

Caso de estudio de Scintilla

Invernaderos de Metrolina: Desbloquear las barreras a las ventas en toda la tienda



Este caso de estudio de Estados Unidos se compartió en vivo en el evento de Walmart Data Ventures Inspire, el 17 de octubre de 2023.

“**Estábamos hablando con clientes reales de Walmart... realmente hizo que los datos fueran mucho más valiosos.**

- Shaun Schoonhoven, director de ventas |
Invernaderos de **Metrolina**





Shaun Schoonhoven
Director de ventas
Invernaderos de Metrolina



Lisa Barnes
Especialista de ventas
**Invernaderos de
Metrolina**



Caso de estudio de Scintilla: Invernaderos de Metrolina

Quiénes somos: Conoce a los invernaderos de Metrolina

De propiedad y operación familiar desde 1972 y un proveedor de Walmart durante más de 40 años.

Proveedor de entrega a tienda directa para más de 800 tiendas en Florida, Georgia, Kentucky, Pensilvania, Carolina del Norte, Carolina del Sur, Tennessee, Virginia y Virginia Occidental.

Las categorías incluyen anuales, perennes, árboles, arbustos, vegetales, tropicales, helechos, margaritas y nochebuenas.

Emplea a 700 comerciantes de centros de jardinería que brindan soporte a las tiendas con el producto y la ejecución.

Creó una aplicación personalizada para la gestión de inventario, encuestas y capacitación.





Caso de estudio de Scintilla: Invernaderos de Metrolina

La oportunidad: desglosar los factores en la tienda que podrían estar perjudicando las ventas

Cuando querían mejorar su desempeño en las tiendas de Walmart, Metrolina recurrió a Scintilla para comprender mejor a los clientes de Walmart y para ayudar a desglosar los factores en la tienda que podrían estar perjudicando las ventas. Más específicamente, utilizaron el Reporte de **Desempeño en detalle de Shopper Behavior de Scintilla** para desglosar estas barreras a las ventas en tres áreas específicas.



Puertas cerradas

Muchas puertas del Centro de césped y jardines de Walmart estaban cerradas a la llegada, **lo que limita el acceso del cliente**



Cajas sin personal

Las cajas registradoras del Centro de césped y jardines de Walmart no tenían personal a la llegada, **lo que limita el acceso del cliente**



Problemas de riego

La falta de riego impactó la impresión fresca y condujo a **la pérdida de producto**

La calidad del producto es el factor impulsor # 1 para los clientes al comprar plantas vivas



Caso de estudio de Scintilla: Invernaderos de Metrolina

El enfoque: aprovechar un nuevo nivel de visibilidad

Scintilla proporcionó a Metrolina un nivel de detalle más robusto en sus reportes.

Métricas antiguas

- Ventas netas
- Ventas de comp
- % de ventas de MUMD
- Mantener el margen
- Turnos minoristas
- GMROII



Nuevas métricas

- Ventas netas
- Ventas de comp
- Mantener el margen
- GMROII
- Enviar a casa
- Recogida y entrega en línea
- **Gasto del minorista asociado**
- Penetración de clientes
- % de tasa de repetición
- Frecuencia de compra
- Ventas por tienda
- Penetración en canasta
- Gasto por transacción
- Puntuaciones de contenido
- Calificaciones/comentarios
- Listo para comprar
- **Tasa de selección de primera vez**
- **Tasa de selección nula**
- Pasillo ubicado
- CVR
- CTR
- ROAS
- Desperdicio de agua
- Puertas abiertas
- Cajas con personal



Caso de estudio de Scintilla: Invernaderos de Metrolina

El enfoque: usar insights para planificar los próximos pasos con su comprador de Walmart

Scintilla proporcionó a Invernaderos de Metrolina los detalles necesarios para desglosar tiendas específicas en varias segmentaciones. Esto los ayudaría a planificar sus próximos pasos con su equipo de comercialización de Walmart.



Segmentaciones de tienda

Tiendas A + = puertas abiertas > 85%
y pérdida de agua < 3%

F- Tiendas = puertas abiertas < 40%
y pérdida de agua > 3%



Reporte de desempeño en detalle

Tiendas A + vs tiendas F

Gasto del minorista asociado +50%
Tasa de selección de primera vez +10%
Tasa de selección nula -12%

Tiendas A + sobre el índice en

Ventas por tienda
Gasto por cliente
Tasa de repetición



Comunicar los resultados

Compartir los datos semanalmente con el equipo comercial de Walmart y asociarse con operadores para comprender el tamaño del premio.

El césped y el jardín es una puerta de entrada a ventas en toda la tienda y contribuye a su nueva impresión.



Caso de estudio de Scintilla: Invernaderos de Metrolina

El enfoque: análisis continuo para estrategias centradas en el cliente

Los invernaderos de Metrolina continuaron su análisis usando **Shopper Behavior de Scintilla** y aprovecharon **Customer Perception de Scintilla** para hacer preguntas directamente a los clientes verificados de Scintilla.

Shopper Behavior

Crear perfiles detallados de los clientes puede mejorar significativamente las estrategias de marketing y ventas, **y permite personalizar el surtido para satisfacer necesidades específicas**

La investigación mostró que **los hombres tienden a comprar más árboles y arbustos vivos**, lo que indica un área de enfoque potencial para el crecimiento

Aumentar el surtido en marcas privadas y desarrollar programas con marcas nacionales clave para **aumentar el atractivo para los compradores masculinos**

Customer Perception

Preguntar a compradores verificados de Walmart:

“¿Por qué compras la mayoría de tus arbustos vivos de otro comercio?”





Caso de estudio de Scintilla: Invernaderos de Metrolina

Los resultados: los insights ayudan a impulsar las ventas tanto para Metrolina como para Walmart

Los insights de Scintilla revelaron cómo **las puertas abiertas y las cajas registradoras con personal** en el centro de césped y jardín ayudan a impulsar las ventas para invernaderos de Metrolina y en todas las tiendas. Además, aprendieron que las prácticas de riego más intencionales pueden impulsar las ventas al ayudar en la reducción del desperdicio de producto, reducir las rebajas y tener más producto fresco disponible para los clientes.



Las tiendas con **puertas abiertas constantemente experimentaron ventas más altas**, lo que indica que **la accesibilidad juega un papel crucial para atraer clientes**.



Dotar del personal adecuado de las cajas registradoras en el centro de césped y jardín puede tener un efecto positivo en las ventas, lo que refuerza la idea de que **tanto el acceso físico como el servicio eficiente son clave para impulsar los ingresos**.



Ha habido una **mejora notable en el desempeño** en los últimos dos años con estrategias de tienda actualizadas, lo que lleva a rebajas reducidas y **más producto fresco disponible en la tienda para impulsar las ventas**.