

## **CAPITULO IV**

### **CARACTERIZACIÓN DE TIENDAS OXXO**

#### **4.1 FEMSA, en el área de comercio**

OXXO es la más grande y rentable cadena de tiendas de conveniencia en América Latina. Con más de 4,800 tiendas estratégicamente ubicadas en todo México, OXXO es el comercializador más importante de productos Coca-Cola y cerveza en el país, de hecho, OXXO es el principal cliente de FEMSA Cerveza, adquiriendo aproximadamente el 10% de volumen nacional de cerveza.



FEMSA opera a través de tres unidades de negocio que son apoyadas por un área de servicios compartidos que ha sido especialmente diseñada para brindar productos y servicios estratégicos que impulsan para las operaciones de refrescos, cerveza y comercio. De esta integración resulta en importantes sinergias y eficiencias que permiten que el valor del trabajo conjunto generado por las cuatro áreas sea muy superior que la suma del trabajo individual.



OXXO se ha convertido en parte del estilo de vida de muchas personas que viven cerca de las tiendas. El concepto comercial de OXXO está diseñado para satisfacer las necesidades de los consumidores, ofreciéndoles una serie de conveniencias como cercanía, horario de 24 horas en muchos de los casos, fácil acceso, rapidez y comodidad de compra, así como la facilidad de pagar los recibos de servicios domésticos en algunas tiendas. El consistente y exitoso crecimiento muestra también la alineación de las operaciones, la estrecha coordinación entre los gerentes de la categoría de bebidas de OXXO y los expertos en mercadeo de refrescos y cervezas permite afinar los esfuerzos promocionales para estimular y satisfacer mejor las necesidades del consumidor, mediante éste y otros esfuerzos, que se realizan para apoyar las estrategias de la empresa.

#### 4.1.1 Misión

"Satisfacer las necesidades cotidianas de nuestros clientes de una manera amable, rápida, práctica y confiable; creando Valor Económico y Humano en la Sociedad (Consumidores, Colaboradores, Proveedores y Accionistas), desarrollando redes replicables de negocios de comercio al detalle, en formatos pequeños, que apoyen a nuestros negocios de bebidas".

#### 4.1.2 Visión

Continuar siendo la cadena de tiendas de conveniencia con mayor número de establecimientos en América Latina.

#### 4.1.3 Valores

Compartimos la filosofía y valores de FEMSA, los cuales se agrupan en dos tipos: centrales, entre los que destacan la integridad, el respeto a las personas, la sencillez, el trabajo en equipo y la sobriedad. Por otra parte están los valores del negocio, entre los que destacan la pasión por el servicio, la renovación, la orientación al oficio y el liderazgo.

#### 4.2 Ámbitos de acción y caracterización de las tiendas OXXO

FEMSA en su área de Comercio opera en territorio de México y cuenta con más de 4,800 tiendas ubicadas en las principales ciudades y zonas metropolitanas de México.



Se ha

enfocado al desarrollo de competencias clave entre las que se encuentran:

1. Segmentación de tiendas de acuerdo con las necesidades específicas de clientes por ubicación.
2. Selección cuidadosa de nuevas ubicaciones.

3. Estructura organizacional como base para una expansión sostenida en todo el país.
4. Optimización de nuestros procesos, mejorando la estructura logística, implantando sistemas de información más sofisticados, ampliando nuestra capacidad de mercadeo y desarrollando una relación más cercana con nuestros proveedores.
5. Capacidad de inteligencia de información, los administradores de categoría pueden desarrollar nuevas estrategias de promoción, mercadeo y de precios con el fin de servir mejor a nuestros consumidores tanto a nivel local como nacional.

FEMSA a través de sus actividades comerciales incentiva la economía regional al impulsar de manera particular a proveedores de las diversas entidades donde opera.

**Los principales atributos de OXXO incluyen:**

1. Cercanía.
2. Atención y servicio.
3. Rapidez.
4. Horario.
5. Variedad y abasto de productos.
6. Comodidad.
7. Precios competitivos.
8. Autoservicio.
9. Apoyo a los clientes en servicios adicionales como pago de luz, teléfono, etc.
10. Las tiendas cuentan con sistemas de información de vanguardia en cada punto de venta, los cuales permiten administrar eficientemente la tienda como una unidad de negocio.
11. A través de OXXO se vende aproximadamente el 10% del volumen total de FEMSA Cerveza.
12. Las ventas de cerveza y refrescos representan cerca del 25% de los ingresos de OXXO.
13. OXXO cuenta con aproximadamente el 50% de participación de mercado en el segmento de tiendas de conveniencia de México.
14. Hasta el cierre del 2006 OXXO contaba con 11,452, empleados laborando.

Las tiendas OXXO forman parte del Grupo FEMSA, compañía creada por mexicanos en 1890 cuyos principales negocios son Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma y Coca-Cola FEMSA. Vale la pena destacar que OXXO no es una franquicia, todas las tiendas son propiedad de FEMSA, pues así se asegura la calidad en todos los productos y servicios. Por lo mismo, no es posible comprar una tienda OXXO, pero sí manejarla en régimen de comisionista, así mismo, todas las tiendas operan bajo el esquema de tiendas en comisión, con un líder de tienda como primer responsable.

#### 4.3 Consolidación de las tiendas OXXO

**A lo largo de los años, OXXO se ha consolidado como una extraordinaria opción para sus clientes, quienes encuentran siempre una tienda cerca, ya sea de su casa, de su trabajo o de su centro de estudios; donde se les atiende amable y rápidamente por personal responsable y preocupado por darle el mejor servicio. Cada cliente que visita una de las tiendas OXXO encuentra estacionamientos cómodos, amplios horarios de atención y la posibilidad de realizar el pago de servicios sin necesidad de trasladarse a otro sitio. Asimismo, muchas tiendas cuentan en su interior con cajeros automáticos y se han instalado en su exterior teléfonos públicos que complementan la oferta para los clientes de OXXO. El logro de sus objetivos estratégicos depende directamente del compromiso hacia la práctica de los valores clave se han venido cultivando por más de un siglo:**

- Pasión por el servicio al cliente
- Innovación y creatividad
- Calidad y productividad
- Desarrollo integral del personal
- Honestidad, integridad y austeridad

##### 4.3.1 Generación de empleos

**OXXO es la empresa de FEMSA con el más agresivo nivel de crecimiento, de hecho el crecimiento es la base su estrategia de negocio. Al crecer la empresa, crecen las oportunidades para aquellos colaboradores que hayan destacado por su actitud en el trabajo, su empeño por mejorar, su capacidad de trabajar en equipo y de mantenerse en constante superación en conocimientos y habilidades, entre las que se pueden destacar:**

- Como líder de tienda
- Como Asociado de Ventas
- Como Empleado de Oficina o como Líder de Tienda

Quienes participan en el proyecto de tiendas OXXO cuentan con el apoyo de sistemas de información de vanguardia para que pueda administrar eficientemente la tienda como una unidad de negocio, así como con apoyo corporativo en promociones y publicidad para generar tráfico de clientes. OXXO busca un desempeño de alta calidad y hay conciencia, que eso exige un entrenamiento de un mismo nivel. Los programas de entrenamiento para líderes de tienda ofrecen un importante soporte para alcanzar los más altos niveles de desempeño. Los Asociados de Ventas son las personas más importantes de la organización, son el rostro de OXXO frente a los clientes, cuya visión es proporcionar un servicio sobresaliente al cliente y mantener un ambiente limpio y agradable en la tienda. Esto implica manejar físicamente la mercancía para que esté en óptimas condiciones y en el lugar adecuado todo el tiempo, así como eventualmente operar la registradora. El trabajo de OXXO requiere de una infraestructura efectiva y flexible. Para lograrlo es preciso contar con personas entusiastas y comprometidas a colaborar para satisfacer las necesidades de los clientes.

#### **4.4 Selección y relación con proveedores**

**OXXO mantiene excelentes relaciones comerciales con cientos de proveedores que constantemente apoyan a lograr los niveles de excelencia con los que se está comprometido, se busca siempre, que en estas relaciones ganen tanto los clientes,**

como OXXO y el proveedor, en el mismo sentido, para mejorar la eficiencia en el servicio, se recurre a Outsourcing, consultoría y apoyo a programas de desarrollo.

