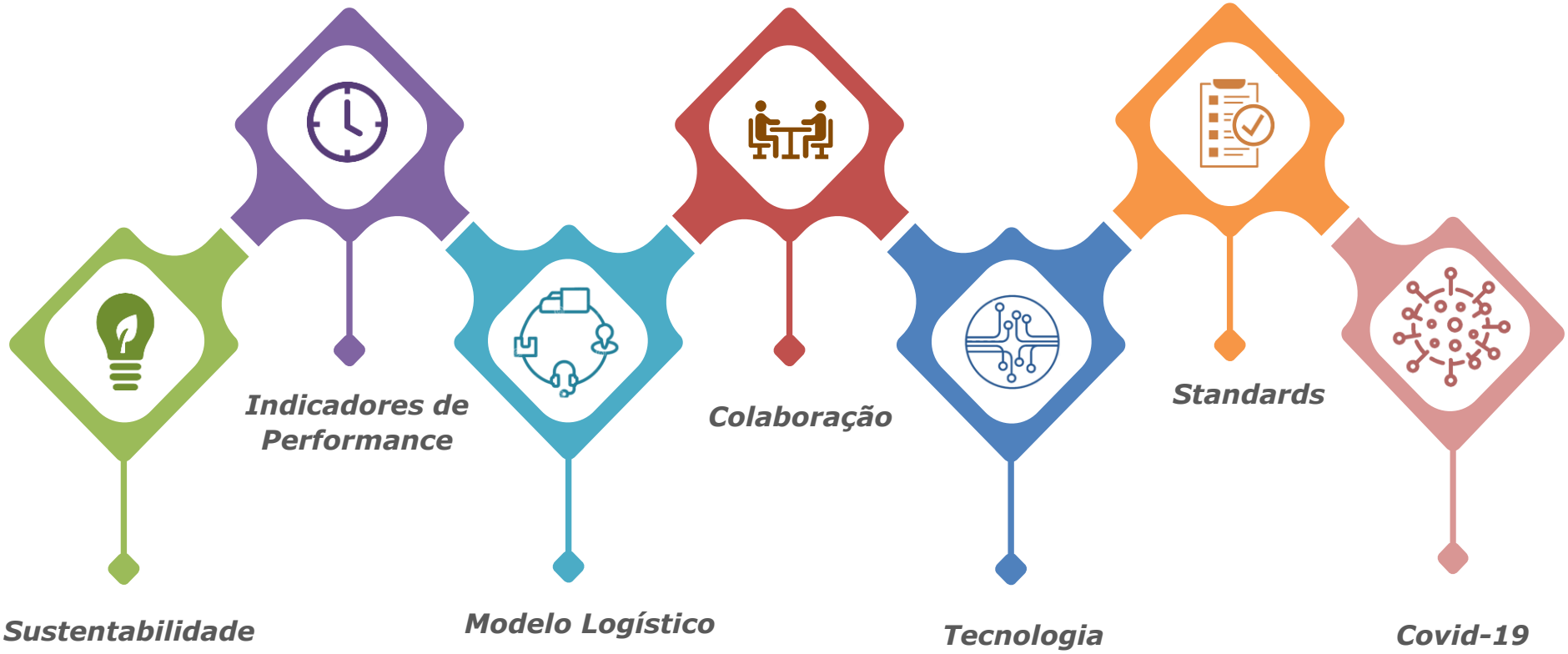
Benchmarking Supply Chain 2021

Grande Consumo

FORNECEDORES

RETALHISTAS

A GS1 Portugal foca na 9ª edição do estudo Benchmarking as seguintes 7 macrotendências:



Top 10 de perguntas mais importantes para o Retalho

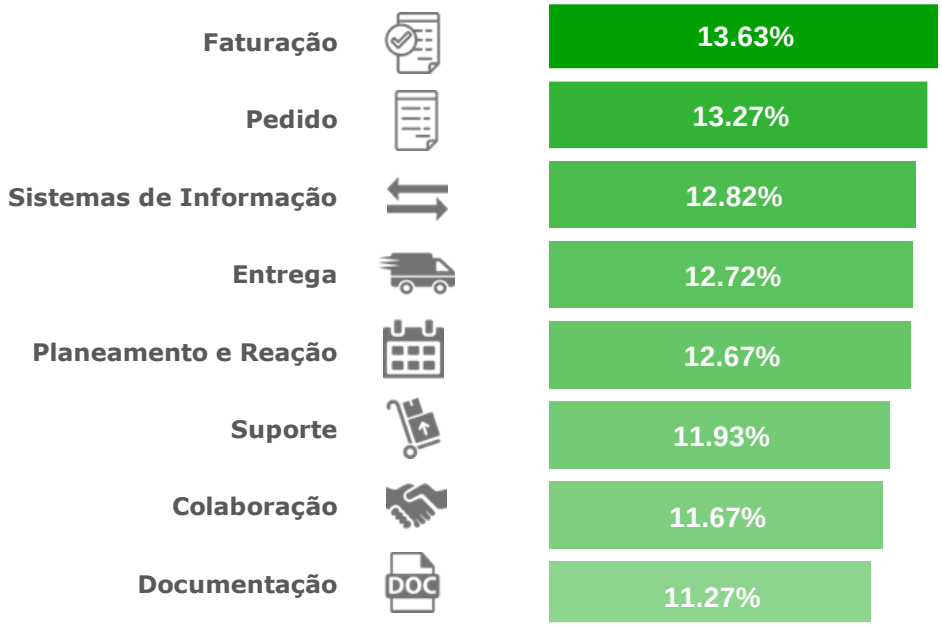
Prioridades do Retalho

AVALIAÇÃO: 10 perguntas com maior importância obtidas pelo agregado dos Retalhistas.

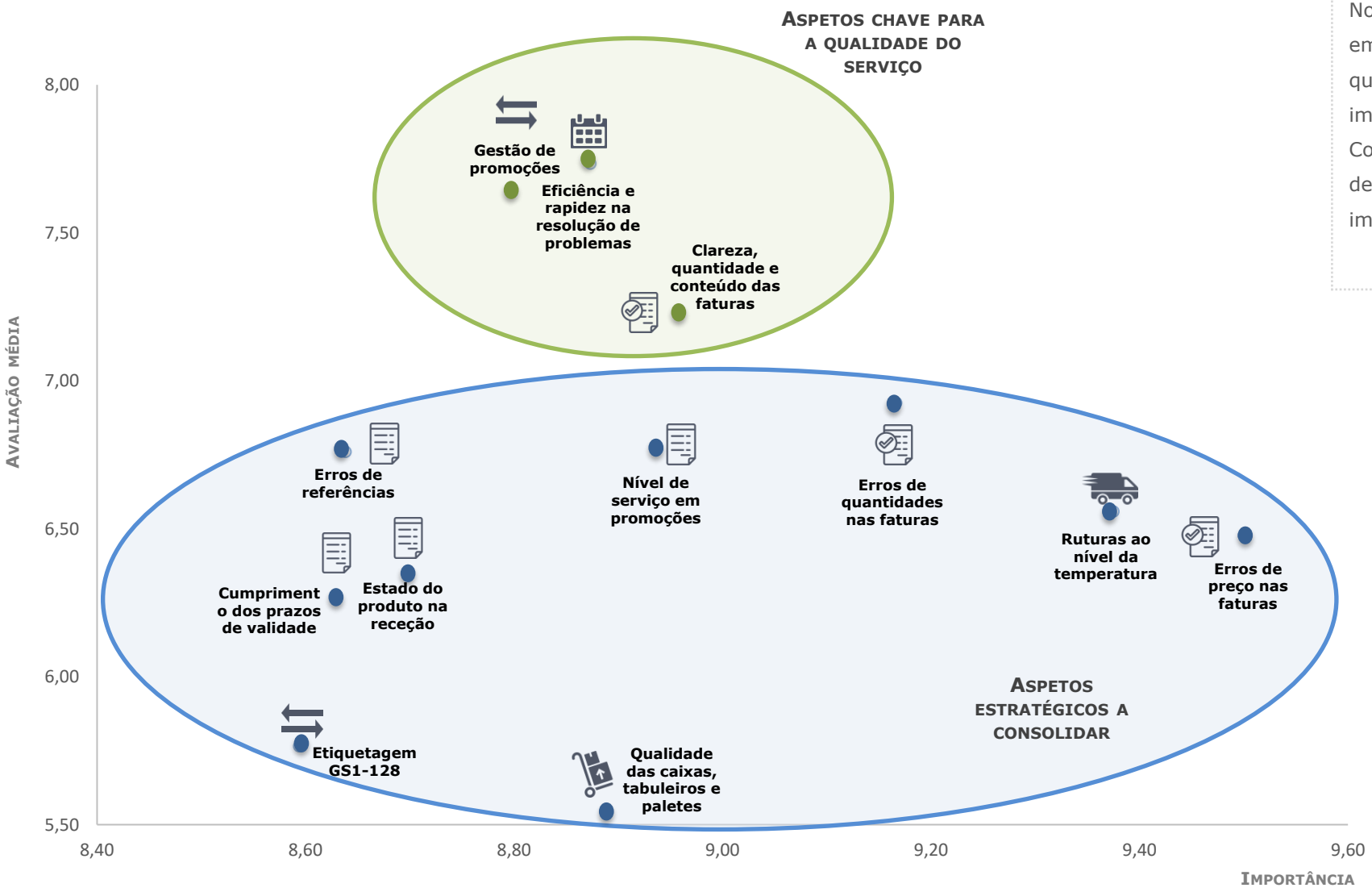
Grupo		Perguntas mais importantes do estudo	Importância 2021	Importância 2020	Evol. Importância
Faturação	1	Erros nas faturas por discrepâncias entre os preços faturados e os que constam no sistema do cliente	**9.50**	7,92 (22º)	▲
Entrega	2	Ruturas ao nível da temperatura	**9.38**	7,38 (30º)	▲
Faturação	3	Erros nas faturas por discrepâncias entre as quantidades entregues e as quantidades faturadas	**9.17**	8,33 (17º)	▲
Faturação	4	Grau de clareza, quantidade e conteúdo das faturas	**8.96**	8,50 (15º)	▲
Pedido	5	Nível de serviço em promoções	**8.94**	9,43 (1º)	▼
Suporte	6	Qualidade das caixas, tabuleiros e paletes	**8.89**	7,71 (24º)	▲
Planeamento e Reação	7	Eficiência e rapidez na resolução de problemas	**8.87**	8,96 (7º)	▼
Sistemas de Informação	8	Gestão de promoções (cumprimento de pré-avisos, registos, cancelamento de códigos promocionais, etc.)	**8.80**	9,38 (2º)	▼
Pedido	9	Estado do produto na receção	**8.70**	7,96 (21º)	▲
Pedido	10	Erros entre referências recebidas vs. pedidas	**8.64**	8,50 (12º)	▲

Prioridades do Retalho

O **peso de cada grupo** foi calculado em função da importância expressa pelos retalhistas a cada uma das perguntas que fazem parte do questionário:



LINHAS ESTRATÉGICAS: Este é o panorama geral da avaliação média de todos os fornecedores nas questões mais importantes para o retalho



Nota-se que os fornecedores estão, em média, bem avaliados nas questões com uma maior importância para os retalhistas. Comparativamente ao ano anterior destaca-se uma ligeira subida de importância das questões no geral.

1. **Faturação**
2. **Promoções**
3. **Resolução de problemas**
4. **Qualidade das caixas, tabuleiros e paletes**
5. **Cumprimento dos pedidos e entregas**
6. **Etiqueta GS1-128**

FATURAS E PROCESSO DE FATURAÇÃO

Destacamos o grupo **faturação como o grupo mais importante** pela primeira vez no estudo desde 2013. Esta 9º edição do Benchmarking Supply Chain realça a importância de coordenação das várias áreas para o sucesso da *supply chain*. Os retalhistas realçam os **erros nas faturas**, quer por **quantidades** ou por **referências,** como as questões com maior peso na avaliação aos fornecedores. É preponderante existir uma comunicação continua e uma escuta ativa entre fornecedor e retalhista para que a **clareza, quantidade e o conteúdo das faturas** vá de encontro às necessidades dos mesmos. A utilização de mensagens eletrónicas traz benefícios para ambos os lados e permite colmatar algumas das ineficiências que acontecem atualmente.

PROMOÇÕES

Uma vez mais, o tema promoções é dos mais importantes do estudo. Podemos dizer que nos últimos anos notou-se uma forte aposta nas promoções, deixaram de existir períodos promocionais para existir um **dia-a-dia promocional**. Deste modo torna-se imperativo o controlo e monitorização do **nível de serviço em promoções**. Realçamos a importância da **gestão promocional**, do cumprimento de pré-avisos, o correto registo e/ou cancelamento de produtos promocionais, etc.

Nota-se uma **melhoria na avaliação dos fornecedores** na questão do nível de serviço em promoções, o que expressa trabalho desempenhado pelos mesmos.

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

A **eficiência e rapidez na resolução de problemas** é um tema do grupo **Planeamento e Reação** que os retalhistas têm vindo a destacar. **A flexibilidade e capacidade de resposta** sempre foram características importantes para o bom funcionamento da relação entre fornecedor e retalhista e para a agilidade da cadeia. No **ambiente pandémico** que vivemos no último ano estas características passaram a ser a chave do sucesso. Mais do que em qualquer momento foi essencial existir uma adaptação ao período vivido de modo a garantir a disponibilidade de produto no linear.

QUALIDADE DAS CAIXAS, TABULEIROS E PALETES

O suporte da mercadoria é algo que impacta diretamente a **agilidade do processo de receção e conferência**. Daí a importância para a **qualidade das caixas, tabuleiros e paletes.** Quanto melhor for a qualidade das mesmas, menor será o volume de mercadoria danificada e mais fácil e rápido será o seu manuseamento.

É de destacar que esta é ainda uma temática que deve ser melhorada pelos fornecedores participantes.

CUMPRIMENTO DOS PEDIDOS E ENTREGAS

A entrega da mercadoria com o produto em **bom estado** e dentro das **validades acordadas** são temas que têm uma importância considerável e que, em média, os fornecedores desceram a sua avaliação.

O **pedido e a entrega** são grupos que se destacam todos os anos pela sua importância para o retalhista por constituírem a base da operação. Aspetos como o **estado e controlo da temperatura dos produtos** e os **erros nas entregas,** principalmente trocas de referências, devem ser uma preocupação para ambos os lados da cadeia.

ETIQUETA GS1-128

Quando falamos de entrega e de eficiência nas descargas chegamos rapidamente ao tema da **etiqueta logística GS1-128**. A correta utilização desta etiqueta é cada vez mais uma preocupação do retalhista e nas últimas duas edições do estudo teve particular destaque. Estes têm como motivação a **redução dos tempos de entrega e descarga** e a **simplificação do processo de armazenamento e expedição**. Recordamos que a GS1 Portugal promove a participação no Grupo de Trabalho GS1-128 com o objetivo de identificar as necessidades da utilização desta etiqueta e os requisitos a serem considerados pelos diferentes *players*.

Contraste de prioridades entre Retalhistas e Fornecedores

Retalhistas

Faturação
Erros por preços e quantidades e grau de clareza, quantidade e conteúdo das faturas

Pedido
Nível de serviço em promoções, bom estado do produto, erros de referências e prazos de validade

Sistemas de Informação
Gestão de promoções e etiqueta GS1-128

Entrega
Ruturas de temperatura e eficiência em períodos especiais

Planeamento e Reação
Eficiência e rapidez na resolução de problemas

Suporte
Qualidade das caixas, tabuleiros e paletes

Fornecedores

Colaboração
Construção de relações sólidas e interlocutores para solucionar incidentes

Entrega
Processo de descarga ágil, tempos de espera na descarga, coordenação horária, frequência e prazo de entrega exigidos

Planeamento e Reação
Comunicação antecipada de promoções e visibilidade do produto no ponto de venda

Faturação
Rapidez do processamento de faturas e comunicação de inconformidades

Sistemas de Informação
Automatização das mensagens EDI

Documentação
Registo dos incidentes nas notas de entrega

A Visão da GS1 Portugal

A nossa Visão é a de um Mundo onde os bens e a sua informação se movimentam de forma eficiente e segura, para benefício dos negócios e melhoria da vidas das Pessoas, todos os dias.

GS1 Portugal

Estrada do Paço do Lumiar, Campus do Lumiar, Edifício K3 1649-038 Lisboa
Telefone: +351 21 752 07 51

Email: benchmarking@gs1pt.org

http://www.gs1pt.org/