

- **Actividades claves**

En nuestra tienda, tanto online como física, vendemos una gran variedad de productos ecológicos y naturales para multitud de animales. Entre estos productos se diferencian dos tipos entre los que se encuentran: las prendas para animales como perros o gatos que nosotros confeccionamos a partir de materiales naturales o de textiles reciclados que nuestros clientes pueden donar de manera fácil y sencilla en nuestro establecimiento; y los artículos que compramos a mayoristas para luego venderlos.

Nuestro principal objetivo es minimizar costes para que cualquiera que quiera alguno de nuestros productos pueda permitírselo, aunque nuestros beneficios no sean tan altos, nuestro mayor beneficio es que nuestros clientes y mascotas gocen de productos de buena calidad, naturales o ecológicos, sin ningún químico que pueda perjudicar en la salud de los animales.

Todas las semanas tendremos ofertas especiales tanto en juguetes, prendas o alimentos para mantener a nuestra clientela atenta. Además, todos los meses añadiremos artículos nuevos al catálogo para dar pequeñas renovaciones al negocio de manera periódica, los productos recientemente añadidos serán expuestos en el escaparate para llamar la atención de los transeúntes, asimismo también venderemos en festividades productos especiales por tiempo limitado o hasta acabar existencias, por ejemplo: en festividades como la navidad se venderán productos temáticos, además de que la presentación del producto, como bolsas, tarjetas, cajas, etc., todo de material reciclado.

Todos estos eventos serán anunciados y publicitados en redes sociales como Instagram o Facebook e incluso por la radio, además de que en nuestra página web se pueden habilitar notificaciones cada vez que se hagan cambios de stock o se añadan productos nuevos, la tienda online también tendrá un calendario donde se marcaran los días con eventos u ofertas especiales para que nuestros clientes sepan con antelación futuros cambios.

➤ En las actividades externalizables podemos incluir:

- La logística y distribución, externalizar el transporte de productos, como alimentos para mascotas, productos de higiene... a empresas de mensajería o logística especializadas y servicios de entrega a domicilio, especialmente en mercados de comercio electrónico.

- La contabilidad y gestión financiera, servicios contables, como la elaboración de impuestos, balances financieros y auditorías externas. Y gestión de nóminas y pagos a proveedores, externalizándolos a empresas de contabilidad.

- El marketing digital y publicidad, externalizar la creación de campañas publicitarias, administración de redes sociales y gestión de anuncios en línea a agencias de marketing. Desarrollo y mantenimiento de la página web de la tienda...

- El desarrollo y mantenimiento de software, el sistema de gestión de inventario, ventas en línea o aplicaciones móviles, puede externalizar el desarrollo o mantenimiento a proveedores de estos servicios.

- Los servicios de limpieza y mantenimiento, servicios de limpieza regular de las instalaciones de la tienda o de mantenimiento de equipos (como aires acondicionados, sistemas de calefacción...).

-El suministro de productos especializados, proveedores externos para productos como comida de marcas especializadas o accesorios exclusivos, que pueden ser comprados en grandes cantidades.

➤ En las actividades no externalizables podemos incluir:

-La selección y atención al cliente, la interacción directa con los clientes es una de las actividades más importantes que debe realizar el personal de la tienda. Los empleados deben tener conocimiento de los productos y servicios y ser capaces de brindar asesoramiento especializado, en una tienda de mascotas, los clientes pueden necesitar orientación sobre el cuidado de sus mascotas, recomendaciones de productos específicos...

-La gestión del inventario y compras, la supervisión del inventario, la compra de productos y la selección de proveedores deben ser gestionadas internamente. La tienda debe asegurarse de tener los productos correctos en stock en todo momento. El control de calidad de los productos, especialmente en categorías como alimentos y medicamentos para mascotas, debe realizarse de manera interna también.

-Las relaciones con los proveedores, aunque los productos pueden ser suministrados por terceros, las relaciones clave con los proveedores de productos para mascotas (como alimentos, juguetes, accesorios) deben ser gestionadas internamente para asegurar el abastecimiento adecuado y la negociación de precios.

-La gestión del espacio físico de la tienda, el diseño de la tienda, la disposición de los productos y la organización del espacio deben ser gestionados por el personal interno para garantizar una experiencia de compra fluida y atractiva para los clientes.

-La formación del personal, la capacitación del personal sobre el manejo de productos y la atención al cliente para asegurar que los empleados tengan el conocimiento necesario sobre las necesidades de las mascotas y los servicios que ofrece la tienda.

-La gestión de la cultura empresarial, la creación y mantenimiento de la cultura interna de la tienda, que incluye valores, normas de comportamiento y enfoque en la satisfacción del cliente, debe ser gestionada por los líderes de la tienda.

-El control de calidad, el aseguramiento de la calidad de los productos y servicios que se ofrecen a los clientes, especialmente en lo que respecta a la seguridad y salud de los animales, como en el caso de productos alimenticios o medicinas.