



PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

LEIDY VIVIANA HIDALGO

ACSERVICIOS



QUIENES SOMOS

Somos una compañía colombiana de venta, reparación y mantenimiento de electrodomésticos con sede en el chagualo en el centro de Medellín. Manufactura productos de calefacción y refrigeración doméstica y comercial, los cuales se comercializan en varias marcas tales como; haceb, centrales, simsa, icasa, Samsung, entre otros.

Acservicios fue fundada en el 2014 por Leidy Viviana Hidalgo y Jhon Freddy castelblanco en un local de reparaciones y de refrigeración.

Despues de 3 años de ahorro se dio una oportunidad para ampliar el objetivo del taller hacia la venta, reparación y mantenimiento de electrodomésticos y gasodomésticos, con una alianza estratégica con industrias haceb. Fue así como nació hoy hace 4 meses, **ACSERVICIOS**.





SEDES

Nuestros Sedes son 3: barrio el chagualo en el centro de Medellín(atención al cliente), barrio guayabal autopista sur (sala de exhibición) y Copacabana autopista norte (fabrica) en donde la principal materia prima son hojas de aluminio y el acero.

CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

REQUERIDOS 1

- Los tipos de estantería serán cantiléver, apiladas en bloque y sueltas
- El producto son electrodomésticos y gasodomésticos,
- La mercancía estará en guacales protegida en los bordes por icopor y unitarizada sobre una estiba
- Cada caja tiene un estiquer con un código de barra, donde especifica todo lo relacionado con la mercancía (modelo de línea blanca)



EQUIPOS Y MATERIALES

- Montacargas (eléctrico, de combustible, de gas, contrabalanceo, de altura, de pasillo estrecho y ancho
- Tras paletas (hidráulica, manual)
- Estivas
- Porta estibas
- Crista Flex
- Botas
- Casco
- Uantes
- Orejeras
- Protector de espalda
- Gafas
- Entre otros



Producto terminado

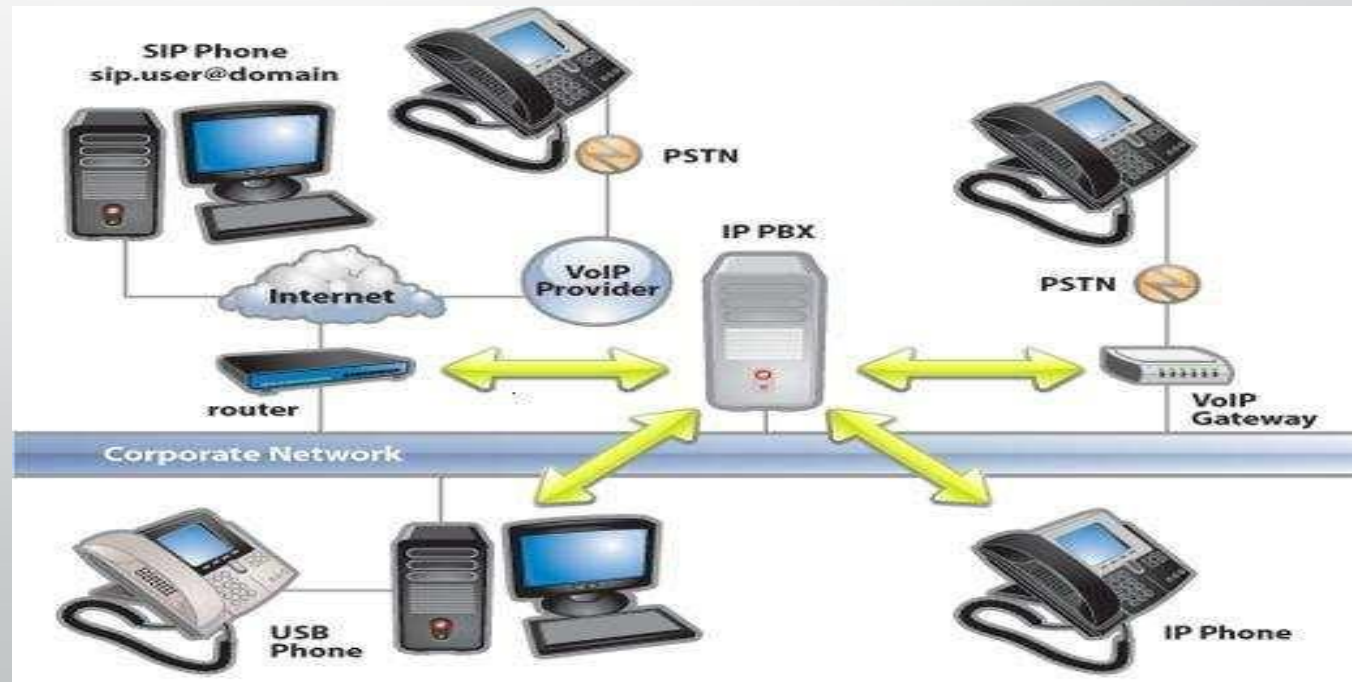
El tipo de inventario a manejar serán los productos terminados tales como :

- Neveras
- Lavadoras
- Calentadores
- Estufas
- Hornos microondas
- Lavaplatos
- Secadoras



SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Computadores
- Teléfonos de mesa y celulares
- Publicidad en paginas amarillas
- Volantes
- GPS
- Lector de código de barras
- Vallas publicitarias
- Entre otros



EMPLEADOS, HORARIOS Y JORNADAS LABORALES

**22 Empleados Entre
Administración y Técnicos**

**Con horarios de trabajo
de lunes a viernes de**

7:00 am a 7:00 pm

Sábados y domingos

De 7:00 am a 2:00 pm



TRANSPORTE

serán solo vehículos como Vans, camiones articulados de dos ejes para transportar un electrodoméstico del lugar de venta hasta la residencia del cliente,





<http://www.youtube.com/watch?v=NfizZDoEUWI>

http://www.youtube.com/watch?v=2nQlav_Wbso



PLANEACIÓN TÁCTICA

ACSERVICIOS

MODO DE TRANSPORTE

- Camiones de dos ejes rígidos
- Vans
- Motocicletas



ROTACIÓN DE INVENTARIOS

PEPS

Por orden de solicitud de servicio

Primer servicio solicitado, primer servicio realizado

según sea la prioridad del servicio

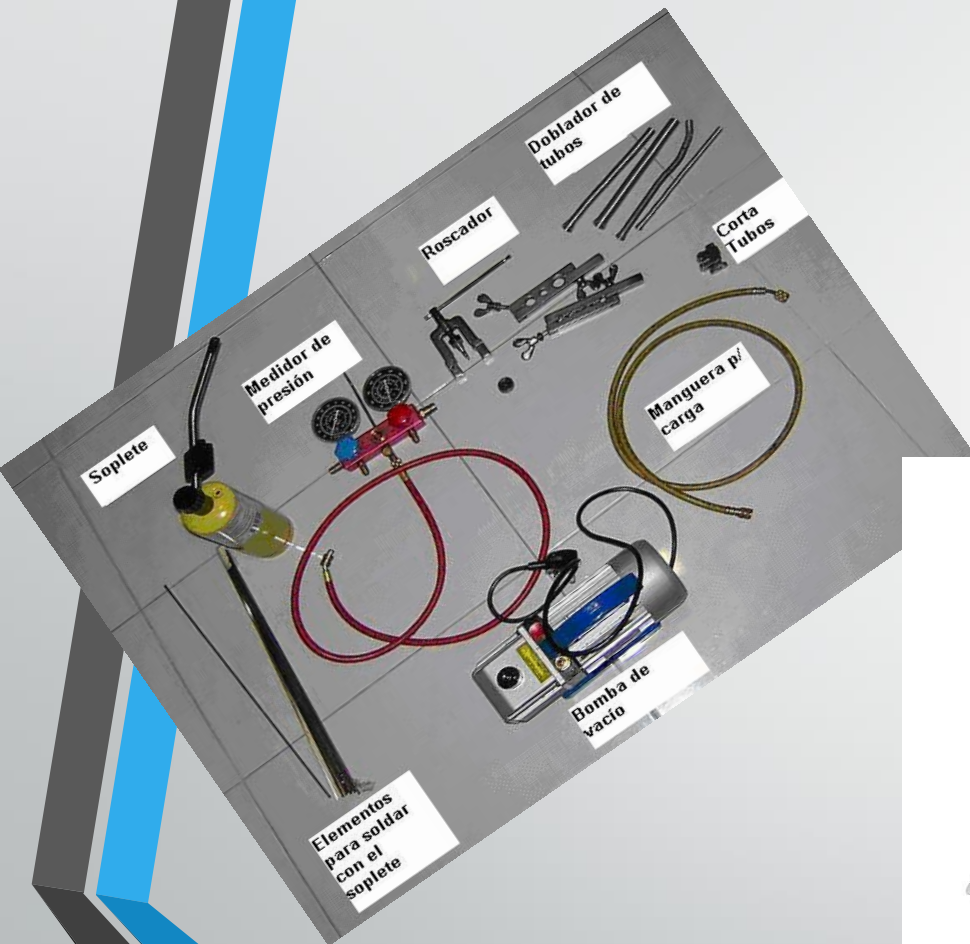
Por orden de venta

Primer pedido de venta solicitado, primer servicio de venta despachado.

RUTAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- El cliente hace la solicitud del servicio
- Se procede a ingresar la información al sistema
- Se le proporciona la ruta al técnico, según la zona y prioridad del servicio (neveras, nevecones, cavas y neveras panorámicas)
- El técnico hace su respectiva revisión y valoración
- Luego de el cliente autorizar, el técnico hace la solicitud del repuesto al centro de servicio
- Donde se le facilita con una orden de garantía o venta.
- Terminado esto, queda el cliente en nuestra en nuestra base de datos.

EQUIPOS Y HERRAMIENTAS A USAR



CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

Nuestro centro de distribución
tiene 50 metros cuadrados, el
muelle de entrada es el mismo de
salida.



TRANSPORTE

Serán solo vehículos como Vans, camiones articulados de dos ejes para transportar un electrodoméstico del lugar de venta hasta la residencia del cliente, y motocicletas (15) para hacer el domicilio del servicio. Cada técnico tiene su moto y los camiones o vans se alquilan al momento de la venta de un electrodoméstico o gasodoméstico



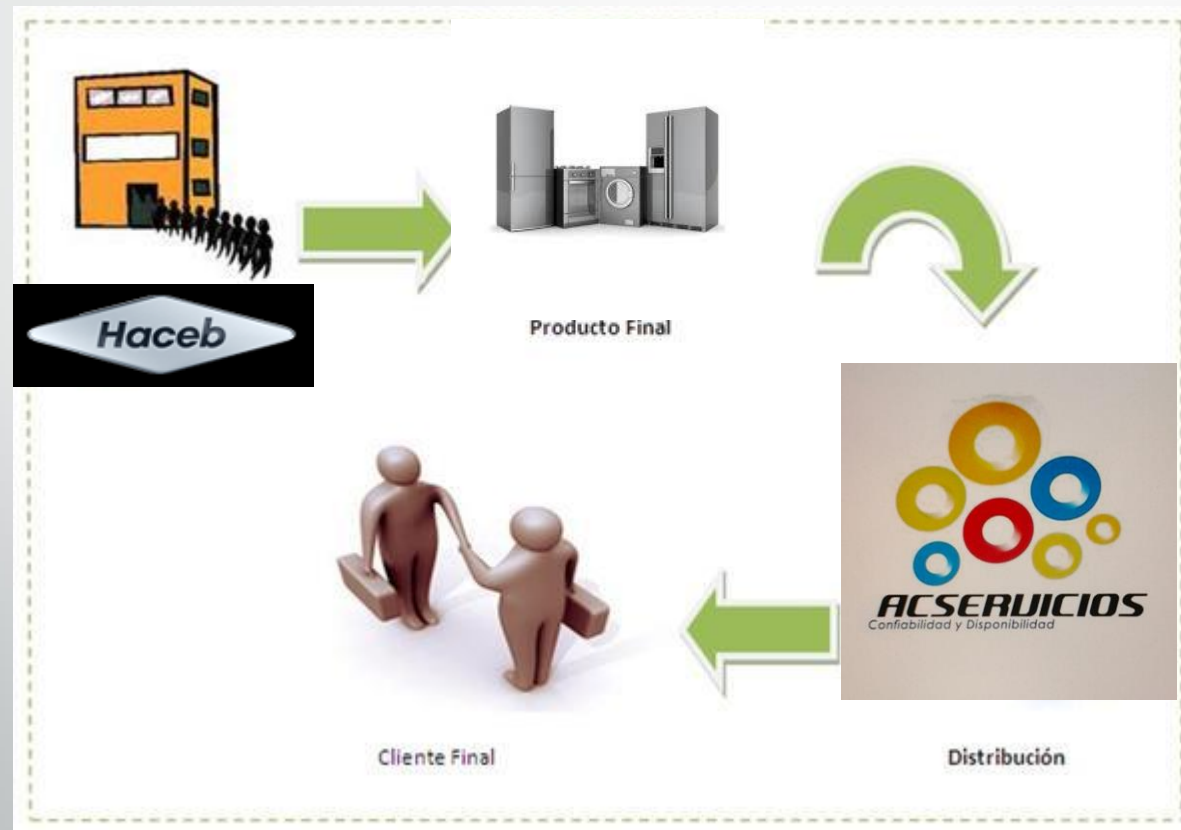
VOLUMEN INVENTARIO

Nuestro inventario esta diseñado, teniendo en cuenta la cantidad de servicios prestados en el mes inmediatamente pasado
Estamos hablando de un total de:

Producto	días	cantidad	total repuestos
• Refrigeración	• 30	• 51	• 153
• Calefacción	• 30	• 73	• 219
• Lavadora	• 30	• 12	• 24
• Horno microhondas	• 30	• 10	• 10

POLITICAS DE DISTRIBUCIÓN

En nuestra política de distribución aplicamos el canal detallista, porque va del fabricante o productor al detallista que en este caso somos nosotros y luego al consumidor final



TÁCTICAS A IMPLEMENTAR

1. **Encontrar y retener personal de calidad**
Empezar por contratar personal que estén dispuestos a ofrecer un excelente servicio al cliente. Asegurarse de que sepa exactamente lo que es un buen servicio al cliente. Entrenar al personal, darles autoridad, hacerlos confiables y motivarlos a satisfacer a los consumidores.
2. **Establece el tono y predica con el ejemplo**
Te guste o no, eres el modelo a seguir para todos en tu empresa. La forma en que ven cómo hablas y lidias con proveedores, socios, miembros del equipo y clientes, les dice cuáles son las reglas a seguir en cuanto a servicio al cliente.



INDUSTRIAS HACEB

<https://www.youtube.com/watch?v=g2ZRBjEeqOc>



PLANEACIÓN OPERACIONAL

ACSERVICIOS

APROVISIÓNAMIENTO DE INSUMOS Y MATERIALES

La mercancía como repuestos y materiales se recibirán mes a mes dependiendo de la cantidad de servicios recibidos el mes inmediatamente anterior



DISTRIBUCIÓN LOGÍSTICA

- El piking se hará de acuerdo al servicio a prestar como por ejemplo la marca del electrodoméstico y clase de electrodoméstico.
- El paking se hará en papel crista Flex.
- El crossdocking se hará principalmente en las ventas, donde inmediatamente el artículo entra así mismo sale.



TRANSPORTE TERRESTRE



El tiempo de recibo y de entrega son inmediatos, después que el consumidor solicite la venta o servicio

El tipo de almacenamiento será en estanterías sencillas.



CANTIDADES A COMPRAR

PRODUCTO	DÍAS LABORADOS	CANTIDAD SERVICIOS PRESTADOS	CANTIDAD REPUESTOS	CANTIDAD VENTAS
- Refrigeración - Calefacción - Lavadora - Horno microhondas	30 30 30 30	51 73 12 10	153 219 24 10	5 25 3 3

CLASIFICACIÓN DE LOS ARTÍCULOS

Estos insumos y materiales se almacenan por categorías con base en la participación en los inventarios o ventas, ósea los repuestos que con mas frecuencia se utilizan, son los que mas a la mano se encuentran a la hora de hacer la selección de los mismos



MANEJO DE LOS REPUESTOS Y MATERIALES

En nuestro **CDI** el manejo de repuestos y materiales se hace totalmente manual ya que no son pesados y en caso tal que se de una venta de un electrodoméstico o gasodoméstico, se usaría la fuerza humana y el trabajo en equipo.



PROPUESTA OPERACIONAL

Nuestra propuesta operacional es en ser más metódicos a la hora de operar y no solo actuar por inercia, ya que es con estrategias, tácticas y unos muy buenos objetivos que se elabora el mejor trabajo, haciendo las tareas en equipo y apoyándonos los unos con los otros para tener mejores ideas operacionales y así iremos todos para un mismo rumbo.





TRABAJAR EN EQUIPO, LA MEJOR OPCIÓN

<https://www.youtube.com/watch?v=ynCrbboaFp8>