

# Ejercicios SESIÓN 1

1. ¿En qué situación está mi negocio?

¿En que situación está mi negocio?

## RESUMEN EJERCICIOS SESIÓN 1

---



- 1. ¿Con cuál de estas opciones identificas la situación actual de tu negocio?**
- 2. Elige las respuestas, realiza el cálculo y obtendrás la situación de tu negocio**
- 3. Evalúa las 7Ps de tu óptica**
- 4. Realiza un diagnóstico de las 7Ps de tu establecimiento de óptica**
- 5. Completa el análisis 360 de las áreas de tu negocio**
- 6. Establece tu punto de partida y tu plan de acción**



¿En que situación está mi negocio?

## EJERCICIO 1. ¿Con cual de estas opciones identificas la situación actual de tu negocio?

---



- “Mi óptica está empezando y los resultados no responden a mis expectativas iniciales”*
- “Mi negocio está pasando por una crisis de ventas y necesito resultados rápidos para mantenerse a flote”*
- “Quiero recuperar el control de mi óptica. Deleque la gestión en mi equipo y necesito formarles y motivarles”*
- “Me va muy bien, pero soy exigente y ambicioso y busco la excelencia y la profesionalización de mi óptica y de mi equipo”*
- “Estoy pensando en abrir una nueva óptica y necesito tener un plan”*
- “Estoy pensando jubilarme y he decidido traspasar mi negocio a mi sucesor o traspasarlo”*



¿En que situación está mi negocio?

## CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN DEL NEGOCIO

Selecciona las respuestas a estas preguntas y suma los resultados. Obtendrás la situación de partida para establecer el plan de mejora de tu negocio.

 **Nota:** Cuando salga cliente pre-apertura, también deberá tenerse en cuenta la segunda opción por resultado



### 1. ¿Estás contento con el rendimiento de tu negocio?

Acabo de empezar, es muy pronto para saberlo	3	0	-3	-3	-3
No está cumpliendo mis expectativas	3	3	1	-2	-3
He tenido tiempos mejores	0	3	3	1	-3
No me va mal, pero sé que tengo margen de mejora	0	-3	2	3	0
Me va de cine	0	-3	1	3	3

### 2. ¿Estás contento con el flujo de clientes que últimamente tienes en la óptica?

Hay días que no entra nadie	2	3	2	-3	-3
Solo vienen los "clientes de siempre"	-3	3	3	-3	-3
Entra poca gente, pero no compran	3	2	2	-3	-3
Entran muchos pero no compran	0	1	2	-3	-3
Entra mucha gente... y compran!	-3	-3	0	3	3
Estoy saturado	-3	-3	0	3	3

### 3. ¿Qué áreas son las que más te preocupan de tu negocio? Marca las que quieras

Las ofertas de las cadenas me están haciendo vender demasiado barato	0	0	0	0	0
No tengo tiempo para hacer la gestión que me gustaría	-3	-3	3	2	2
No sé si tengo el producto/precio adecuado	3	3	0	0	0
No le estoy sacando el rendimiento adecuado a mi equipo	0	0	3	0	0
No sé bien por dónde se me va el dinero	-3	2	3	0	0
Tengo demasiadas monturas que no vendo	0	0	2	0	0

### 4. Cómo calificarías las oportunidades de tu entorno (potencial de la zona, tipo de clientes, competencia...)

Por aquí no pasa nadie y no sé donde buscar clientes	3	0	-3	-3	-3
Por aquí no pasa nadie, pero sé donde encontrar a mis clientes	2	1	0	0	0
Pasa suficiente gente por delante, pero no sé como traer a los que no	3	3	0	-3	-3
Pasa suficiente gente por delante, y veo oportunidades en negocios cercanos, colegios...	0	-3	0	0	0

### 5. ¿Sientes que tus clientes repiten?

No se ha dado el caso	3	-1	-2	-3	-3
Sólo vuelven los de siempre, y no siempre para comprar	-3	3	0	-3	-3
Algunos vuelven, pero pasados muchos años.	-3	2	0	0	0
Utilizo un mecanismo para asegurarme de que se acuerden de mi y vuelvan cuando les toca	0	-3	0	3	3

### 6. ¿Estás considerando abrir otra óptica?

Si / Quizás	0	0	0	0	6
No	0	0	0	0	-10



¿En que situación está mi negocio?

## EJERCICIO 2. Elige las respuestas, realiza el cálculo y obtendrás la situación de tu negocio



**i** Nota: Cuando salga cliente pre-apertura, también deberá tenerse en cuenta la segunda opción por resultado



Lanzamiento



Impulso



Toma de control



Excelencia de negocio



Pre-apertura

### 1. ¿Estás contento con el rendimiento de tu negocio?

Acabo de empezar, es muy pronto para saberlo	3	0	-3	-3	-3
No está cumpliendo mis expectativas	3	3	1	-2	-3
He tenido tiempos mejores	0	3	3	1	-3
No me va mal, pero sé que tengo margen de mejora	0	-3	2	3	0
Me va de cine	0	-3	1	3	3

### 2. ¿Estás contento con el flujo de clientes que últimamente tienes en la óptica?

Hay días que no entra nadie	2	3	2	-3	-3
Solo vienen los "clientes de siempre"	-3	3	3	-3	-3
Entra poca gente, pero no compran	3	2	2	-3	-3
Entran muchos pero no compran	0	1	2	-3	-3
Entra mucha gente... y compran!	-3	-3	0	3	3
Estoy saturado	-3	-3	0	3	3

### 3. ¿Qué áreas son las que más te preocupan de tu negocio? Marca las que quieras

Las ofertas de las cadenas me están haciendo vender demasiado barato	0	0	0	0	0
No tengo tiempo para hacer la gestión que me gustaría	-3	-3	3	2	2
No sé si tengo el producto/precio adecuado	3	3	0	0	0
No le estoy sacando el rendimiento adecuado a mi equipo	0	0	3	0	0
No sé bien por dónde se me va el dinero	-3	2	3	0	0
Tengo demasiadas monturas que no vendo	0	0	2	0	0

### 4. Cómo calificarías las oportunidades de tu entorno (potencial de la zona, tipo de clientes, competencia...)

Por aquí no pasa nadie y no sé donde buscar clientes	3	0	-3	-3	-3
Por aquí no pasa nadie, pero sé donde encontrar a mis clientes	2	1	0	0	0
Pasa suficiente gente por delante, pero no sé como traer a los que no	3	3	0	-3	-3
Pasa suficiente gente por delante, y veo oportunidades en negocios cercanos, colegios...	0	-3	0	0	0

### 5. ¿Sientes que tus clientes repiten?

No se ha dado el caso	3	-1	-2	-3	-3
Sólo vuelven los de siempre, y no siempre para comprar	-3	3	0	-3	-3
Algunos vuelven, pero pasados muchos años.	-3	2	0	0	0
Utilizo un mecanismo para asegurarme de que se acuerden de mi y vuelvan cuando les toca	0	-3	0	3	3

### 6. ¿Estás considerando abrir otra óptica?

Si / Quizás	0	0	0	0	6
No	0	0	0	0	-10



¿En que situación está mi negocio?

## VALORACIÓN DE LAS 7P DE TU ÓPTICA RETAIL

El nombre responde a los distintos aspectos que forman parte de tu establecimiento: Plaza (espacio, emplazamiento), Producto, Personas, Procesos, Precio, Promoción y Posicionamiento. Durante la visita de los posibles clientes, se produce su reconocimiento. Del resultado consciente o inconsciente produce su decisión de compra.

### EJERCICIO 3. Evalúa las 7Ps de tu óptica



*Para trabajar fielmente sobre tu óptica, por favor, enumera en la tabla que tienes a continuación, los 5 atributos más destacados de tu establecimiento de óptica de cada una de las 7P.*

PLAZA	PRODUCTO	PERSONAL	PROCESOS	PRECIO	PROMOCIÓN	POSICIONAMIENTO
1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5

- Tabla 1-



¿En que situación está mi negocio?

## EJERCICIO 4. Realiza un diagnóstico de las 7Ps de tu establecimiento de óptica



*Te interesa saber cómo estás en cada una de las 7P. Puntúa de 1 a 10 (considerando 1 el valor de menos puntuación y 10 el máximo) en base al resultado del ejercicio anterior.*

*Si tu puntuación en cada P es inferior a 7, tienes serios problemas y debes empezar a trabajar. Si obtienes un resultado superior a 7, es un buen logro, pero no te relajes.*

Las 7P	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PLAZA										
PRODUCTO										
PERSONAL										
PROCESOS										
PRECIO										
PROMOCIÓN										
POSICIONAMIENTO										

- Tabla 2-



¿En que situación está mi negocio?

## DIAGNÓPTICO DE LAS 7P DE TU ÓPTICA RETAIL

**EJEMPLO:**

Las 7 P	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PLAZA										
PRODUCTO										
PERSONAL										
PROCESOS										
PRECIO										
PROMOCIÓN										
POSICIONAMIENTO										

*En este ejemplo, vemos claramente que este negocio debe trabajar urgentemente en el apartado de procesos, protocolos y seguidamente en los aspectos siguientes y por este orden:*

*Plaza (espacio, distribución...) Producto, Promoción y Precio.*

*Las áreas de Personal y Posicionamiento se encuentran bien valoradas aunque mejorables.*



¿En que situación está mi negocio?

## ANÁLISIS Y DIAGNÓPTICO 360

ATRACCIÓN USUARIOS / CLIENTES <i>Generar visitas a la óptica</i>					
VISIBILIDAD			COMUNICACIÓN		
Web	3	1	Publicación Facebook	1	1
Google my business	3	1	Campañas mes Facebook	2	0
Facebook	3	1	Publicación Instagram	1	1
Instagram	3	1	Campaña mes Instagram	2	0
Linkedin	1	0	Campañas mes escaparate	3	0
Otros			Campaña mes medio local	1	1
Ubicación	3	3	Eventos...	2	0
Localización	3	3	Campaña cumpleaños BB DD	3	0
Superficie de escaparate	3	3	Campaña revisión BB DD	3	0
Pantalla digital	2	0	Campaña progresivos	4	0
Alianzas comercios	1	0	Campaña lentillas	4	0
Acuerdos, patrocinios...	1	0	Campaña audífonos BB DD	4	0
Eventos locales	1	0	Campaña moda gafas BB DD	4	0
Medios locales	1	0	Campaña infantil BB DD	3	0
	I	R		I	R
<b>VISIBILIDAD</b>	28	13	<b>COMUNICACIÓN</b>	37	3
	<b>46,4</b>			<b>8,1</b>	

GESTIÓN DE PACIENTES / CLIENTES <i>Fidelizar clientes</i>					
SERVICIOS Y PROCESOS			EXPERIENCIA DE COMPRA		
Consulta valorada	3	0	Exposición	3	1
Tonometría	3	1	Gama de monturas	3	2
Control miopía	3	0	Gama de gafas de sol	3	2
Ojo seco	2	0	Marketing visual	2	2
Terapia Visual	1	0	Marketing olfativo	1	1
Baja visión	1	0	Marketing auditivo	1	0
Retinografía	1	1	Bienvenida	3	3
Audiología	3	1	Dossier servicios	3	0
Entrega en domicilio	1	0	Formulario consulta	3	0
Cita previa	3	3	Ritual de entrega	3	1
Protocolos de servicios	3	0	Recursos digitales	3	0
Encuesta de satisfacción	3	0	Envíos a domicilio	1	0
Control de Calidad	2	0	Merchandising	0	1
Protocolo de incidencias	3	0	Interacción personal	3	3
	I	R		I	R
<b>SERVICIO / PROCESO</b>	32	6	<b>EXPERIENCIAS</b>	32	16
	<b>18,8</b>			<b>50,0</b>	

GESTIÓN DEL NEGOCIO <i>Rendimiento</i>					
RECURSOS			MÉTRICAS		
Software BB DD	3	3	Ventas Monturas	3	
Cuadro KPYs Ventas	3	0	Ventas Oftálmica	6	
Inventario trimestral	3	0	Ventas Progresivos	6	
Calendario campañas	3	0	Ventas Contactología	4	
Aplicación citas	3	0	Ventas Sol	3	
Cuadro KPYs Calidad	3	0	Ventas Audífonos	2	
Planograma eyewear	2	0	Ventas Servicios Prof.	1	
Videocentrador	2	0	Análisis Ventas	3	
Trazador	1	0	Análisis Servicio	3	
Demostrador lentes	1	0	Análisis Campañas	3	
Plan formación ventas	2	0	Análisis Clientes	3	
Plan formación clínica	2	0	Análisis Compras	3	
Stock monofocal	1	0			
Stock LDC	2	0			
	I	R		I	R
<b>RECURSOS</b>	31	3	<b>MÉTRICAS</b>	40	0
	<b>9,7</b>			<b>0,0</b>	

ÁREA DE NEGOCIO	Ideal	Real
VISIBILIDAD <i>online</i>	13	4
VISIBILIDAD local	15	9
COMUNICACIÓN <i>online</i>	6	2
COMUNICACIÓN LOCAL	6	1
COMUNICACIÓN BB DD	25	0
SERVICIOS	18	3
PROCESOS	14	3
EXPERIENCIA DE COMPRA	32	16
RECURSOS	31	3
EFICIENCIA sin valorar	25	0
GESTIÓN sin valorar	15	0



MARGEN DE MEJORA POR ÁREAS DE NEGOCIO					
Generar visitas a la óptica		Fidelizar clientes		Rendimiento	
Visibilidad <i>online</i>	30,8	Servicios	16,7	Recursos	9,7
Visibilidad local	60,0	Procesos / Protocolos	21,4		
Comunicación <i>online</i>	33,3	Experiencia de compra	50,0	Eficiencia	0,0
Comunicación local	16,7	Comunicación BB DD	0,0	Gestión	0,0
Comunicación BB DD	0,0				

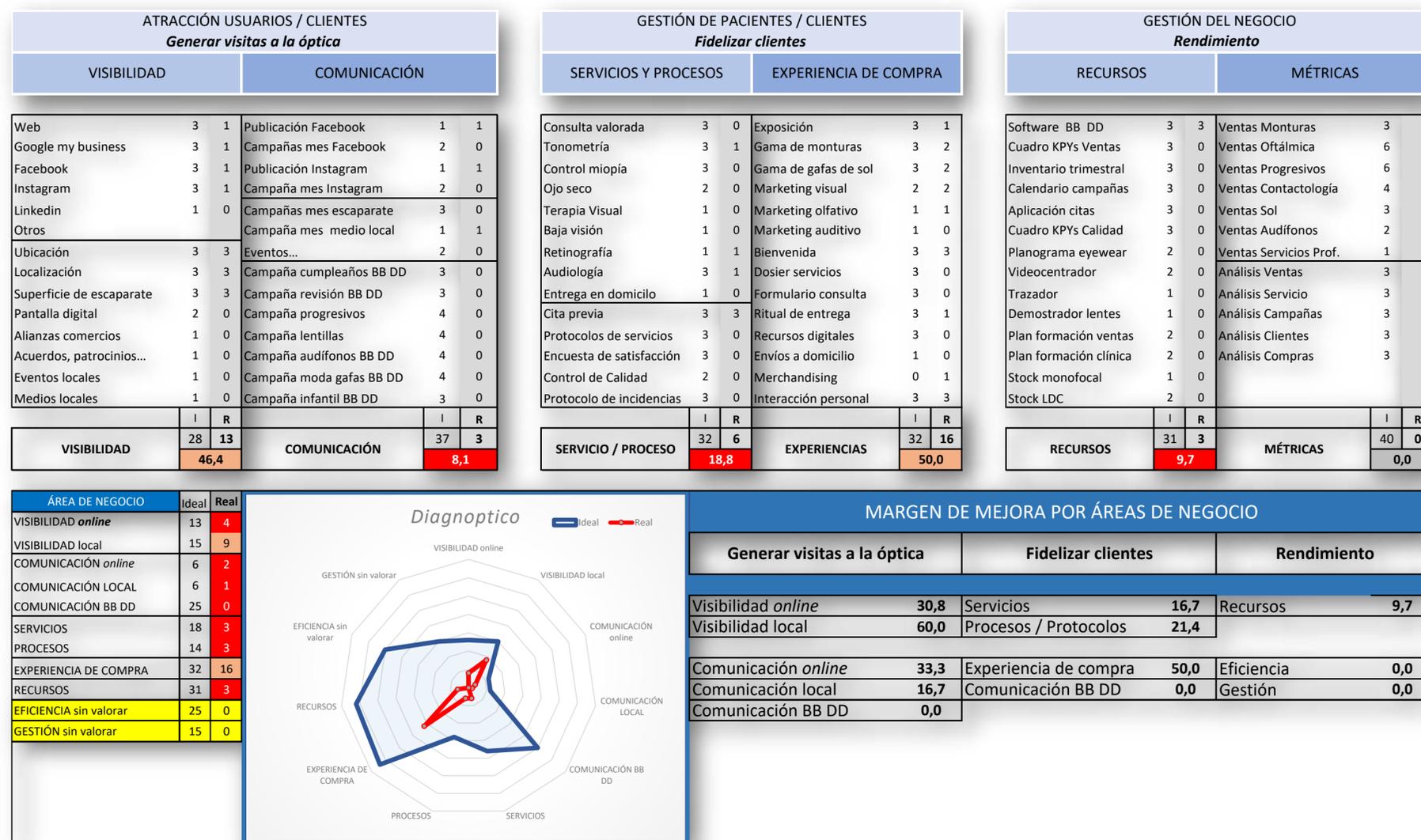


¿En que situación está mi negocio?

## EJERCICIO 5. Completa el análisis 360 de las áreas de tu negocio



Realiza una evaluación honesta de cada uno de los KPYs, siendo la máxima puntuación 6 y la mínima 0.



¿En que situación está mi negocio?

## EJERCICIO 6. DAFO: establece tu punto de partida y tu plan de acción



DIAGNÓPTICO | Óptica Núñez Plan Aceleración

### Situación Estratégica de partida

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>

Rafael Núñez 9

DIAGNÓPTICO | Óptica Núñez Plan Aceleración

### Estrategias a implementar en base a objetivos

**Mejorar la gestión global del negocio**

- Nuevo diseño de la fachada más atractivo visualmente y que traslade la imagen de óptica de especialistas en moda y diseño.
- Incorporar en fachada una pantalla digital de alta resolución de 50 pulgadas para la comunicación de las campañas de moda y eventos promocionales.
- Implantar un Plan Digital de captación de clientes optimizando las herramientas disponibles (Web site, Google My Business, RR SS, etc.)
- Implantar un Plan Local de captación de nuevos clientes (trimestral) generando alianzas con comercios cercanos, creación de campañas de salud visual y eventos de moda en la óptica)
- Implantar un plan de contactos automatizado con los clientes de la base de datos por segmentos de edad y recordatorio de revisión visual.
- Implantar un plan de campañas de moda personalizado y segmentado por edad y tipo de producto adquirido.

Rafael Núñez 12





# VALMOND

## ÓPTICAS

aceleramos tu negocio

valmondmarketing.com  
opticas@valmondmarketing.com

Paseo de la Castellana, 123  
3º C Derecha 28046, Madrid  
+34 911 096 180

