



Tiendoil

Tiendoil es una estación de servicio ubicada en el kilómetro 150 de la carretera de Trujillo a Plasencia, propiedad de Rodrigo Hernández. Pese a que esta gasolinera tiene una antigüedad de 40 años, hace dos semanas que se terminó una gran reforma en la que se han renovado tanto los elementos de pista (zona donde se suministra el combustible) como la minitienda en la que se venden distintos productos.

En los últimos años la venta de productos de tienda se ha ido incrementando de forma constante, constituyendo, en este momento, una parte muy importante de los beneficios conseguidos en la estación. Este aumento de la participación es cada vez mayor, ya que los ingresos procedentes de la venta de combustible han descendido tanto por una bajada en la venta de carburante, debido a las nuevas aperturas de gasolineras, como por la reducción del margen de distribución en el suministro (diferencia entre el precio al que se compra el combustible y el precio al que se vende).

Por este motivo, y dado que desea iniciar la actividad con una mayor orientación hacia la venta de productos en la tienda, se está estudiando la posibilidad de introducir nuevas referencias (productos) con el fin de mejorar la imagen y la oferta de cara a los futuros clientes potenciales.

Para determinar cómo deberían colocarse los productos, se decidió agrupar los mismos teniendo en cuenta los motivos de compra que movían a los clientes. Esta idea, que en principio parecía simple, se hizo complicada sólo con el primer análisis. Así, cuando se estudió la familia de los dulces de chocolate, empezaron las dudas al intentar catalogar las razones por las que alguien podría comprar estos productos. Las razones que se les ocurrieron fueron:

- Un capricho. Alguien para repostar y decide comprar un dulce sin que nadie le pueda quitar la idea.*
- Un chantaje. El cliente tiene a los niños en el coche y piensa pedir un beso y un abrazo a cada niño a cambio de darles los dulces.*
- Un sistema para matar el hambre. Al cliente le quedan todavía 250 km hasta llegar a su lugar de destino y no desea parar para comer, pero siente la sensación de hambre y trata de calmarla.*

TRABAJO REALIZADO

1. Necesidades de comprar

Después de llevar a cabo un estudio de las ventas hechas en el autoservicio durante un período de seis meses, se constató que el cliente se siente atraído por productos como: chocolates, bombones, galletas, patatas fritas, frutos secos, chicles, bebidas, prensa y tabaco.

Aunque normalmente es un cliente de paso que para a repostar, suele entrar en la minitienda a realizar alguna compra.

Cuando el cliente compra determinados productos los adquiere por una serie de razones:

- Básicas**
Comer y beber algo para mitigar la sensación de hambre y sed.
- Relación y poder**
Compartir con los compañeros de viaje o bien para chantajear a los niños y conseguir de ellos, por ejemplo, un beso o un abrazo.
- Autorrealización**
Darse un capricho con el fin de autogratificarse.

2. La reforma interna

Desde hace algunos años el público tiende a usar con más frecuencia el autoservicio de las gasolineras, ya que se pueden comprar productos a cualquier hora. Por ello, se puso gran empeño en la distribución del local para aprovechar al máximo el espacio.

La entrada, a la derecha

Se decidió colocar unos expositores con chocolates y galletas, por ser un reclamo para los posibles clientes y porque normalmente se recorre la tienda en sentido inverso a las agujas del reloj.

La entrada, a la izquierda

Se situaron las revistas y la máquina de tabaco, dejando un hueco para instalar el mostrador del cajero, que ocupa la mitad de este lateral.

Sobre el mostrador, en unos expositores, se distribuyeron chucherías, chicles, caramelos, gominolas... y también cintas de casete y llaveros.

La otra mitad se ocupó con estanterías que contienen, en la parte más elevada, las bebidas alcohólicas (vinos y licores) que hay que pedir al encargado de la tienda, mientras que en las estanterías más accesibles se situaron las aguas, refrescos y cervezas.

El centro

Se colocaron las conservas, clasificadas en: comidas preparadas, pescados, carnes, legumbres, productos hortícolas y fruta.

Al fondo, a la derecha

Se dispusieron las salsas, pastas y pan.

Enfrente de la puerta, en la pared contraria, se instaló la cámara frigorífica, donde el cliente encuentra productos lácteos y sus derivados, y embutidos y fiambres y un refrigerador para helados.