

Amplía Wal Mart servicio a domicilio

Analistas negaron que los ingresos por pedidos no significan 'mucho dinero' dentro de las ventas totales de la empresa

Wal-Mart de México lanzó su servicio de venta a domicilio en su formato de tienda Wal-Mart Supercenter, esto como parte de una estrategia encaminada a conocer los gustos y preferencias del cliente, así como lograr una mejor administración en sus inventarios, comentaron fuentes de la empresa.

De acuerdo con José Martínez, analista de la casa de bolsa Interacciones, este nuevo servicio le permite a la compañía tener un perfil de compra por zona, lo cual ayuda a abastecer a la tienda de acuerdo a las necesidades del consumidor.

En su opinión, el ingreso por pedidos no significa mucho dentro de las ventas totales de la empresa, por lo que por ahora es un servicio de valor agregado para el cliente, el cual se suma al que ya se realiza desde hace varios años en las tiendas Superama.

Personal del área central de Wal-Mart que levanta los pedidos detalló que en los Supercenter se ofrecen dos tipos de servicio: El normal y el exprés.

Si se opta por el primero se puede pedir desde un artículo hasta toda la despensa pagando una comisión de 25 pesos, mientras que en el segundo sólo se pueden encargar hasta 10 artículos con una comisión de 35 pesos.

Uno de los encargados de levantar pedidos, explicó que para el caso del servicio exprés, un artículo puede estar compuesto por varios productos iguales.

Agregó que el tiempo de entrega de la mercancía en el servicio normal es de hasta tres horas, mientras que en el exprés es de hora y media.

Si se rebasan los tiempos de entrega, apuntó, el cliente no paga la comisión.

"Nosotros manejamos la campaña de satisfacción la cual consiste en que si no llegamos en el tiempo determinado, ya sea hora y media o tres horas, según el caso, el costo del servicio es gratis", dijo el entrevistado.

Wal-Mart de México pertenece a la cadena Wal*Mart Inc. en el área Internacional, opera 612 unidades comerciales y de servicio, de las cuales 297 unidades son tiendas de autoservicio, 50 departamentales y 265 restaurantes.

Además ofrece empleo directo a más de 90 mil personas.

Sus negocios son: Bodega Aurrerá, Superama, Wal*Mart Supercenter, Sam's Club, Suburbia, Vips, El Portón, Restaurantes Italianos, La Finca, El Malecón, Ragazzi y otros.

ESTA NOTA PUEDES ENCONTRARLA EN:

<http://www.reforma.com/negocios/articulo/330889/>

Fecha de Publicación: 18-Sep-03

© C.I.C.S.A 2003