

ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS PARA HACER FRENTE AL COVID19 Y FUTURAS PANDEMIAS

ME LA PELA EL COVID19

Mi intención.

Pongo a disposición una serie de estrategias (pensadas por mi) para ayudar a los negocios comerciales de bienes y servicios, que se ven afectados y obligados a suspender o cerrar de forma temporal sus operaciones diarias durante la contingencia de COVID y las futuras que puedan venir.

Es una forma en la que quiero ayudar a este grupo de comercios, para que con estas estrategias puedan llevar a cabo sus funciones diarias y puedan también implementar operación remota, con distanciamiento social y asegurando la sanidad y la salud en todo momento.

Quien soy.

Soy un ciudadano consciente y ocupando de la situación que se nos acaba de presentar. Estudié hace algunos años la carrera de Administración de Empresas, graduado del ITESM en 1993. Pero desde mitades de los años 90's me involucré en los negocios y en el ámbito laboral. He tenido desde entonces, muchas oportunidades de trabajo. He participado en el sector público gubernamental y en el privado. He operado negocios propios y negocios de otros también. Estudié una maestría y me he mantenido en constante actualización en materia de negocios y otros temas de mi interés. Actualmente me desarrollo en el sector político, en la parte técnica, pero al final es política. Además manejo un pequeño negocio que pretende ayudar a personas enfermas que requieren de cuidados en casa y a sus familias. Escribí una pequeña publicación sobre

Recomendaciones para una Vejez de Calidad y estoy por cumplir 50 años de edad.

Aficionado al ciclismo urbano y en solitario. Me gusta el café. Me gusta escuchar música y convivir con buenos amigos. Me gusta estar con mi familia y me gusta trabajar en lo que sea. No veo un día de mi vida sin hacer algo y sin aprender algo. Ese soy yo.

Introducción.

Como le menciono al inicio de estas líneas, mi intención es ayudar y apoyar a los comercios en general. Si al menos uno de los miles que existen se beneficia con estas estrategias, habré cumplido mi misión en este planeta tierra.

Me permito citar una frase que me inspiró a escribir este documento: *"En los momentos de crisis, solo la imaginación es más importante que el conocimiento"*. Albert Einstein.

Sin importar si eres un taller mecánico, una bodega de suministros industriales, una barbería, una fonda o restaurante o bar karaoke; creo de manera fehaciente, que tu negocio puede seguir operando, bajo diferentes circunstancias y con diferentes objetivos, pero puede mantenerse a flote durante una temporada de crisis.

Tomemos el ejemplo menos fácil. Un bar karaoke.

Asumiendo que cumples con varios de los puntos de revisión descritos en el "Check List de Viabilidad", piensa que:

1. si tienes los datos de varios de tus clientes habituales,
2. si tienes una presencia en redes sociales,
3. si tienes adaptabilidad para hacer las cosas de manera diferente,
4. si tienes la infraestructura sin afectaciones,

5. si tienes la capacidad creativa y conoces el “core” de tu negocio,
6. y tienes interés de seguir funcionando;

Puedes seguir operando y generando ingresos para tu negocio y mantener a una buena parte de tu plantilla laboral.!

Te darás cuenta que puedes generar un modelo de negocio adicional a tu modelo tradicional.

¿Cómo?

1. Contacta de manera directa, vía SMS, llamada o mensaje por correo a tus clientes y comunica que estarás funcionando, pero de manera diferente y que quieres que ellos sean parte de esto. Involucra a tu cliente. Invítalos a la sesión en vivo de las 8:00PM de Karaoke de Meseros. O haz un concurso de Karaoke a Domicilio y que suban 30 segundos de su canción favorita en tu perfil de redes sociales.
2. Tienes redes sociales, OK, momento de apalancarlas, úsalas y comunica a tus potenciales clientes en tu zona, barrio o cualquier parte, que estarás operando y que los invitas a ser parte de una experiencia y que a cambio pides una mínima recompensa. Solicita el apoyo de tu comunidad.
3. Tienes capacidad de adaptación. Es decir, puedes hacer llegar un six de cervezas frías a casa de uno de tus clientes, con esas deliciosas alitas con salsa picante, incluyendo, servilletas y cubiertos desechables ? Te interesaría que en la compra de su paquete de Karaoke a Domicilio le enviemos una mesita periquera con cuatro sillas de bar por \$200 pesos más?
4. Si la infraestructura de tu negocio no tuvo afectaciones: edificio, local o bodega, equipos, maquinaria, servicios básicos, telefonía, insumos, proveedores, plantilla laboral, licencias de funcionamiento, vehículos, redes, etc., está funcionando, tu negocio sigue en marcha!

5. Si conoces el “core” de tu negocio, sabrás perfectamente cuál es el producto o servicio más vendido, concéntrate en él y asegura que puedes mantenerlo ofertado a tus clientes. Es evidente que vas a necesitar planeación, estrategias y acciones específicas y creativas. Puedes lograrlo. Haz sido creativo desde el día 1 que empezaste tu negocio, porque no vas a ser creativo en este momento para atraer ingresos a tu negocio?
6. Si tu interés es seguir operando, solo tienes que determinarlo ahora! Junta a tu equipo de trabajo, a tus amigos y familiares, reasigna tareas: el mesero tendrá que llevar las chelas a domicilio, en un auto del negocio con tu cuñado que es el dueño del auto y que te cobrará una renta Tu hostess se encargará de conducir el Karaoke Live de Meseros por la Noche, tus amigos y familiares estarán ayudando desde sus casas con los primeros pedidos a domicilio y gozando de la diversión en línea del Karaoke Live.

Desde mi punto de vista, este negocio de karaoke, la puede o no tener complicada. Pero no crees que es mejor ponerte a vender cervezas a domicilio y obtener ingresos, que dejarlas a que se formen icebergs en el congelador de tu negocio?

Ahora imagina que eres una barbería. El distanciamiento social hará que a las personas que tenemos barbas y nos gusta el pelo corto nos volvamos unos Chewbaccas ú Hombres de la Nieves O debemos pedirle a nuestra pareja, que experimente a cortarnos el cabello guiadas por un tutorial en YouTube?.

Por supuesto que no!!! Una barbería puede de manera eficiente y segura seguir operando. Tendrá que espaciar las citas entre los clientes. Deberá destinar una silla para todos aquellos “walk ins”. El personal deberá de manera muy estricta usar medidas de protección para ellos y los clientes. La política de desinfección de equipo, sillas, herramientas, etc., debe triplicarse. Y de esa forma, comunicando a sus clientes, involucrando a su comunidad podrá seguir operando.

Tiene que hacerlo de manera responsable y segura. Y puede seguir obteniendo ingresos. Además que podrá hacer citas de visitas a domicilio, siguiendo protocolos de prevención muy estrictos, pero puede lograrlo.

Ahora bien , si tu negocio es de comercialización de insumos industriales y tienes un mostrador de ventas, las estrategias se vuelven quizá más directas:

1. Evita el contacto cara a cara y convierte el servicio en atención telefónica, SMS o WhatsApp y correo electrónico.
2. Convierte tu catálogo físico en uno digital y distribuyelo en redes sociales. Si te piden muestras, haz videos de tus productos y ten a la mano las fichas técnicas.
3. Ten actualizada tu lista de precios y volúmenes de inventario.
4. Notifica a tus clientes que los pedidos se entregarán, bien a través de un “drive thru” o “walk thru” en horarios específicos y de acuerdo al orden en que fueron recibidos y no tomes pedidos “urgentes”.
5. Notifica a tus clientes que haz contratado equipo de logística adicional para entregar de manera oportuna y segura sus pedidos en sus domicilios y que tendrán que compartir el costo con tu negocio.
6. Habilita a tus vendedores de piso o mostrador con teléfonos, tablets y correos electrónicos para que puedan operar de sus casas y establece un plan de objetivos de ventas escalonado. Olvida la visita a clientes, haz video conferencias. Solo visítalos para lo indispensable o aspectos muy técnicos.
7. Diseña rutas de entrega junto con tus repartidores para que sean más eficientes. Establece protocolos de prevención y cuidados al entregar tus mercancías.

8. Habilita todas las formas de cobranza: pago con tarjetas, depósitos electrónicos, pagos a través de tiendas de conveniencia, Paypal, etc..

“Check List de Viabilidad”

Es una lista, que desde mi experiencia, deberás ir marcando como Lo Tengo, Lo Desarrollo o Debo Considerarlo. Así de simple.

Variable	Lo Tengo	Lo Desarrollo	Debo Considerarlo
Directorio actualizado de clientes			
Base de datos de teléfonos de clientes			
Base de datos de correos electrónicos de clientes			
Conozco la manera habitual de cómo consumen mis clientes			
Tengo un sitio web			
Tengo un sitio en Facebook			
Tengo presencia en otras redes sociales			
Realizo ventas por teléfono u otros medios digitales			
Tengo entrega a domicilio			
Tengo publicidad pagada en medios digitales o redes sociales			
Hoy ya me comunico con mis clientes a través de medios digitales o redes sociales			
Vendo a través de internet			
Acepto pagos con tarjetas, transferencias u otros medios			

electrónicos de pago			
El personal de mi negocio hace más de una función actualmente			
El personal está capacitado en los temas del negocio			
Al personal puedo asignarle otras tareas distintas a las que hoy realiza			
Puedo aprovechar la maquinaria o equipo de mi negocio en otras áreas o para otros servicios			
Los horarios de mi negocio puede ser flexibles			
Tengo capacidad para operar en horarios extendidos, días festivos y fines de semana			
Puedo ofertar mis bienes o servicios de manera diferente			
El inventario de bienes o servicios está actualizado			
Puedo modificar el tiempo de entrega de mis proveedores de bienes o servicios			
Puedo modificar mis tiempos de entrega de mis bienes o servicios			
Podría compartir los gastos adicionales para entregar mis bienes y servicios con mis proveedores y clientes			
Puedo prescindir de un espacio físico (bodega, local, edificio, oficina) para vender mis bienes o servicios			
Puedo trasladar las operaciones de mi negocio a un espacio más rentable y adaptable			
Tengo clara la visión de mi negocio			
Tengo objetivos precisos para este año			

y los siguientes tres			
Conozco a profundidad la operación de mi negocio			
Indicadores de desempeño de mi negocio			
Manuales de Procedimientos para el desarrollo de las operaciones de mi negocio			
Políticas de Ventas y Adquisiciones			
Tengo clara la manera en que debo gestionar el gasto de mi negocio			
Estoy al día en las obligaciones fiscales y laborales de mi negocio			
Créditos vigentes			
Plan Anual de Ventas			
Comportamiento de ventas de mi negocio			
Fuerza de Ventas (vendedores)			
Plan de Mercadotecnia			
Diseño de publicidad			
Publicidad pagada en varios medios			
Solvencia financiera para operar al menos dos meses			
Aviso de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales			

Una vez que de manera reflexiva, junto con los socios de tu negocio o con los participantes importantes en la operación de tu negocio hayas marcado las casillas del Check List de Viabilidad, encontrarás las áreas de oportunidad para tu negocio.

No quiero que pienses que es una receta mágica, todo lo contrario, no hay magia. Hay intención. Hay planeación. Hay sacrificios. Hay oportunidades. Hay acción.

Espero que estas recomendaciones te sean de ayuda hoy, en este momento complicado por el que estamos pasando todos. No importa si eres grande, mediano o pequeño. Si llevas dos meses en el negocio ó 20 años. Si tienes una sucursal o presencia en todo el país. Lo importante es que tomes un momento para hacer que estas estrategias te ayuden y logres tomar las decisiones que te lleven hacia adelante y a salir victorioso de esta adversidad.

Nunca hacia atrás, siempre hacia adelante.

Aviso Legal:

Todo el contenido se proporciona de acuerdo con el derecho inalienable a la libertad de expresión, y solo con fines informativos. La información se proporciona tal cual, sin ninguna garantía de idoneidad para ningún propósito.

Usted es totalmente responsable del uso o mal uso de esta información. Antes de utilizar cualquier información, se le recomienda que consulte a un profesional competente que puede aconsejarlo de acuerdo con sus circunstancias específicas, que variarán de persona a persona.

El autor de esta publicación, y la información que se proporciona en ella, no desafía ni amenaza la autoridad de ningún gobierno o agentes legítimos.