



ACTIVIDADES CLAVE

Las actividades clave son las acciones prioritarias que llevará a cabo nuestra empresa para el correcto desarrollo de su emprendimiento y el éxito del negocio. Al igual que los recursos clave, serán imprescindibles para desarrollar nuestra oferta de proposición de valor, llegar hasta nuestros clientes, mantener relaciones con ellos, y, finalmente, mejorar nuestros ingresos.

Estas actividades constituirán el núcleo de nuestra empresa y no serán externalizables, es decir, se deberán realizar siempre dentro de la misma. Así, desde la idea de negocio que constituye *Mercamundo*, consideramos clave las actividades expuestas a continuación:

- En cuanto a las **actividades de producción**, aunque *Mercamundo* se trata de una empresa comercial no dedicada a la fabricación de productos, sí nos enfocaremos en el diseño del establecimiento, así como en la correcta disposición de los productos en el mismo. Para ello, será esencial una buena estrategia de clasificación basada en la procedencia de los mismos, de manera que, mediante una adecuada señalización y ubicación de los productos, el acceso a los mismos y su posterior venta sea fácil para los consumidores. Distribuiremos los productos en nuestra tienda física en distintos pasillos, cada uno centrado en una cultura en particular, en los que las recetas pertenecientes a un mismo país estarán agrupadas para asegurar una mayor comodidad al cliente. Además, de forma complementaria, los distintos pasillos estarán decorados de acuerdo al perfil de cada cultura, pues consideramos que, de esta manera, el cliente sentirá una mayor cercanía con la gastronomía de otros lugares, que de otra manera aparentan ser ajenos a nosotros.
- Con respecto a las **actividades de solución de problemas**, garantizaremos un servicio de atención al cliente eficiente a través de nuestra página web, por el cual los consumidores podrán consultar el estado de sus pedidos, denunciar posibles incidencias o realizar sugerencias que contribuyan a la mejora de nuestro negocio. Nuestro objetivo con dicho servicio es que los clientes sientan una mayor confianza en nuestra empresa, lo que probablemente incrementaría nuestras ventas y garantizaría la fidelidad por parte de los consumidores. A su vez, pondremos a su disposición un personal con conocimientos gastronómicos acerca de cada uno de los países de los cuales se ofertan productos, que se encargarán de su asesoramiento culinario y de la resolución de las dudas que puedan surgir.
- Por último, en cuanto a las **actividades de plataforma o red**, los consumidores podrán acceder a la página web de *Mercamundo*, donde dispondrán de la opción de encargar a nuestro supermercado productos específicos de otros países. A su vez, también podrán informarse de las ofertas y promociones disponibles en tienda y de las recetas novedosas incorporadas a nuestro catálogo, que también anunciaremos a través de nuestras redes sociales.

En lo referente a la gestión, contaremos con una red de ordenadores que nos ayudarán a mantener un seguimiento del inventario disponible con el objetivo de aprovisionarnos de lo

necesario con un margen de tiempo suficiente para que los productos estén disponibles en el lugar y momento adecuados. Además, esta red también nos permitirá consultar cuáles son los productos con mejor acogida entre los consumidores, de manera que nuestra empresa podrá centrarse en aspectos más específicos que contribuyan a obtener más beneficios y garanticen oportunidades de crecimiento.