

La gran reorganización de los minoristas

Cómo fidelizar al personal
de primera línea gracias a la
tecnología digital





Tabla de contenido

- 3 Huir del fuego para caer en las brasas
- 4 Conócelos mejor
- 5 Permite la colaboración y las comunicaciones en tienda en tiempo real
- 6 Simplifica la organización de horarios y la administración de tareas
- 7 Reinventa la venta minorista mediante la automatización y decisiones inteligentes
- 8 Los datos lo mejoran todo
- 9 Las novedades te sientan genial

Huir del fuego para caer en las brasas

Justo cuando los minoristas pensaban que habían capeado la tormenta de la pandemia de COVID-19, se dieron de bruces con otro desafío: una inesperada falta de trabajadores a nivel mundial. Ansiosos por abrir sus puertas a un público deseoso de salir y empezar a comprar de nuevo, los minoristas han tenido serias dificultades para contratar al personal necesario con el que satisfacer las demandas de los clientes. Fueron pocos los que predijeron que uno de los efectos secundarios de la pandemia sería que la gente decidiese no volver al trabajo, ya que se había dado cuenta de que, si no estaba realmente satisfecha con su empresa actual, podía buscar mejores oportunidades en cuanto al lugar, las motivaciones y las formas de trabajar. Las estadísticas del Departamento del Trabajo de EE. UU. indican que hay 10.4 millones ofertas de trabajo a fecha de agosto de 2021, con el mayor récord de dimisiones (4.3 millones) desde diciembre del 2000.¹

La llamada "Gran Dimisión" ha afectado especialmente al sector minorista, donde las renuncias han aumentado un 43% desde febrero de 2020.² En un mundo dominado por la falta de trabajo o el teletrabajo debido a la pandemia de COVID-19, los trabajadores pudieron reflexionar sobre sus carreras, sus condiciones laborales y sus objetivos a largo plazo. Muchos trabajadores de primera línea empezaron a reconsiderar no solo cómo trabajan, sino también por qué, y buscaron oportunidades que se adaptasen mejor a sus necesidades, ya fuera más flexibilidad, oportunidades laborales a largo plazo o una mayor satisfacción.

Microsoft cree que este movimiento es más una "gran reorganización" que una "gran dimisión".

Hay pruebas que sugieren que las empresas minoristas pueden atraer y retener a los trabajadores si demuestran que los respetan y los valoran. El 75% del personal de primera línea cree que su empresa antepone las necesidades de los clientes a la de sus propios trabajadores, mientras que el 58% afirma que sus superiores no se preocupan por crear una buena cultura en el lugar de trabajo.³ Esto constituye el germen de una relación más dinámica entre empleados y empleadores. La gente volverá al trabajo, solo que con otras expectativas. Quieren que sus jefes respeten su tiempo, su energía y sus talentos, y que inviertan en ellos. Buscan un mejor equilibrio entre vida personal y laboral, que se reconozcan sus esfuerzos y que haya una estructura de apoyo clara. En definitiva, lo que quieren es lo que hace que los trabajos de oficina sean tan atractivos.

De la misma forma que Microsoft ha sido esencial en la transformación del trabajo en oficinas, nuestras plataformas capacitan a las empresas minoristas con soluciones de trabajo moderno que proporcionan al personal de primera línea lo que quieren y necesitan para alcanzar el éxito y disfrutar de su trabajo.

1. [Resumen de ofertas de trabajo y de reemplazo de trabajadores](#), Estadísticas del Departamento del Trabajo de EE. UU., 2021
2. [Informe JOLTS de septiembre de 2021](#), Indeed Hiring Lab, 2021
3. [Índice de tendencias laborales de 2021: informe anual](#), Microsoft, 2021



10.4 millones
de ofertas de trabajo

43%
de aumento de las
dimisiones

Conócelos mejor

No todos los trabajadores minoristas son iguales, ya que no hacen el mismo tipo de trabajo. A la hora de invertir en soluciones, es necesario partir de un enfoque estratégico para atraer y retener a los equipos minoristas.

Dependientes

Quieren que se les reconozca y sentirse parte de una cultura laboral

Quieren más control sobre su horario

Necesitan mejores herramientas para ofrecer una buena atención al cliente

Quieren más oportunidades para aprender nuevas aptitudes

Encargados

Quieren mejores herramientas para organizar horarios y supervisar al equipo

Necesitan métodos más sencillos para administrar tareas

Necesitan comunicaciones más sencillas

Quieren que la empresa los escuche

Departamento de logística

Necesita formas más fáciles para coordinar la recogida de pedidos

Quiere acceso sencillo a información de la empresa

Quiere sentirse más incluido en el equipo y que se le reconozca su trabajo

Necesita herramientas sencillas para ver el estado del inventario en el almacén

Directivos

Necesitan mejores comunicaciones bilaterales con las tiendas

Necesitan una forma mejorada de dirigir las tiendas y mejores métodos para relacionarse con los empleados

Quieren tecnología más moderna para simplificar procesos gracias a la automatización

Necesitan una mayor agilidad para probar nuevos programas



1

1/3

Personal de primera línea que afirma tener la tecnología adecuada para hacer su trabajo de forma eficaz.⁴

Permite la colaboración y las comunicaciones en tienda en tiempo real

El primer paso para capacitar a los equipos de las tiendas mediante la tecnología es dar a los dependientes las herramientas de comunicación modernas que necesitan para sentirse más conectados con la empresa, sus compañeros y sus clientes. Los dependientes son el primer punto de contacto de los compradores, por lo que su valor como embajadores de marca es incalculable. A pesar de esto, normalmente son los últimos a

los que les llegan las novedades tecnológicas. La implementación de herramientas de comunicación modernas no solo enriquece los equipos de tiendas, sino que también simplifica las operaciones de la tienda y permite que los trabajadores se adapten a las cambiantes necesidades de los clientes.

4. [Índice de tendencias laborales de 2021: informe anual](#), Microsoft, 2021

Estas son algunas formas en las que las herramientas de Microsoft para minoristas diseñadas para el trabajo moderno hacen posibles la colaboración y las comunicaciones con tiendas en tiempo real:



Simplifica el acceso a información clave en una sola aplicación



Dirige la atención a información urgente y elogia al personal



Acelera la atención al cliente en tiendas, entregas a domicilio y recogidas en coche gracias a la comunicación por voz instantánea



Aprovecha dispositivos compartidos, personales o dispositivos premium propios de la empresa con inicio de sesión único seguro



Llega a todo el personal de primera línea con la posibilidad de segmentar públicos



Mantén un área de trabajo participativa e inclusiva



Simplifica la organización de horarios y la administración de tareas

Uno de los principales motivos de insatisfacción que menciona el personal de primera línea minorista es la organización de los horarios y la falta de control sobre ella, tanto por parte de los empleados como de los encargados. Esto es comprensible, pues, al fin y al cabo, los trabajadores de primera línea no son robots, sino personas que necesitan cierto control para adaptarse a las circunstancias de sus vidas, como cualquier otro empleado.

Para demostrar que valoran a sus empleados y mejorar su retención, los comercios minoristas pueden dar a los encargados la posibilidad de digitalizar los horarios y la ejecución de tareas, así como permitir que los dependientes tengan la flexibilidad de decidir sus propios horarios y así modernizar la administración de los recursos.

Estas son algunas formas en las que las herramientas de Microsoft para minoristas diseñadas para el trabajo moderno pueden simplificar la organización de horarios y la administración de tareas:



Administra turnos fácilmente con una herramienta de organización del personal móvil, sencilla y segura



Simplifica el reparto de tareas desde el equipo directivo a las tiendas



Ayuda a los encargados y a los dependientes a completar tareas más fácilmente



Conéctate fácilmente al sistema de administración de personal existente

3



“ Por primera vez, los empleados minoristas y los de la sede pueden charlar fácilmente sobre intereses compartidos. ”

Joey Northcott,

Vicepresidente de la división de servicios de tecnología de REI

Reinventa la venta minorista mediante la automatización y decisiones inteligentes

La pandemia de COVID-19 cambió la venta minorista para siempre. No se puede negar. Con cambios estructurales a largo plazo, es imposible no avanzar. Se deben crear nuevos caminos hacia el futuro de la venta minorista. Las empresas que empezaron antes su camino digital han sido las que han podido adaptarse mejor a las necesidades de sus clientes. Lo positivo es que el mundo tuvo asiento en primera fila para ver lo importante y eficaz que puede ser la tecnología cuando

se confía en ella. Los comercios minoristas que quieran ser competitivos deben implementar de forma agresiva tecnología de transformación digital en sus tiendas y permitir que el personal de primera línea atienda a los compradores de nuevas formas, que desarrollen nuevas aptitudes y que se adapten a las cambiantes necesidades de los clientes.

Estas son algunas formas en las que las herramientas de Microsoft para minoristas diseñadas para el trabajo moderno pueden ayudar a las empresas a reinventar los comercios minoristas mediante la automatización y las decisiones inteligentes:



Usa una plataforma fácilmente personalizable y adaptable para capacitar a los empleados con todo lo que necesitan en un solo lugar



Reduce la carga del personal de primera línea gracias a la automatización, de modo que los empleados se puedan centrar en los clientes



Implementa rápidamente nuevos casos de uso con facilidad



Facilita el desarrollo y el crecimiento de los empleados

Los datos lo mejoran todo

Otra de las grandes ventajas para los comercios minoristas de capacitar al personal de primera línea y darle las herramientas que necesita para hacer su trabajo de forma más eficaz y efectiva mediante la implementación de tecnología transformadora en el entorno minorista son los datos.

Todas las acciones e interacciones que se producen en tiempo real en todas partes, desde la reposición de artículos hasta las interacciones de los clientes, pasan a formar parte del tejido digital y proporcionan puntos de datos de valor incalculable que se pueden convertir en información útil. Microsoft Cloud for Retail tiene características individuales específicas para los minoristas gracias a las que comercios minoristas pueden hacer más.



1

Capacita al personal de primera línea con nuevas herramientas y una mayor conectividad

2

Controla mejor los datos infrautilizados en todo el lugar de trabajo

3

Microsoft Industry Cloud



Microsoft Cloud for Retail

Las novedades te sientan genial

Los cambios pueden dar miedo. Sin embargo, si la pandemia de COVID-19 nos ha enseñado algo, es que tenemos el poder colectivo de enfrentarnos a desafíos incommensurables y superarlos. La falta de trabajadores es otro desafío que, si se encara de la manera adecuada, puede ser algo positivo para los comercios minoristas. El personal de primera línea necesita mejores soluciones que

respalden las formas únicas en las que trabajan, que lo haga sentirse conectado a la organización y que tenga los conocimientos adecuados para tomar decisiones al instante. Todas estas transiciones no solo aportan un valor añadido a los trabajadores, sino también a los clientes. Al fin y al cabo, cuando los trabajadores desempeñan mejor su trabajo, esto beneficia a toda la empresa.

Para obtener más información sobre cómo las soluciones para un trabajo moderno de Microsoft pueden capacitar tu organización, consulta [Microsoft Cloud for Retail](#) o [Microsoft Teams para personal de primera línea](#).

