

VENTAS AL MENUDEO (FRUTA VERDE Y MADURADA)

06 GUÍA DE MEJORES
PRÁCTICAS



VENTAS AL POR MENOR (FRUTA VERDE Y MADURADA)

La fruta puede llegar directamente a los puntos de ventas al por menor desde las plantas de empaque, o por medio de centros de distribución que pueden o no ser operados por el punto de ventas al por menor. La fruta puede estar en estado pre-madurada o dura. Todos estos factores deben considerarse en el manejo de la fruta en el punto de ventas al por menor.

El punto de ventas al por menor es donde se puede causar daño en la fruta y, por lo tanto, una pérdida de calidad en caso de no manejarse correctamente.

PEDIDOS Y CONTROL DE INVENTARIOS

La gerencia necesita aceptar que la fruta del aguacate es un producto perecedero que a menudo se ablanda rápidamente una vez que empieza a madurar, y tendrá una vida de anaquel de aproximadamente 4 a 7 días a temperatura ambiente en la tienda de autoservicio. La maduración de la fruta dura se acelera cuando se coloca en escaparates con frutas que están madurando a raíz de la presencia del etileno. El control de las existencias de fruta en los escaparates y en la tienda en general, por lo tanto, debe manejarse rigurosamente para asegurar que la fruta se vende antes de sobre madurarse.

ALMACENAMIENTO DE LA FRUTA DESPUÉS DEL ARRIBO

El control de inventario debe asegurar que una cantidad mínima de fruta necesitará almacenarse antes de la exhibición y venta.

Al arribo, la fruta necesita inspeccionarse para asegurar la calidad. Se debe tener conocimiento del origen de la fruta para cumplir con los requerimientos de trazabilidad. Por lo tanto, en caso de detectar cualquier defecto, el empacador original puede ser informado en caso de que exista algún incumplimiento. Esto, además de las observaciones del escaparate de la tienda y cualquier comentario por parte de los clientes, completarán el sistema de rastreo de gestión de calidad.

Al arribo, la fruta debe almacenarse a temperatura baja. La temperatura debe ser lo más cercana posible a la temperatura de arribo, o como se dispone en el manifiesto de entrega. Cuando se recibe fruta de múltiples orígenes, es probable que los requerimientos de la temperatura de almacenamiento son distintos. Esto es importante cuando se recibe fruta muy madura (fruta con alto índice de materia seca) durante una etapa tardía de la temporada al mismo tiempo que fruta menos madura (fruta con bajo índice de materia seca) durante una etapa temprana de la temporada de un origen diferente. Por lo tanto, se deben utilizar frigoríficos con múltiples temperaturas, según corresponda.

No se debe almacenar la fruta en proximidad cercana a productos que producen altos índices de etileno como las manzanas y plátanos.

Procuren realizar la selección correcta de la fruta que se moverá de los frigoríficos al escaparate del piso de ventas, tomando en consideración la edad de la fruta y si la fruta se maduró con etileno .

Los frigoríficos deben ventilarse con aire fresco regularmente para prevenir la acumulación excesiva de CO₂ y etileno. Los niveles altos de cualquiera de estos gases provocará un efecto nocivo en la maduración y calidad del aguacate, así como las de otros productos de fruta almacenados en la instalación.

ESCAPARATE DE FRUTA

El escaparate es otra área de mucha inquietud en términos de la gestión de la calidad.

La fruta blanda, o en proceso de ablandarse, se magulla o se daña fácilmente, y los trastornos de post-cosecha como las podredumbres patogénicas (antracnosis y pudrición del pedúnculo) se aceleran con el daño. La fruta con maduración excesiva en el escaparate también será inquietante por el mismo motivo. La aversión que los consumidores tienen a la compra de ciertas frutas que presentan manchas, daños a lenticelas, o daños por frío puede impactar tanto el precio como la tasa de venta, que a su vez pueden afectar los retornos de otra fruta que está en buenas condiciones. Existen tres principales motivos por los que ocurren problemas relacionados con la calidad de la fruta en el punto de venta:

- La fruta se apila demasiado alta, lo cual daña la fruta posicionada en la parte baja, particularmente cuando se ablanda
- Pilas grandes de fruta con una mezcla de fruta madura e inmadura. La fruta madura puede madurarse excesivamente dentro de la pila si no se acomoda cuidadosamente por el personal de la tienda de autoservicio
- Los clientes palpan la fruta para determinar su madurez, lo cual resulta en magulladuras excesivas



La solución a estos problemas ha probado ser sencilla.

- Al colocar la fruta en el escaparate, la pueden dejar dentro de las cajas en las que se embarcó o colocar cuidadosamente en el escaparate. No se debe vaciar la fruta directamente de la caja al escaparate, ya que esto provocará daños
- Aseguren que el escaparate no tiene más de dos capas de fruta apilada
- No se debe colocar demasiada fruta en un escaparate. Se debe considerar la relación entre el tamaño del escaparate y la cantidad de fruta para la que existe una expectativa razonable de poder venderse antes de que madure demasiado (unos días)
- El personal de la tienda debe surtir la fruta en el escaparate a diario, para asegurar que la fruta más madura (normalmente la de color más oscuro) se mueve a una posición en la que el cliente podrá verla antes que las demás, y alcanzarla con facilidad. Esto significa que estas frutas deben colocarse arriba y enfrente del escaparate
- Para asegurar el manejo adecuado del escaparate, se debe eliminar cualquier fruta que esté sobre madura, o claramente dañada o podrida
- La separación de fruta más madura a una sección de fruta madura lista para comer puede ser de utilidad
- La fruta madura y lista para comer, particularmente si está empacada en paquetes de consumo, puede exhibirse en secciones refrigeradas para prolongar la vida de anaquel
- Se pueden montar escaparates con contenido informativo y educativo para ayudar y animar a los clientes a seleccionar la fruta sin verificar su madurez, lo cual servirá para impedir magulladuras



En las cajas registradoras, se debe entrenar al personal a intentar y asegurar que la fruta no se empaca en las bolsas debajo de artículos pesados o voluminosos que provocarán daños que posteriormente serán descubiertos por los clientes.

EDUCACIÓN DEL PERSONAL Y DE LOS CONSUMIDORES

El punto final de la distribución, es decir, la tienda minorista, y el manejo que se le da a la fruta en el hogar después de la venta, son los segmentos de toda la cadena de distribución en los que se ejerce el menor control, pero que, de igual manera, pueden provocar efectos muy significativos en la calidad de la fruta y, por lo tanto, en la experiencia del consumidor, lo cual a fin de cuentas afecta tanto las futuras ventas como el precio.

La solución para muchos de los problemas observados, aparte de los citados arriba, es la capacitación y la información. El personal de las tiendas minoristas debe ser entrenado adecuadamente para manejar la fruta desde el momento de arribo a la tienda, y a lo largo de los procesos de almacenamiento, exhibición y venta, con el ánimo de suministrarle al cliente fruta con buena calidad de consumo. El personal debe entender el proceso de maduración de la fruta y, por extensión, cómo manejarla correctamente.

Se deben desarrollar instrucciones claras, breves y fáciles de leer para los consumidores con la finalidad de asegurar que no solo se abstienen de causarle daño a la fruta en los escaparates, sino que demuestran una mayor apreciación por la fruta que presenta daños externos leves, y saben cómo tratar la fruta una vez que la compran.



ACCIONES RECOMENDADAS

VENTAS AL POR MENOR (FRUTA VERDE Y MADURADA)

- Procurar que el control de inventarios se maneja cuidadosamente
- Verificar la calidad al arribo y notificar al empacador original en caso de detectar defectos
- Asegurar el almacenamiento a la temperatura baja apropiada en frigoríficos que se ventilan con regularidad. Asimismo, el producto deberá almacenarse en un lugar alejado de otras frutas que producen etileno
- Seleccionar la fruta cuidadosamente para el escaparate tomando en cuenta la edad de la fruta y el previo tratamiento
- Colocar la fruta cuidadosamente en los escaparates para evitar magulladuras, utilicen un máximo de 2 capas al apilar la fruta, o su embalaje original
- Manejar los escaparates de manera tal que se facilita la selección de fruta madura por parte de los clientes, así como la eliminación de fruta demasiado madura y podrida
- Ayudar a los consumidores a estar conscientes de cómo seleccionar y manejar la fruta sin dañarla por medio de actividades de educación dirigidas a clientes
- Entrenar al personal de la tienda respecto del manejo y la gestión correcta de la fruta del aguacate