

Empresa: Tobza Gutierrez Ltda

ENTREVISTA DIRECCIÓN

1. ¿Con qué frecuencia se presenta incumplimiento en el proceso de distribución?
La frecuencia es media y se dispara por lo general en un fin de mes.
martes - viernes frecuencia de mayor impacto.
2. ¿Cuáles son las principales causas de incumplimiento en el proceso?
 - Llegada tarde a clientes
 - Sectores peligrosos nos obliga a salir y no entregar después de las 6:00pm.
 - Clientes sin dinero
3. Cuando se presentan incumplimientos, ¿cuál es el protocolo a seguir?
No existe un protocolo a seguir.
4. ¿Cómo es el proceso de contratación de los diversos cargos de la tripulación?
Se coloca aviso en vanguardia o por internet y se recluta el personal.
5. ¿Cuáles son los requisitos, condiciones y términos relacionados con la contratación de personal? Experiencia y manejo de carga y transporte
no tener complejidades de salud (Prueba examen físico).
6. ¿Qué características considera lo hacen diferente y competitivo frente a otras empresas de distribución?
 - Conocemos el sector de entrega y los clientes igualmente nos conoce.
7. ¿Cuál es el sistema de evaluación del proceso de distribución? (Descripción)
Protocolo de entrega. - Se evalúa muy pocas veces.
8. ¿Maneja alguna tipo de perfil en el proceso de contratación para conformar la tripulación? No se tiene un perfil definido.
9. ¿Qué aspectos considera se deben mejorar en el proceso de distribución de Bavaria? (Desde términos de negociación contractuales hasta procesos específicos)
 - No comprometernos con horas de entrega específicas.
 - Mayor comunicación con el área de ventas.
 - Capacitación a personal para desarrollarse como backup.

Empresa: Lea Herr Udem

ENTREVISTA DIRECCIÓN

1. ¿Con qué frecuencia se presenta incumplimiento en el proceso de distribución?
Los incumplimientos al procedimiento son poco frecuentes en la realización de entrega al cliente.
2. ¿Cuáles son las principales causas de incumplimiento en el proceso?
El incumplimiento se debe a:
 - Negociaciones poco claras con los clientes
 - Realización de acuerdos de entrega no acordes con el proceso que se realiza normalmente
3. Cuando se presentan incumplimientos, ¿cuál es el protocolo a seguir?
Al momento de evidenciar incumplimientos, se acude con los profesionales y gerentes del CP y se evalúan las alternativas de ejecución sin incumplir los controles de la compañía
4. ¿Cómo es el proceso de contratación de los diversos cargos de la tripulación?
El proceso consta de Recolección de hojas de vida, Validación de Referencias laborales, exámenes médicos y firma de contratos
5. ¿Cuáles son los requisitos, condiciones y términos relacionados con la contratación de personal?
Para cada cargo se tienen requisitos específicos de experiencia, de acuerdo a la función a realizar y se validan antecedentes penales, Referencias laborales y Condiciones físicas
6. ¿Qué características considera lo hacen diferente y competitivo frente a otras empresas de distribución?
Nuestro agente diferenciador es el excelente servicio al cliente soportado en el capital humano que tiene la empresa y la seriedad y prontitud en la ejecución de la entrega.
7. ¿Cuál es el sistema de evaluación del proceso de distribución? (Descripción)
Los procesos de Distribución se evalúan mediante la medición de Indicadores en los diferentes procesos, por ejemplo Rechazos, Efectividades de entrega, etc.
8. ¿Maneja alguna tipo de perfil en el proceso de contratación para conformar la tripulación?
Para cada persona que conforma el equipo de entrega se tiene un perfil, basado en las funciones a desarrollar y en la cercanía al cliente en cada una de las
9. ¿Qué aspectos considera se deben mejorar en el proceso de distribución de actividades en Bavaria? (Desde términos de negociación contractuales hasta procesos específicos)
Dentro del proceso de Distribución se debería mejorar:
 - Planeación de las rutas más cercanas a la ejecución en la calle por parte del Equipo de Entrega
 - Suplementación de franjas horarias a la totalidad de los clientes.
 - Incrementar el seguimiento a los pedidos en reparto para que el cliente cuente con información cercana de la llegada de su producto

Empresa: Distribuidora Rasan Ltda.

ENTREVISTA DIRECCIÓN

1. ¿Con qué frecuencia se presenta incumplimiento en el proceso de distribución?

Se presentan en frecuencias bajas, y cuando tenemos personal nuevo en la operación ya que la gente rota mucho.

2. ¿Cuáles son las principales causas de incumplimiento en el proceso?

Desconocimiento de rutas por parte de conductores nuevos
Negociaciones de promociones que no quedan claras con los clientes
Las horas de recibo por parte de los clientes, la mayoría quiere que se le entregue a primera hora pero es imposible.

3. Cuando se presentan incumplimientos, ¿cuál es el protocolo a seguir?

Los clientes reportan quejas llamando a la línea de Servicio al Cliente, se hace la trazabilidad.

Si no hay queja del cliente no tenemos como darnos cuenta de las fallas o incumplimientos en distribución, quizás por las quejas de los colegas de ventas cuando envían correos.

4. ¿Cómo es el proceso de contratación de los diversos cargos de la tripulación?

Recolección de hojas de vida por intermedio de agencias de servicios

5. ¿Cuáles son los requisitos, condiciones y términos relacionados con la contratación de personal?

Para auxiliar se requiere no tener problemas de columna y experiencia en manejo de cargas. Para conductor, experiencia mínima de 2 años con licencia de 5ta para operar.

6. ¿Qué características considera lo hacen diferente y competitivo frente a otras empresas de distribución?

La calidad de las personas que conforman la empresa de transporte y el ambiente de trabajo en equipo.

7. ¿Cuál es el sistema de evaluación del proceso de distribución? (Descripción)

Indicadores claves medidos en frecuencias diarias, semanales y mensuales.

8. ¿Maneja alguna tipo de perfil en el proceso de contratación para conformar la tripulación?

No. Conseguir personal para esta actividad no es fácil.

9. ¿Qué aspectos considera se deben mejorar en el proceso de distribución de Bavaria? (Desde términos de negociación contractuales hasta procesos específicos)

Negociaciones claras con los clientes en el momento de tomar pedidos, Ajuste de ventanas horarias de atención a clientes y Desarrollo de personal para manejo de servicio al cliente