magatzem, ... En qualsevol procés, tindrem involucrades a varies persones, i això fa que sigui imprescindible que tant en la identificació de les activitats, com en les corresponents millores a aportar hi participi el personal. Amb aquesta complicitat s'aconsegueix a més implicar-nos en les millores i en el seu èxit i indirectament en allò que tanta falta fa, la motivació.

Abril de 2.005

JOAQUIM DEULOFEU AYMAR