

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?

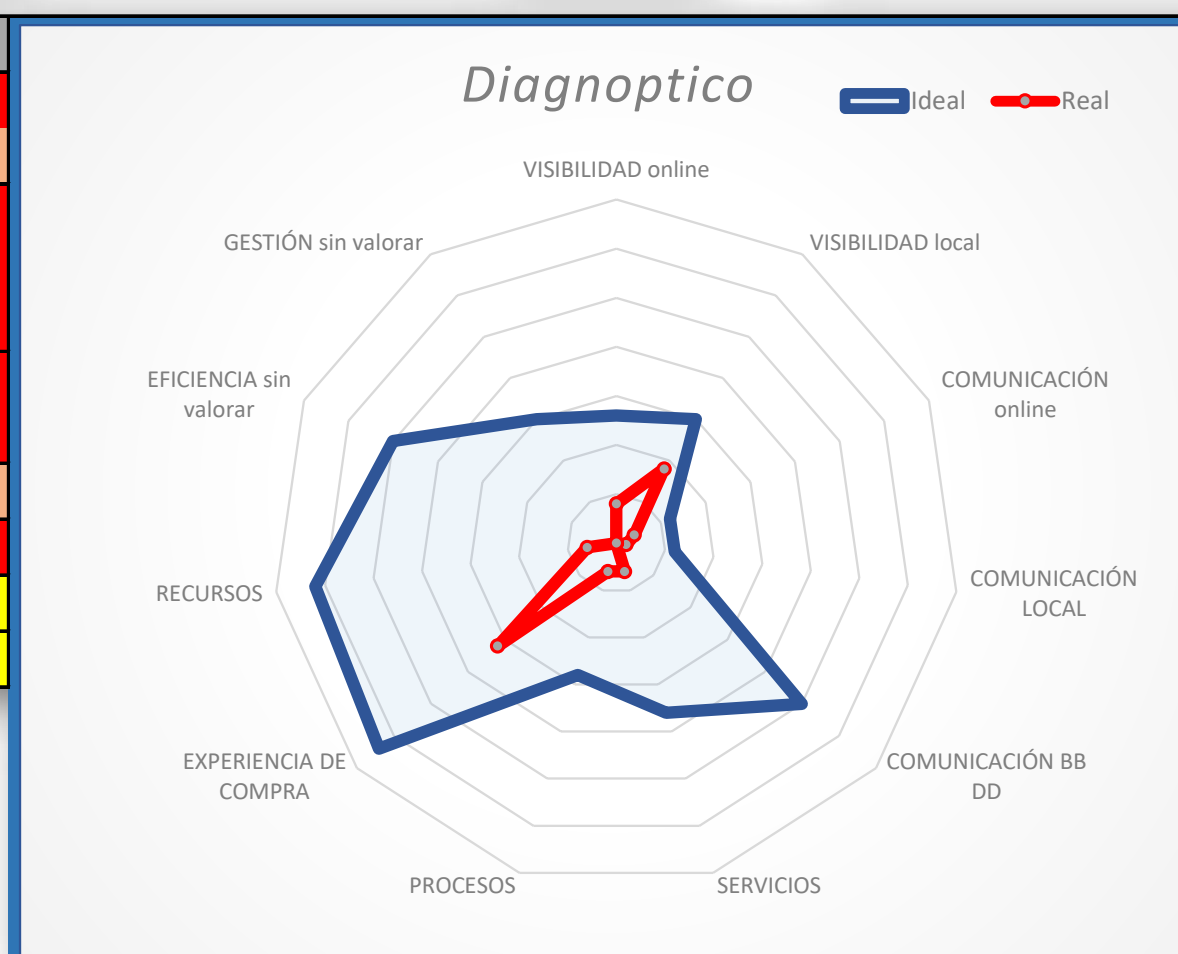
ANÁLISIS Y DIAGNÓPTICO 360

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
VISIBILIDAD	28	13	COMUNICACIÓN	37	3
	46,4			8,1	

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
SERVICIO / PROCESO	32	6	EXPERIENCIAS	32	16
	18,8			50,0	

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
RECURSOS	31	3	MÉTRICAS	40	0
	9,7			0,0	

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				

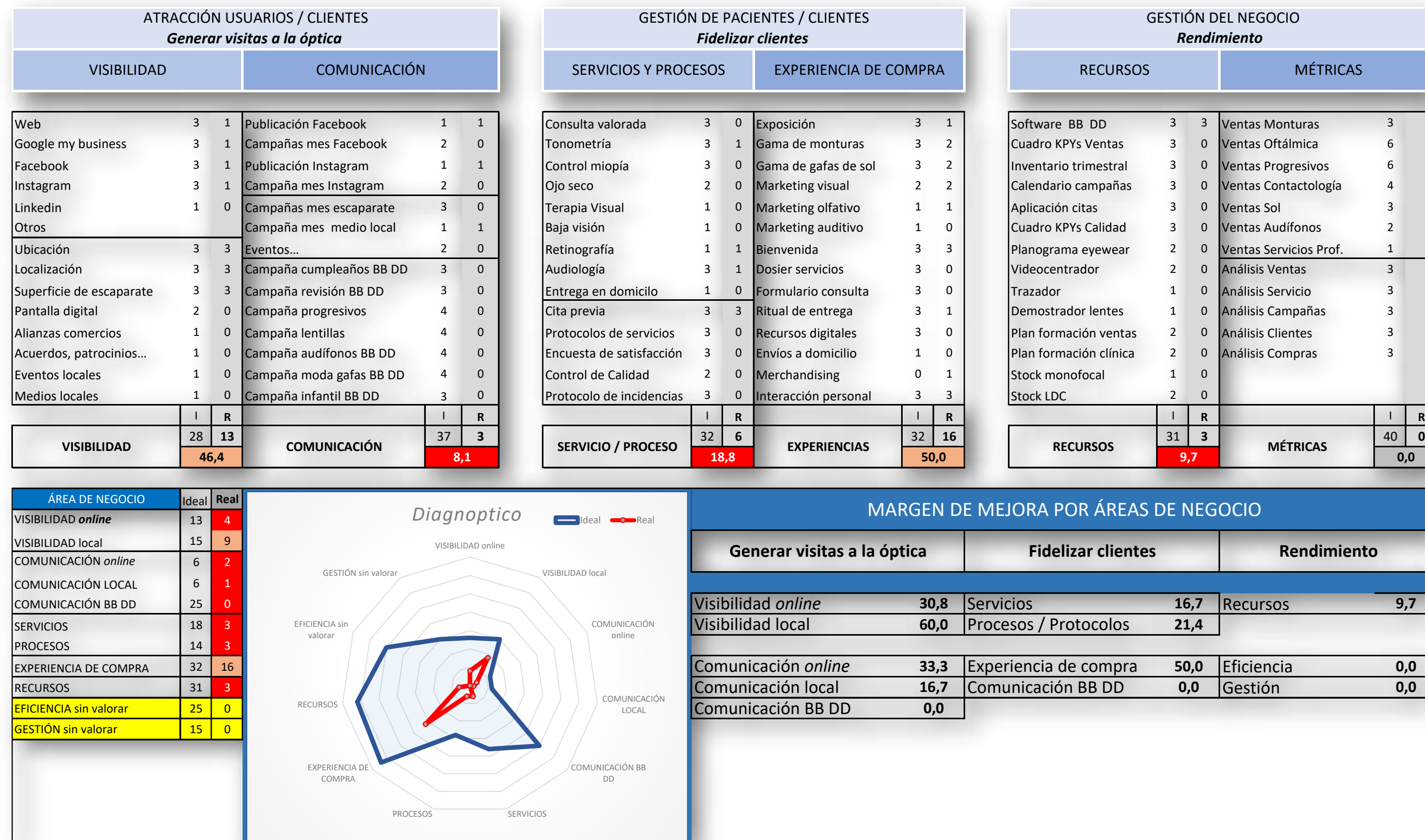


¿En que situación está mi negocio?

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

FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	AMENAZAS

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

