



Manual del anaquelero



CICADH
Centro Integral de Capacitación y Desarrollo Humano
DE GRUPO SANCHEZ

Objetivo General

El personal conocerá y aplicará sus funciones, políticas y lineamientos, el trabajo en equipo y el servicio al cliente, contribuyendo así a la misión del grupo.

Objetivos Particulares

- Ejecutará los procesos correspondientes a sus funciones
- Aplicará el servicio al cliente con trabajo en equipo en base a las situaciones o necesidades que se presenten en la unidad de negocio.
- Conocerá y aplicará la filosofía empresarial con la finalidad de cumplir los objetivos de la organización.
- Conocerá las políticas y reglamento de Grupo Sánchez.

Misión

«Comercializar productos a los mejores precios, con un excelente servicio y entusiasmo de cada una de nuestros colaboradores para mantener clientes y familias satisfechas».

Visión

«Ser la abarrotera líder del sureste gracias al compromiso y honestidad con sus clientes, personal y proveedores, con una infraestructura moderna y sustentable, acorde a las necesidades del mercado».

Filosofía y Valores

- Solo a través de la **honestidad, el respeto y el servicio** que ofrezcamos podremos obtener la satisfacción, confianza y lealtad de nuestros clientes.
- El respeto a nuestros clientes debe concretarse en brindar mayor comodidad de los súper's, precios justos, vender «Kilos de a kilo» y la atención amable de nuestro personal.
- En trato a nuestros proveedores se caracteriza por el cumplimiento de nuestros compromisos para generar **confianza** y una relación de ganar-ganar.
- Fomentamos un ambiente laboral donde prevalezca el **trabajo en equipo** y se de la confianza para generar una **comunicación abierta y transparente**, con **responsabilidad y compromiso**.
- Procuramos tener condiciones de trabajo seguras para garantizar la seguridad física de nuestros trabajadores.
- Promovemos con nuestro ejemplo un trato digno a nuestros colaboradores, guardando siempre un profundo respeto al ser humano.
- El **cumplimiento** de los procesos clave de la empresa ayudarán a nuestro capital humano a **optimizar** y **desempeñar mejor** sus responsabilidades.
- Apoyamos a la economía familiar mediante la comercialización y distribución de productos a **precios justos**.
- **Comprendemos las necesidades sociales** del entorno en el que trabajamos y colaboramos en su solución, impulsando programas educativos y apoyos filantrópicos.

Cómo Contribuye mi labor a la misión del Grupo.

Mantener las instalaciones en optimas condiciones en cuanto acomodo, orden y control establecido del layout de toda la mercancía la mercancía del súper; brindar apoyo y asesoría de acuerdo al protocolo de atención a todos nuestros clientes así mantener las instalaciones del súper en optimas condiciones de higiene.

Protocolo de Anaquelero



Saludar al Cliente de acuerdo al horario



Ofrecer apoyo a los clientes que llevan mercancía en sus manos



Acompañar al cliente en caso de requerir algún producto y desconozca su ubicación



Ofrecer al cliente alternativas en caso de no tener existencia del producto que busca

Responsabilidades del Anaquelero

Imagen y Limpieza del Súper



Mantener la limpieza general de los productos, anaqueles, muebles, pasillos, ventiladores, exterior del súper, carritos y canastas.

Descarga y Acomodo de Mercancía

Descargar la mercancía cuidando el producto y la integridad física mediante la carga y descarga segura.

Peso máximo en condiciones ideales:

25 kg. en general

15 kg. para mujeres, trabajadores jóvenes o mayores, o si se quiere proteger a la mayoría de la población.

Recomendaciones: En productos con un peso a mayor de 25 kg. la manipulación deberá ser entre dos personas. En bultos de azúcar se recomienda manipularse entre dos personas.

Consideraciones Especiales:

- Características de la carga (tipo de caja)
- Colocación de la carga (tomar las cajas con la palma de las manos).
- Técnica de manipulación de cargas empleada.
- Entorno físico de trabajo: condiciones térmicas.
- Tipo de suelo y calzado.
- Organización del trabajo.
- Factores individuales de riesgo (Condiciones físicas personales, actividad diaria, deporte, ocio, . . .)

No cargues más de lo que puedas manipular, tu seguridad física es importante.

¿Como levantar adecuadamente una carga?

Opción 1



1. Acércate en cuclillas.



2. Inclina el objeto un poco.



3. Agárralo bien..



4. Utiliza la fuerza de tus piernas.



5. Párete.

Opción 2



1. Acércate al objeto.



2. Levántalo con la espalda recta.



3. Apoya en tu rodilla.



4. Utiliza la fuerza con tus piernas.



5. Párate.

- Cargar mal un objeto provoca una contracción involuntaria de los músculos de todo el cuerpo
- Para cargar un peso debemos de hacerlo con la palma de la mano y la base de los dedos, para aumentar la superficie de agarre y reducir la fatiga.

Equilibrio

De la posición de los pies, que deben estar:

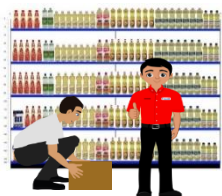
- Enmarcando a la carga.
- Ligeramente separados.
- Ligeramente adelantado uno del otro.
- Nuestro centro de gravedad estará dentro del polígono de sustentación

*****Nunca hacerlo con la punta de los dedos.**



Estiba en la bodega los productos recepcionados procurando que estos no se dañen y se encuentren acomodados por familia.

Estibamiento de productos: acomodo de los productos (cajas) mas pesados de bajo y productos mas ligeros arriba. Acomodo y rotación de mercancía en bodega.



Debe de mantener libre los pasillos (cuando el Súper no cuente con bodega, estibar la mercancía en la parte superior de los anaqueles de tal manera que la operación y recepción de mercancía no sea entorpecida).

Verificación de caducidades

- Dar rotación a todos los productos utilizar **el método PEPS** (primeras entradas, primeras salidas).
- Revisar el estado de los huevos para notificar las cantidad de productos que no se encuentra en optimas condiciones para la venta del público.
- Llevar al día su control de merma o productos a caducar máximo 45 días antes solicitando la firma del encargado.
- Llevar el control del inventario cíclico de sus áreas correspondientes, de ser necesario se realiza un segundo conteo para cotejar lo que hay en existencia contra lo que nos marca el sistema.



Clave	Descripción	Conteo 1	Conteo 2	Conteo 3
2142	café Soluble Dolca 90.	43		
3854	Café Soluble Dolca 110.	45	47	
2545	Alim. Nutri rindes 360 gr.	34		

Actividades de apoyo

- Proporcionar los productos que requiera el promotor para su exhibición con previa autorización del encargado.
- Realizar los conteos físicos del inventario cíclico de dos familias por día.
- Empaquetar y entregar al proveedor con previa indicación del encargado los PNC o artículos solicitados para devolución.



Tipos de empaques

Estos son algunos de los tipos de empaques que manejamos en el almacenamiento seco y es importante que los conozca y se familiarice con cada uno de ellos.



Caja de cartón

El fondo de la caja tiene el mismo cierre que la anterior.

Esta caja es casi igual a la caja de cartón regular, el fondo de la caja tiene el mismo cierre que la anterior, con la diferencia que en la tapa no tiene aletas para cerrar.



Charola de cartón

Caja de armado rápido, se pegan las orillas.

Esta es una **charola de cartón** la cual no requiere suaje, ya que se entrega despegada y el cliente necesita pegar o grapar las orillas de la charola.



Charola de cartón de armado automático

Caja de armado fácil, no requiere pegarse.

Debe de ser suajada, ya que se tienen que hacer cortes especiales y es de fácil armado.



Estibamiento

Agrupar sobre una superficie una cierta cantidad de cajas.

Es agrupar sobre una superficie (pallet, estiba, tarima), una cierta cantidad de cajas evitando que este se dañen.

*****Suaje**: (llamado también troquel) es el corte o dobles con el que cuentan los empaques para doblar y/o manipularlos con facilidad).

Los productos que se almacenan en estos empaques son los productos no perecedero (Almacenamiento seco).

Un alimento no perecedero es aquel que puede almacenarse con seguridad durante largos periodos de más de 6 meses, Ejemplo: frijol, azúcar, harina, pastas, arroz, y productos enlatados.

En las bodegas y anaqueles es donde se almacenan alimentos secos (productos no perecederos):

Enlatados

Cereales

Harina



Azúcar

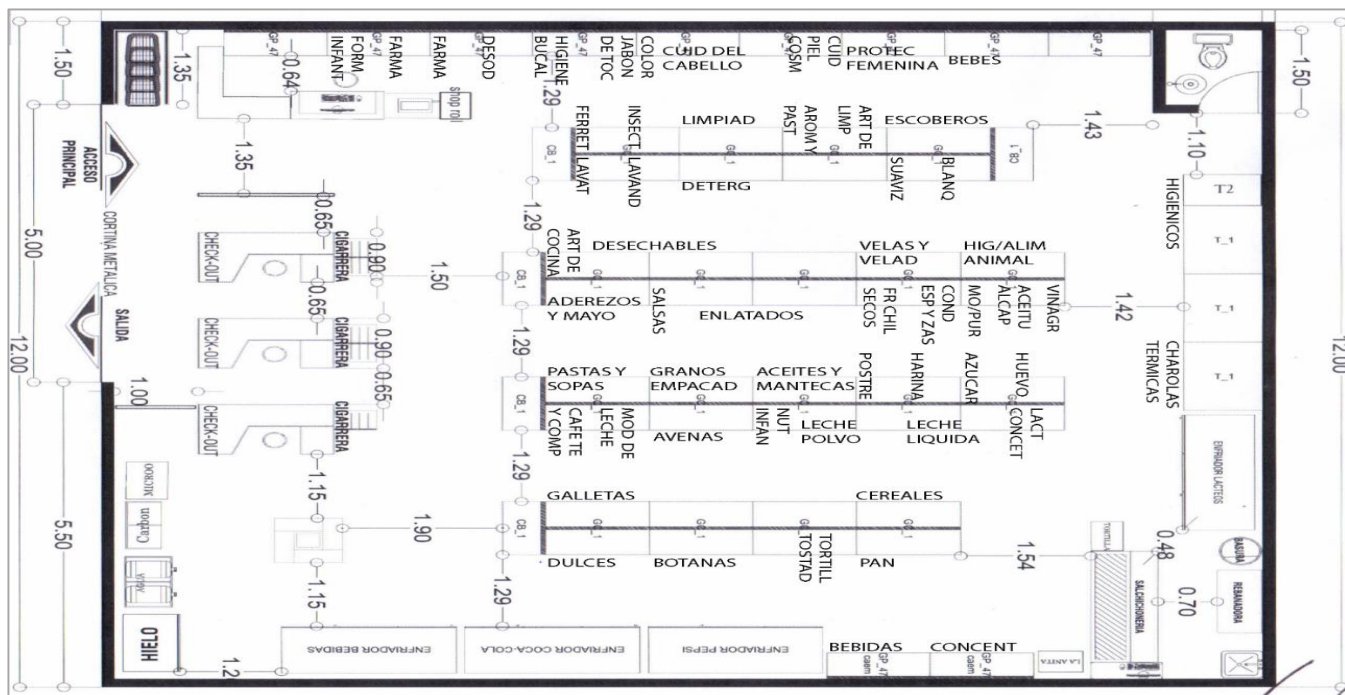
Galletas

Café



Layout de categorías

Permite visualizar como están distribuidas todas las categorías en nuestro súper sobre el plano arquitectónico.



(Observe con detenimiento la imagen el cual constituye la distribución de un punto de venta)

Ventajas que se obtienen al implementar de forma correcta nuestro el Layout es:

Administrar espacios de forma eficiente

Correcta distribución de categorías

Compras por:

- Impulso
- Asociación de productos
- Familias

Separación de agentes tóxicos



Rol de categorías

El rol de una categoría consiste en el papel que juega para el Shopper (comprador) y cada modelo de negocio.



Destino, Categorías con mayor incidencia de compra, por las cuales va la gente al súper.



Temporada, categorías con incrementos de consumo muy marcados en ciertas fechas.



Habitual, Categorías que la gente compra con mucha frecuencia, cuyos productos se consumen al menos 2 veces al día.

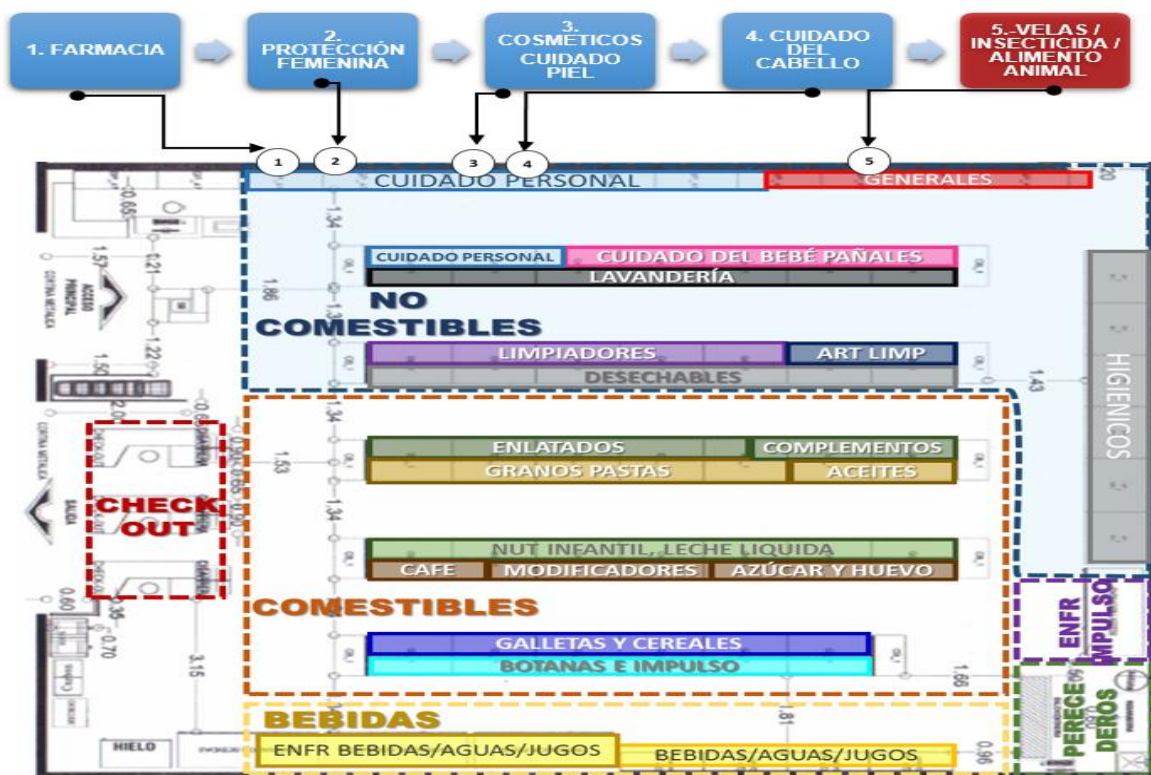


Impulso, categorías donde la decisión de compra se toma por completo en la tienda.



Conveniencia, categorías de baja rotación, no principales pero que dan la sensación de que se puede encontrar de todo.

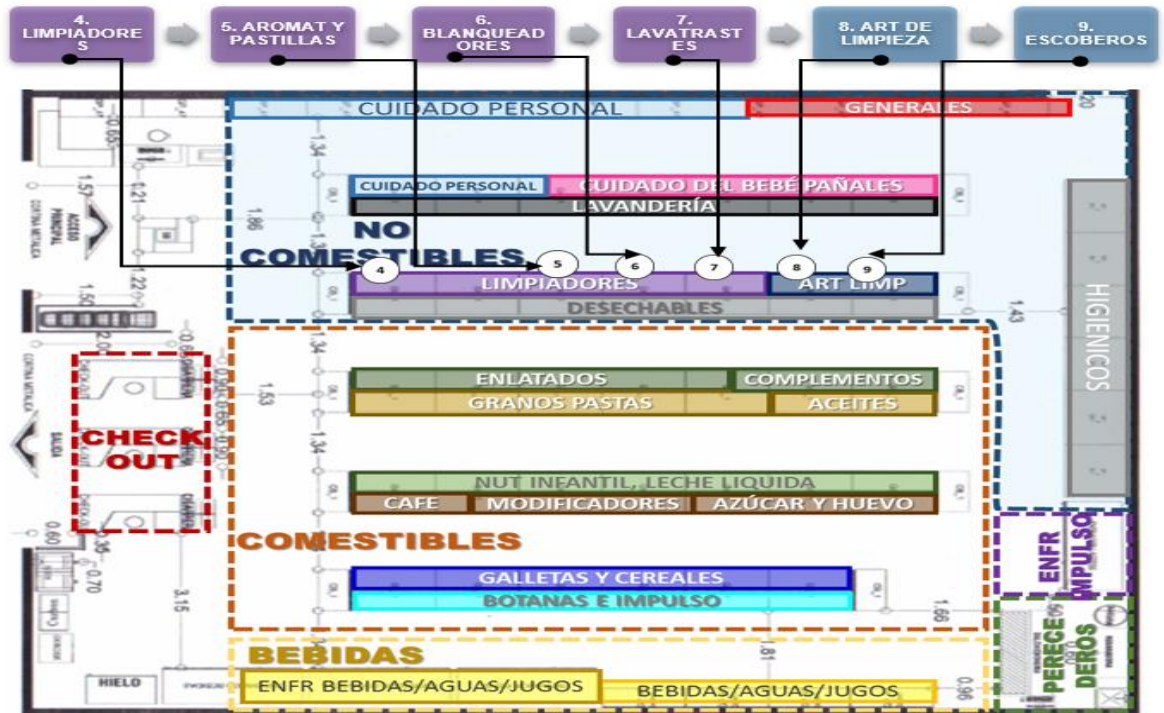
Layout de categorías



Cuidado de personal

Layout de categorías

Limpiadores



Guía de acomodo

Producto- Exhibición (Guía de acomodo)

Documento que explica el acomodo de cada categoría, incluye:

- ✓ Catálogo de productos de la categoría.
- ✓ Planograma estándar y mínimo con sentido de dirección del comprador.
- ✓ Indicaciones de ajuste de frentes.
- ✓ Adyacencias sugeridas y descripción de segmentos.

¿Qué es un Planograma?

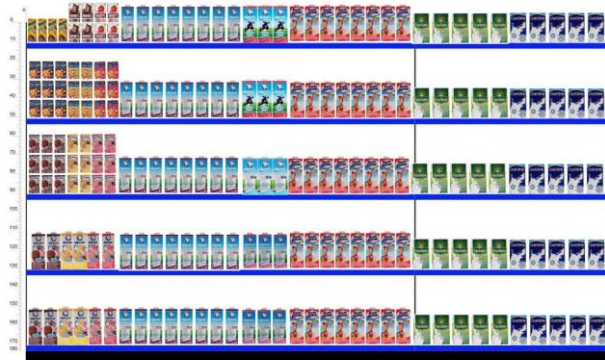
Es la representación gráfica del anaquel desde una perspectiva frontal, en dónde se indica el número de frentes y el orden de los productos de cada categoría.



- Es necesario entender al planograma como un mapa que enseña paso a paso a los encargados del supermercado o almacén, el lugar exacto donde deben colocar los productos en el anaquel.
- La presentación de los productos en los locales debe ser ordenada, de tal forma que promuevan entre los shoppers (compradores) las compras.

Observe detenidamente las siguientes imágenes las cuales son un ejemplo de guías de acomodo.

Producto- Exhibición (Guía de acomodo)



Nombre del planograma

PROT FEM GON 3T 5N IZQ

Nombre de la categoría

Tipo de mueble

Número de tramos

Número de niveles

Sentido de la guía

Identificación del sentido de la guía



Aplica cuando le entrada al súper se encuentra al lado izquierdo del Planograma (la exhibición de las guías de acomodo se realiza en esta dirección).

Aplica cuando le entrada al súper se encuentra al lado derecho del Planograma-



Acomodo de la mercancía (empaques)

Bultos



Balón



Caja



Combos

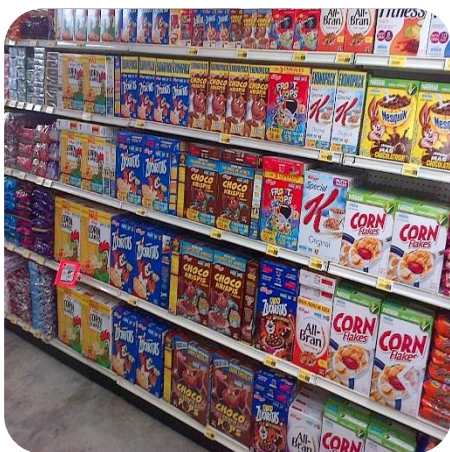


Paquete



Manejo, acomodo y rotación en muebles

Cuadrage



Frentes asignados

Cuadrage



Frentes asignados



Frentes: cantidad de producto que tiene contacto con la charola del anaquel.

Fondo: Cantidad de producto que se coloca hacia la parte trasera de la charola (no es necesario que este totalmente lleno, eso lo determina su desplazamiento).

Altura: Son los diferentes niveles de acomodo (camas que se encuentren acomodadas).

Cama completa: Es un acomodo que se encuentra en la misma proporción en cada nivel que se realice.



Altura

Frentes

Fondo

Acomodo de Bodega

Nuestra bodega debemos de acomodarla de tal forma que el producto no se dañe, acomodándolos por familia y evitar de ésta forma la contaminación cruzada.



No comestible

Área de trabajo

Bultos

Comestible

Desechables

Acomodo de las cajas

Estibamiento de los productos en nuestra bodega.



Cenefas

Esta son las cenefas que utilizamos para ofrecerle a nuestros clientes los productos de piso de venta.

Tablero de la tía



OFERTAS DE LA TIA SÁNCHEZ

Detergente Maestro Limpio 1.2kg

A SÓLO:

\$ 30.00

* VIGENCIA DEL 10 ABRIL AL 18 DE ABRIL O HASTA AGOTAR EXISTENCIA.



¡Oferta!

A sólo: \$

¡Ahorras porque ahorras!

¡PRECIOS BAJOS!

Yogur Danone Fresa 1kg

A sólo:

\$ 22.12

* VIGENCIA DEL 10 ABRIL AL 18 DE ABRIL O HASTA AGOTAR EXISTENCIA.

Material de POP

El material pop, el cual es colocado en las tiendas para captar la atención del consumidor e impulsarlo a comprar.

Cenefa de Temporalidades (en ciertas épocas del año)



Lateral



STOPPER



DANGLER



COPETE



PRECIADOR



CENEFA



Muebles

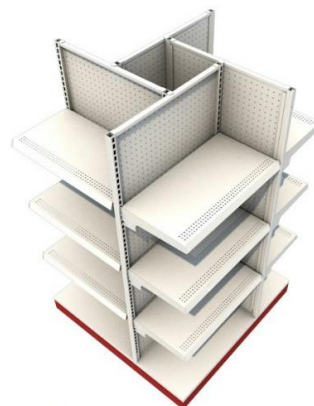
Cabecera



Góndola



Suástica



Base



Mueble poblano

Merma

Se llama MERMA a todas aquellas “pérdidas” que se producen a lo largo de la cadena de distribución y ventas en el mercado del Retail.

Merma justificada

Todo aquel producto que se maltrata, se caduca el empaque y que a pesar de haberlo puesto a remate no se desplaza.

Merma no justificada

Toda aquel producto que se maltrate por un mal manejo por parte del personal, por no dar la rotación adecuada al producto (caducado).

Descuento por afectación

¿Cómo me puedo hacer acreedor a un descuento?

1. Por no dar la correcta rotación.
2. Maltratar el producto.



Cargando de forma adecuada evito...



Maltratar el empaque



Maltratar el producto



Generar merma

Cuidando el manejo del producto contribuimos a la reducción de merma.

Cambia un **Descuido** por un



Yo
cuido

Tratamiento y uso adecuado de fumigantes

Compañero encargado, en caso de ser necesario la aplicación de productos fumigantes en tu súper, **debes informar a tu coordinador la situación**. El uso de estos productos se debe realizar bajo las siguientes medidas de seguridad, para nuestros colaboradores y clientes.

¿Qué es la fosfina?

La fosfina compuesto químico el cual es un gas incoloro, inflamable, que puede explotar a temperatura ambiente, es extremadamente tóxico para cualquier ser vivo.

Se usa como plaguicida en granos almacenados, se vende en forma de pastillas que contienen fosforo de aluminio (AIP) cubiertas de parafina y mezcladas con carbonato amónico, cuando el producto se saca del envase en el que se vende y entra en contacto con la humedad del ambiente, se desprende fósforo de hidrógeno (**fosfano**) gaseoso extremadamente tóxico, el cual es la sustancia activa que mata a los insectos, tanto en fase de huevo como de larva, pupa e insecto adulto.



¿Cuándo usar la fosfina?

En el súper la pastilla de fosfina se usa para «curar» productos con plagas por ejemplo:

- Frijol
- Arroz
- Lenteja
- Garbanzo



Tiempos de exposición

Para que haga efecto la pastilla los tiempos de exposición son:

Producto	Tiempo
Frijol	3 días
Garbanzo	3 días
Lenteja	3 días
Arroz	4 días



Precauciones

- No amontonar las pastillas, ni estar moviéndolas dentro del contenedor ya que **cualquier movimiento brusco puede activar el gas y causar un incendio o intoxicación mortal.**
- Mantener el frasco de pastillas en un lugar alejado, seco y fresco .
- **Tocar la fosfina directamente con las manos** puede ocasionar intoxicación mortal.
- La pastilla **no se tritura**, se coloca integra y solo se puede usar una vez.
- Para usar la fosfina usted debe ubicarse en un lugar alejado del tránsito de personas y de otros productos en buenas condiciones, para evitar contaminación e intoxicación.
- Los productos que serán sometidos a curarse deben colocarse dentro de bolsas de plástico sin perforaciones para evitar fuga del gas.
- La fosfina no debe tener contacto alguno con el agua, para evitar reacciones químicas.



Pasos para usar la fosfina

1. Seleccionar el producto que tenga plagas (huevo, larvas y pupa).

Es muy importante separar los productos infectados para no dañar al resto.

2. Material necesario:

- Bolsas de plástico grande.
- Cinta adhesiva.
- Guantes o bolsas chicas para las manos.
- Pastilla de fosfina.



3. En una bolsa se debe ir colocando en camas apiladas el producto con plaga.

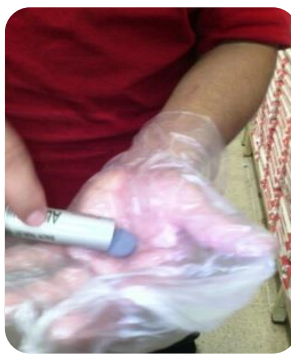
La dosis se aplica de acuerdo a la cantidad del producto que se vaya a someter al proceso, **se recomienda colocar una pastilla cada 5 niveles de cama de producto.**



Apilar el producto



5 camas de producto



Colocar pastilla



Continuar apilando

4. Hermetizar y/o sellar lo mejor posible el empaque donde se resguardo el producto dañado. Las condiciones de sellado deben ser cuidadosamente implementadas, para evitar que el gas escape y sobre todo que se mantenga durante todo el tratamiento.



Cerrar bolsa



Colocar cinta adhesiva



Aislar y monitorear

5. La bolsa sellada se debe colocar en un lugar aislado al personal.



6. Colocar letreros de advertencia para que nadie abra la bolsa.



7. Monitoreo de las concentraciones de fosfina, durante todo el tratamiento revise que la bolsa de plástico no tenga perforaciones o haya sido violado el empaque.

8. Después de haber transcurrido la fumigación, abrir el producto en un lugar aislado al personal y dejar transcurrir 1 a 2 días aproximados. Limpiar el producto con un trapo seco para su exhibición en piso de venta.



Abrir la bolsa con
cuidado



Esperar dos días



Limpiar el producto



**Sigan las indicaciones paso a paso
para evitar accidentes o
intoxicaciones.**

*¡Muchas
gracias!*



CICADH

Centro Integral de Capacitación y Desarrollo Humano

DE **GRUPO SANCHEZ**