

# "CONSERVAMOS EL CLIENTE"

Para que la leche llegue hasta su mesa todas las mañanas es necesario unir muchos esfuerzos, traducidos en horas de trabajo. No se trata sólo de tener un producto de excelente calidad, es necesario poner a funcionar la "maquinaria" que le permitirá a todas las personas disfrutar, a primera hora de la mañana, de la mejor leche del país y por supuesto de nuestros deliciosos derivados lácteos.

Para garantizar a los consumidores una entrega oportuna de nuestros productos existe en Colanta una sección denominada Distribución y Ventas, al frente de la cual se encuentra la médica veterinaria Martha Elena Echavarría M., quien conoce a fondo la Cooperativa, pues ha hecho carrera en ella: inició como veterinaria en 1984 en la zona de Santa Rosa, luego fue jefe de Coordinación de Almacenes y desde hace un año maneja Distribución.

Iniciemos, ahora, un recorrido por todas las etapas de la distribución de nuestros productos.

## DISTRIBUCION DE LA LECHE

Todos los días a las 2:00 de la mañana comienza la actividad, el despacho de la leche. Los camiones entran en acción: colocan las canastas en la cadena transportadora y revisan para detectar las roturas y efectuar los cambios.

Una vez están cargados los carros por los empleados de los distribuidores, los despachadores de Colanta cuenta la carga del vehículo y la confrontan con la factura. Luego en portería revisan que la factura si coincida con la carga del carro. Ya están listos para comenzar el recorrido de las rutas en que se ha dividido la ciudad y el Valle de Aburrá, las cuales son atendidas por contratistas, denominados distribuidores, quienes entregan el producto a los expendios.

## VENTA DE DERIVADOS

El proceso de distribución de los derivados de



Colanta es similar al de leche, varía en que las ventas son más personalizadas.

La estrategia fundamental para realizar las ventas es un servicio excelente que comprende: tomar el pedido correctamente; hacer un despacho exacto; entregas oportunas de acuerdo con las especificaciones del cliente y lo fundamental es realizar un servicio postventa. No se trata de vender por un día, sino mantener el cliente.

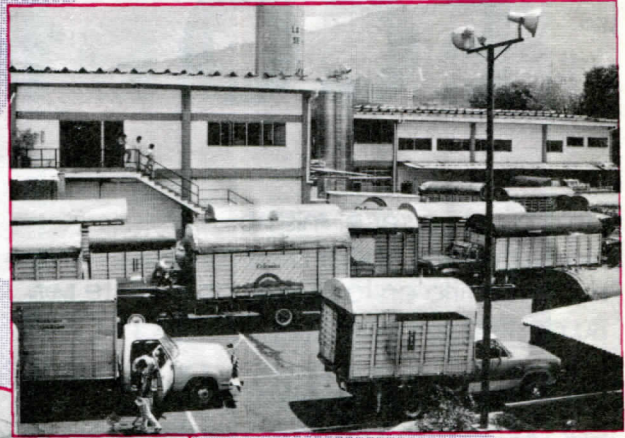
## EN CASI TODO EL PAIS

Colanta se ha extendido a otros departamentos. Con la leche no sólo abastecemos la ciudad de Medellín, sino que cubrimos a Pereira, Armenia, Chocó y Rio Sucio en Caldas. La proyección es llegar al occidente, una vez entre en operación la planta de Armenia.

Con nuestros derivados estamos en Bogotá, Cali, Cúcuta, San Andrés, Bucaramanga, Pereira y Manizales.



# Sección de Distribución y Ventas



## EL RECURSO HUMANO

En la sección de Distribución y Ventas trabajan 190 personas que hacen posible que nuestros productos lleguen hasta Usted. Todos son importantes desde la secretaria, los caveros, los auxiliares de pedidos, los conductores, auxiliares de quejas y reclamos, las mercaderistas, los supervisores, auxiliares e inspectores de ruta hasta la jefe de la Sección, cumplen una función básica para que todo marche bien. En consideración al espacio limitado se nos quedan muchos cargos.

## PROGRAMACION

Una operación de la magnitud de la nuestra requiere una detallada programación y es esa, precisamente, la labor que desarrollan los supervisores, quienes determinan diariamente las cantidades de los productos que se van a mercadear.

## POR LAS RUTAS

Medellín está dividido en comunas, las cuales son

atendidas por los inspectores de ruta. Su misión es visitar los clientes y producir un informe donde se enfatice los correctivos para solucionar los diferentes problemas, que en una operación tan grande es natural que se presenten, debido a que se maneja volúmenes enormes de productos altamente perecederos, donde las circunstancias externas inciden en la prestación del servicio.

## MAS CERCA DEL CONSUMIDOR

Colanta, a través de terceros tiene varios puntos de venta con la finalidad de acercarse al consumidor, garantizarle productos frescos con un suministro constante y fundamentalmente para regular los precios de los derivados en el mercado.

## TODOS LOS DIAS

La leche es el único producto que se compra diariamente, por ello requiere especial cuidado y una inmejorable calidad. Colanta a través de la sección de Distribución y Ventas hace presencia en su hogar todos los días.

