

MULTI CENTER

Santa Cruz de la Sierra, Bolivia a 30 de abril de 2019

Multi Center es una empresa de tiendas departamentales con más de 28 años en el mercado boliviano, a través de sus 5 tiendas en la ciudad de Santa Cruz con más de 13,000 m2 en salas de venta, además de tener operaciones en el canal de venta corporativo, e-commerce e industrial. Multi Center cuenta con un portafolio de más de 70 mil productos distintos, divididos en 28 departamentos o sectores por tienda y más de 500 familias de productos, destacando la calidad en la atención y nivel de servicio de sus vendedores.

Durante el periodo octubre de 2018, a mayo de 2019, acompañados por London Consulting Group, desarrollamos un proyecto para el incremento de ventas, rentabilidad y mejora en inventario, con el objetivo de potenciar una cultura de medición y enfoque a resultados, a través de optimización e implementación de procesos en **Tiendas y Portafolio**, además del Programa de **Habilidades Gerenciales**.

Por la implementación de mejoras en los sistemas de trabajo y gestión se ha logrado, entre otros, los siguientes resultados:

Administración de Tiendas:

- Incremento en el ticket promedio **6%**
- Incremento en el margen por ticket **10%**
- Crecimiento en Venta **14%**
- Crecimiento en Margen **18%**
- Incremento en productos por ticket **6%**
- Mejora en la Productividad Comercial del **6%** por la implementación de un Capacity Plan para la fuerza de ventas.
- **6,100** evaluaciones de coaching comercial a **148** vendedores distribuidos en las 4 tiendas principales.
- **200** horas de capacitación a vendedores a través de Clínica de Ventas y del Instituto Multi Center.

Administración de Portafolio:

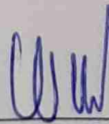
- Mejora acumulada del GMROI en **12%**
- Reducción del índice de venta perdida por desabasto en un **25%**
- Mejora del **14%** en la calidad del inventario.
- Mejora del **28%** en la confiabilidad del inventario.
- Mejora del **80%** en el nivel de servicio (OTIF).
- Reducción del **20%** en gastos financieros derivados de la implementación de Modelo de Flujo de Efectivo.
- Mejora operativa del **32%** en el picking para distribución a tiendas.

Habilidades Gerenciales:

- **684** horas de capacitación en Seminario de Habilidades Gerenciales a 56 colaboradores de Multi Center
- **36** horas en Sesiones de Coaching Individual con **6** colaboradores clave y estratégicos para Multi Center.
- Se realizó la Feria de Proyectos con **10** iniciativas de mejora para la empresa
- Mejora en la EVG (Encuesta de Valores Gerenciales) de **8% a 17%** de los colaboradores como Formadores de Equipo.

Durante el proyecto se han logrado importantes mejoras en las prácticas de trabajo y cambios en la cultura organizacional, contando con un sistema de análisis basado en indicadores de gestión. Al final del proyecto en marzo de 2019, el retorno ejecutado del proyecto es de **1.4 : 1** sobre la inversión, y con base en las mejoras establecidas en la empresa y se proyectan beneficios económicos de **5 : 1** a un año posterior a la finalización del proyecto.


Por lo anterior no dudo en recomendar ampliamente a London Consulting Group como una empresa de consultoría de alto nivel profesional, excelente metodología de trabajo y continuo enfoque a resultados.



CHRISTOPH POSTEY
CEO
MULTI CENTER



Oficina Central 4to. Anillo y Av. Centenario • Telf. (591-3) 343 1700

www.multicenter.com.bo •  multicenterbolivia