



Guía para impulsar las ventas y fidelizar a las empresas del sector de hogar y jardinería

Última modificación: abril de 2024



A la hora de comprar productos para el hogar y el jardín, usted puede empezar su búsqueda en Internet desde el sofá de su casa y acabar en una feria de minoristas sentado en su nuevo sofá.

Este sector es consciente de las expectativas omnicanal de los compradores actuales.

Cada vez son más los minoristas de hogar y jardín que están ampliando sus operaciones de comercio electrónico, y los compradores están deseando aprovechar la comodidad de estas opciones. Hasta un 20 % de los consumidores internacionales compraron mensualmente productos para el hogar y el jardín por Internet en 2023. Pero el comercio físico no va a desaparecer. Independientemente de lo realista que pueda ser la representación digital de un producto, no se puede probar la comodidad de un colchón u oler y admirar una planta preciosa. El reto es ofrecer una experiencia fluida y memorable dondequiera que el cliente compre.

Para las empresas de hogar y jardinería que gestionan múltiples ubicaciones minoristas junto con un escaparate en línea, unificar estos canales es más fácil en la teoría que en la práctica. Ahí es donde un sistema de punto de venta (Point Of Sale, POS) entra en juego. El sistema de POS adecuado conecta los puntos, tanto para una empresa como para sus clientes, entre la navegación digital, la compra en persona y el envío de pedidos a casa. Por otro lado, un sistema de POS puede hacer que los minoristas de hogar y jardinería logren ventas sostenibles y la fidelización de sus clientes.

En esta guía, destacaremos los softwares y hardwares que deben priorizarse al considerar un sistema de POS para los negocios del sector de hogar y jardinería.



Retos de la industria y soluciones POS

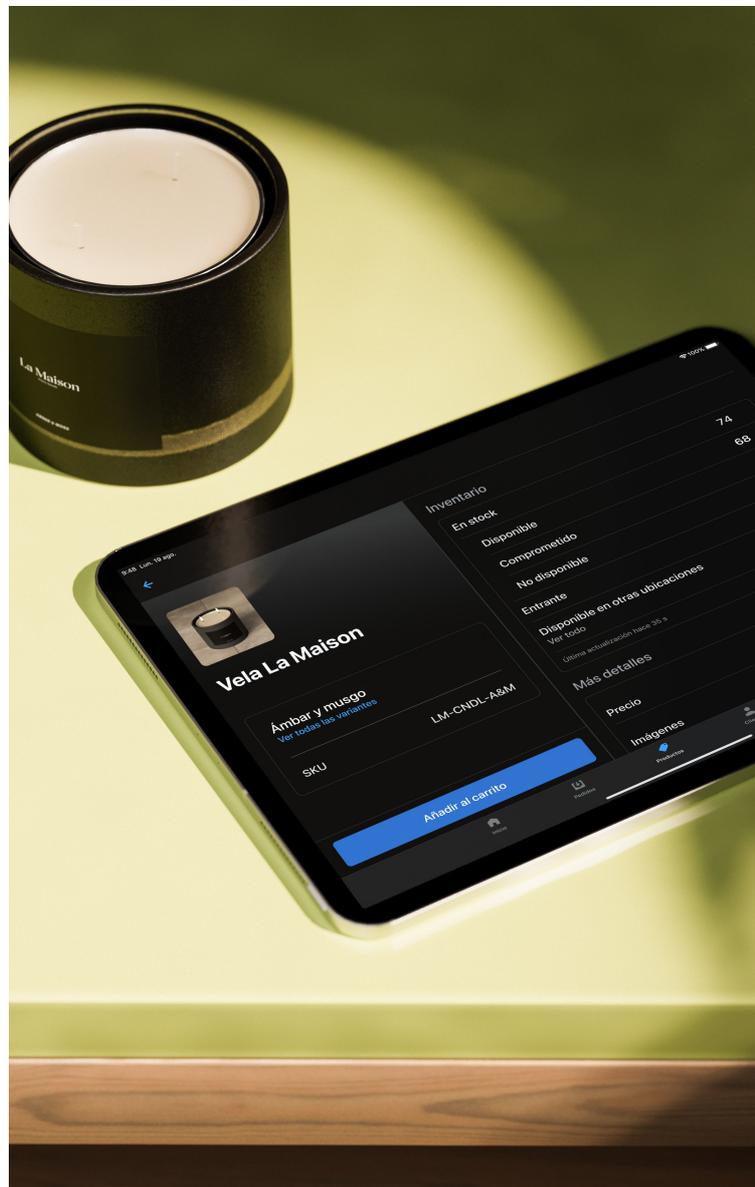
Las empresas de hogar y jardinería se enfrentan a retos en lo que respecta a la venta omnicanal:

- **Inventario engorroso:** muchos productos son pesados o frágiles, difíciles de recoger, enviar o moverse en tienda.
- **Estacionalidad:** los productos de jardinería son muy estacionales y muchas veces tienen una vida útil corta.
- **Baja fidelización del cliente:** muchas personas compran artículos para el hogar y el jardín con poca frecuencia o en muy determinadas ocasiones (tras un traslado o una reforma).
- **Personal ineficaz:** incluso el mejor personal puede verse obstaculizado por la tecnología que no se adapta a sus necesidades.

Estas dificultades pueden causar dolores de cabeza operativos a las empresas y molestias a los clientes. Para contextualizar estos puntos débiles, consideremos un recorrido omnicanal a la hora de comprar un colchón nuevo:

Una persona comienza su proceso de compra navegando por los sitios web de varias marcas, incluida una tienda donde compró ropa de cama el mes pasado. Primero, echa un vistazo a varias opciones en el sitio web y luego es muy probable que vaya a visitar una tienda cercana para probarlos. Después de encontrar su opción favorita en una tienda, le pregunta a un miembro del personal sobre cómo realizar un pedido para su envío. Pero, en el mostrador, el miembro del personal confirma que no quedan existencias en el almacén y no puede verificar si el colchón está disponible en línea o en otro comercio. La tienda tampoco tiene ninguna información registrada del cliente de su última compra, por lo que no puede hacer un seguimiento sin tener que volver a introducir todos los datos. Frustrado, el cliente se rinde. La tienda pierde una venta y el cliente se va decepcionado.

Cada paso de esta experiencia se puede mejorar con un sistema de POS creado para las necesidades específicas de las empresas de hogar y jardinería. Así es como Shopify POS ayuda a los minoristas a convertir estos puntos débiles en tácticas que adquieren, retienen y satisfacen a más clientes para impulsar los ingresos y reducir los costes.



Gestión del inventario en escaparates y tiendas

Retos

Gestión manual de inventarios

Los minoristas con varias ubicaciones y pequeñas ventas por Internet saben que la gestión del inventario en todos los canales se puede hacer manualmente. Sin una vista unificada del inventario en tienda, el personal no sabe inmediatamente qué hay en existencias y tiene que dejar a los clientes esperando mientras revisa el almacén.

Para los artículos más grandes, no siempre es posible (o sensato) presentar cada estilo o color en tienda, eso sí, los clientes quieren ver todas las opciones disponibles a través de un pasillo interminable. Los minoristas de hogar y jardinería también necesitan una vista precisa del inventario para ofrecer una variedad de opciones, que trataremos en la siguiente sección.

Artículos de temporada

Los minoristas que venden artículos de jardinería saben que las plantas son muy estacionales y algunas son perecederas. Esto hace que la previsión de la demanda para las próximas temporadas sea especialmente importante. Pero eso es complicado si no se cuenta con un sistema amplio de datos históricos y de análisis.

Cómo le ayuda el sistema de POS adecuado

El sistema de POS adecuado optimiza automáticamente los niveles de existencias y sincroniza el inventario entre canales, ya sea en un escaparate, almacén o en un centro independiente. Proporciona a las empresas informes para una mejor previsión de la demanda y de existencias bajas, y capacita al personal desde la oficina hasta la misma tienda para saber el inventario disponible en tiempo real.

Características clave a tener en cuenta

-  **Herramientas de previsión de la demanda** que ayudan a los minoristas de hogar y jardinería a prepararse para los picos estacionales o la disponibilidad limitada de la cadena de suministro
-  **Análisis de un inventario preciso** y accesible en todos los dispositivos conectados para que el personal de ventas sepa el estado exacto del inventario
-  **Inventario sincronizado entre el comercio electrónico y las tiendas** para lograr un cumplimiento de pedidos en múltiples opciones

40%

menos de tiempo dedicado a conciliar el inventario*



La ventaja de Shopify POS

Las empresas que utilizan POS de Shopify pueden encontrar datos de inventario en tiempo real en más de 1000 ubicaciones de tiendas y almacenes. Y, lo que es más importante, ahorran un valioso tiempo que, de lo contrario, sería manual para buscar información de inventario. Los clientes que han cambiado a Shopify POS informan de un 40 % menos de tiempo dedicado a la resolución del inventario. Eso significa más tiempo para lo que importa: ayudar a los clientes, impulsar las ventas y hacer crecer el negocio.

Cumplimiento de pedidos para productos grandes y pequeños

Retos

Satisfacer las expectativas del cliente en el cumplimiento del pedido

En el sector de hogar y jardinería, los clientes esperan una variedad de opciones de entrega y recogida, sin importar lo voluminoso o frágil que sea el producto. Pero muchas empresas tienen dificultades para conectar procesos de cumplimiento dispares y satisfacer estas expectativas.

Algunos clientes prefieren que se les envíen las compras que realizan en la tienda a su casa, mientras que otros prefieren realizar pedidos en línea y recogerlos en la tienda para evitar el riesgo de daños durante la entrega. Los minoristas se arriesgan a perder ventas si no pueden satisfacer estas preferencias.

Estas expectativas suponen un reto a la hora de elegir un sistema de POS que pueda unificar el cumplimiento de pedidos para cualquier artículo, independientemente de dónde esté disponible o cómo desee recibirlo un cliente.

Cómo le ayuda el sistema de POS adecuado

Un sistema de POS sólido para el sector del hogar y jardín puede simplificar el cumplimiento de pedidos para que los minoristas puedan ofrecer la mejor opción para cada cliente. Las empresas pueden ofrecer servicios de cumplimiento como comprar en línea, recoger en tienda (Buy Online, Pick up In Store, BOPIS), comprar en tienda y enviar a casa, o guardar la selección de compra de un cliente y enviarlo por correo electrónico para finalizar la compra por Internet más tarde, todo en el mismo sistema.

Características clave a tener en cuenta



Opciones de cumplimiento omnicanal como BOPIS, envío a casa y envío de la selección de compra para finalizarla en línea y satisfacer las diversas preferencias de cumplimiento de los clientes



Una vista centralizada del inventario en todos los centros para facilitar el cumplimiento de pedidos en la tienda para los miembros del personal



Escalabilidad a medida que las empresas se expanden a nuevas ubicaciones minoristas o lanzan al mercado nuevas líneas de productos



La ventaja de Shopify POS

Los comercios minoristas de hogar y jardinería con múltiples ubicaciones minoristas y tiendas en línea pueden usar Shopify POS para convertir todo tipo de compradores, dondequiera que comiencen su compra. Una oficina interna conectada permite a los minoristas mantenerse ágiles a medida que aumentan su negocio, abren nuevas ubicaciones minoristas e introducen nuevos productos y opciones de cumplimiento.

Creación de una experiencia en tienda excelente y fluida

Retos

Proceso de pago inconexo

La experiencia en tienda es parte integral del sector de este sector. Los clientes nunca dejarán de entrar en las tiendas para tocar, sentir y ver los artículos de cerca, incluso si comienzan su búsqueda navegando por Internet o terminan comprando por Internet.

Pero una experiencia positiva en tienda puede echarse a perder rápidamente cuando llega el momento de pagar. Los artículos pesados y frágiles no se pueden mover fácilmente a la caja, y es posible que un cliente deba caminar hasta una parte separada de la tienda para pagar. Además, las tiendas no siempre aceptan todas las opciones de pago comunes, lo que podría disuadir a grandes grupos de clientes.

Falta de opciones de pago flexibles

Para artículos más caros, los minoristas pueden perder la oportunidad de finalizar las ventas si no disponen de opciones de pago flexibles en tienda, como comprar ahora y pagar más tarde. El pago en cuotas ha ganado popularidad en los últimos años en EE. UU., con un 60% de los compradores utilizando algún tipo de plan de pago fraccionado en el último año.

60%

de los compradores estadounidenses ha utilizado algún tipo de plan de pago dividido durante el último año.

Cómo le ayuda el sistema de POS adecuado

Un sistema de POS que combina un software para procesar los pagos con un hardware sencillo, como un dispositivo portátil o tableta, permite al personal finalizar la venta directamente en la tienda. Los escáneres de códigos de barras y POS móviles permiten a las empresas crear expositores y salas inmersivas donde los clientes pueden pagar los artículos en persona, pero pedir diferentes estilos o colores en línea.

El sistema de POS adecuado también brinda a los clientes más flexibilidad de pago. Una opción es comprar ahora y pagar más tarde, un método de pago atractivo que permite a los clientes dividir las compras más grandes en pagos más pequeños. Otra característica útil es una propuesta de pedido, que permite a los minoristas enviar una factura para que los clientes de la tienda paguen más tarde con un enlace de pago seguro. Con las propuestas de pedidos, los clientes pueden completar tareas importantes como consultar a un socio o tomar medidas antes de comprometerse con la compra.



Creación de una experiencia en tienda excelente y fluida

Características clave a tener en cuenta

- 
Software de procesamiento de pagos seguro mediante un hardware sencillo para un proceso de pago fluido
- 
Integraciones con métodos de pago populares para satisfacer las preferencias de los clientes
- 
Información consolidada sobre pedidos, inventario y perfiles de clientes para una mejor gestión de las relaciones con los clientes
- 
Mayor flexibilidad de pago gracias a la función de propuesta de pedido

Shopify POS brinda a los comercios minoristas el poder de convertir más ventas con una experiencia de pago sencilla y fluida. Los clientes que han cambiado a Shopify POS informaron un aumento del 40 % en la tasa de conversión en tienda y un 200 % más de rapidez en el proceso de pasar por caja.



40%

de aumento en la tasa de conversión de la tienda*

200%

Pago en tienda un 200 % más rápido*



La ventaja de Shopify POS

Shopify POS permite soluciones fáciles a través de una aplicación de POS móvil y un hardware inalámbrico para el pago. Las empresas pueden usar la aplicación POS para iOS o Android en un teléfono inteligente o tableta compatible para atender a los clientes en cualquier lugar, incluso en la sala de la tienda. Junto con el [WisePad 3](#) inalámbrico, los clientes pueden pagar fácilmente con solo tocar y un chip en cualquier lugar de la tienda.

La fidelización del cliente en un mercado vertical de baja afinidad

Retos

Fomentar la lealtad a la marca

Es difícil para las empresas de hogar y jardinería crear relaciones duraderas con los clientes cuando muchos solo compran en momentos clave, como después de un traslado o tras la reforma del hogar. Y, una vez que han realizado esa compra, es posible que no tengan un motivo para volver a visitar la tienda durante bastante tiempo. Después de ofrecer una excelente experiencia de compra, los minoristas deben incorporar programas personalizados para fomentar la fidelización.

Aprovechar los datos del cliente

Los problemas para establecer relaciones duraderas con los clientes suelen deberse a datos incompletos. Sin una imagen accesible al instante del historial de compras y las preferencias del cliente a través de los canales, es difícil recomendar y ofrecer descuentos relevantes de fidelización. Es incluso más difícil entender qué más podría interesarle a un comprador para enviarle un seguimiento personalizado y bien programado después de su visita.

Cómo le ayuda el sistema de POS adecuado

Un sistema de POS basado en datos ayuda a las empresas de hogar y jardinería a crear perfiles de clientes sólidos que impulsen descuentos y programas de fidelización más eficaces.

Los diseñadores de interiores son clientes clave en este sector. Presentan una oportunidad de fidelización para los minoristas con un sistema de POS que ayuda a fomentar la relación. Los diseñadores que trabajan en el sector suelen recibir descuentos comerciales y programas de fidelización a través de sus empresas que les incentivan a visitar a un determinado minorista, pero depende de ese minorista el captar los intereses y preferencias del diseñador para dar su toque personal. Un sistema de POS puede facilitar el registro y la actuación en función de esas preferencias.

Características clave a tener en cuenta

- 
Herramientas de captación de correos electrónicos que el personal puede utilizar con los clientes de la tienda para iniciar campañas de marketing y descuentos personalizados
- 
Clientela integrada y perfiles de los consumidores para potenciar las recomendaciones en tienda y las ofertas de fidelización
- 
Integraciones con aplicaciones de fidelización de terceros para ampliar las herramientas de gestión de relaciones con los clientes



La ventaja de Shopify POS

Con Shopify POS, las empresas tienen acceso a métricas clave de los clientes, como historial de compras, gastos y otras preferencias. Estas métricas facilitan las ofertas de fidelización personalizadas, descuentos y otras ventajas, especialmente para diseñadores y decoradores. Los usuarios de POS de Shopify también pueden elegir entre una amplia gama de soluciones de terceros para gestionar mejor las relaciones con los clientes en la tienda de aplicaciones de Shopify.

Mantener la eficacia del personal

Retos

Empoderar y recompensar al personal de ventas

El personal de ventas puede crear o romper la experiencia de compra de un cliente en tienda. Con toda la consideración que implica la compra de una casa grande, los compradores esperan un servicio atento y de primera calidad, especialmente si van a la tienda. Esto es así tanto para los compradores frecuentes como para diseñadores profesionales.

Pero incluso el servicio del mejor empleado del comercio minorista puede verse obstaculizado por la tecnología incorrecta. En lugar de centrarse en ayudar a un cliente, es posible que tenga que dedicar tiempo a resolver problemas de un dispositivo POS obsoleto, preguntar a los compañeros sobre el estado del inventario de un artículo o mantener a los clientes esperando porque la tienda tiene poco personal durante los periodos de mayor actividad.

Además, los minoristas no siempre tienen una sólida comprensión del rendimiento del personal si los datos de ventas no están vinculados a los empleados particulares. Esto evita que los minoristas recompensen y celebren los logros del personal.

Incorporación rápida del personal

Lo que es más importante, los nuevos miembros del personal no pueden tener éxito cuando las herramientas que utilizan dificultan su incorporación. Una incorporación más lenta implica más dificultades para ampliar y abrir nuevas sedes y dotarlas de personal durante la temporada alta.

Cómo le ayuda el sistema de POS adecuado

Un sistema de POS con herramientas integradas de gestión del personal ayuda a los minoristas de hogar y jardinería a gestionar el personal de manera más eficaz. Los gerentes de tienda pueden realizar un seguimiento del rendimiento con datos de ventas claros para recompensar a los miembros del equipo de alto rendimiento e incorporar rápidamente al nuevo personal con un hardware intuitivo.

El inventario del hogar y el jardín no es el más fácil de mover en un escaparate o de buscar en un almacén. Los dispositivos POS ágiles brindan a los miembros del personal acceso a toda la información de inventario y cumplimiento al alcance de la mano para que puedan centrarse en atender a los clientes y cerrar las ventas directamente en tienda.

Características clave a tener en cuenta

-  **Controles del personal y aprobaciones de gerentes**, todo en un POS unificado para facilitar la incorporación y supervisión
-  La capacidad de **atribuir ventas a miembros específicos del personal** para que los minoristas puedan realizar un seguimiento de las comisiones y reconocer el alto rendimiento
-  **PIN del personal** en el hardware para más seguridad

90%

Reducción del 90% en el tiempo de incorporación del personal*



La ventaja de Shopify POS

Con Shopify POS, las empresas de hogar y jardinería pueden agilizar la gestión del personal en tienda, formar eficazmente a nuevos empleados, reconocer a los mejores empleados y aumentar o disminuir el personal según la demanda. Esto implica ahorros de tiempo importantes: los clientes que han cambiado a Shopify POS informaron de una reducción del 90% en el tiempo de incorporación del personal.



La conclusión

En un sector hipercentrado en ampliar las ofertas omnicanal, el sistema de POS de un minorista de hogar y jardinería puede tener un gran impacto en el éxito de su negocio.

A pesar de los retos asociados con un catálogo de productos que suele estar lleno de artículos grandes, frágiles y costosos, un sistema de POS sólido puede agilizar las ventas y aumentar las oportunidades de crecimiento. Y, por último, las tiendas físicas pueden convertirse en la base de un minorista para el desarrollo futuro. Los clientes Shopify POS disfrutaron de mayores tasas de conversión en tienda, procesos de pago más rápidos y un ahorro de tiempo muy valioso para dedicarlo a impulsar las ventas en lugar de lidiar con una tecnología que les frena.

No se puede pasar por alto hasta qué punto las empresas pueden usar sus datos para aprender, mejorar y ampliar sus éxitos. Cuando se les preguntó sobre sus prácticas de datos con Shopify POS, el 70 % de los clientes coincidió en que su negocio cuenta con mejores conocimientos de sus datos.

Con Shopify POS, los comercios minoristas de hogar y jardinería pueden adoptar el futuro omnicanal de la industria y ofrecer experiencias excepcionales y conectadas para fidelizar a sus clientes.

¿Listo para llevar su negocio de hogar y jardinería al siguiente nivel?

Hablemos.

1 844 905 4827

