



Caso DHL-MEXTLÉ

Información conocida por el área comercial

MEXTLÉ fabrica y vende productos de consumo de diversos tipos. Tiene presencia en todo México y más de 35 países. En México les vende a las principales cadenas de autoservicios y clubs de precios. El 40% de sus ventas es a empresas mayoristas muy grandes. Las categorías de producto que manejan son: cereales, lácteos, café, galletas y nutrición infantil. El porcentaje actual de ventas es: cereales 20%, lácteos 40%, café 25% y nutrición infantil 15%. MEXTLÉ está pensando en eficientar sus operaciones y quiere contar con un proveedor logístico que le apoye a mejorar su almacenaje y distribución de productos terminados con sus clientes.

MEXTLÉ, desea darle a un proveedor especializado su cuenta de almacenaje y distribución de algunos de sus productos y para esto ha puesto a competir a varias empresas logísticas.

Para probar esta nueva opción, quiere comenzar con cautela y desea que el proveedor logístico maneje el 50% de su categoría de cereales que es menos riesgosa y compleja en su manejo, a diferencia de la categoría de lácteos que requiere refrigeración en su almacenamiento y transportación. La planta de cereales está ubicada en Querétaro y de ahí se distribuye a todo el país.

MEXTLÉ distribuye semanalmente 130,000 cajas que envía a 12 grandes centros de distribución de Walmart, Soriana, Chedraui, Sam's, Costco, Casa Ley y H-E-B. Envía también a 10 almacenes medianos para diversas empresas mayoristas (El Zorro, El Puma, Grupo Corvi y Abarrotes Escorpión). Cada caja contiene de 8 a 12 cajitas, según el tamaño de estas. Tanto los centros de distribución como los almacenes de mayoristas están situados en la Zona Metropolitana del Valle de México, y en Guadalajara, Monterrey, Hermosillo y Puebla. En esta categoría no se almacena en lugares muy húmedos debido a que el producto pierde propiedades. El número de cajas de cereal en cada región es:

Zona geográfica	Número de cajas
Zona Metropolitana del VM	55,000
Guadalajara	35,000
Monterrey	25,000
Hermosillo	8,000
Puebla	7,000

El cliente comentó que, si el proveedor demuestra buenos resultados y un buen servicio al cliente, estaría dispuesto a darle el 100% del negocio de cereales y después podría darle a trabajar otras categorías. MEXTLÉ quiere evaluar el conocimiento, la organización, el servicio al cliente y la rentabilidad que puede mejorar.



Tú has investigado todo lo anterior y le vas a presentar al área correspondiente de DHLSC el proyecto para que lo aprueben. Tú has estado platicando con el cliente MEXTLÉ y sabes que sería un buen inicio para poder consolidar este negocio en el resto de las categorías. Esto te representaría un fuerte incremento en tus resultados como ejecutivo comercial. Debes preparar una propuesta que sea atractiva para DHL y para ello deberás tomar en cuenta los criterios que se usan para tal evaluación.

El cliente te ha pedido tener almacenes dedicados para ellos, que proporcionen un alto nivel de seguridad, que te hagas cargo de la pérdida de productos por mal manejo y por robos. Les gustaría comenzar cuanto antes para evaluar el servicio, pero que esta prueba no sea parte del contrato final. También quieren que DHL contrate a personal de MEXTLÉ que hoy se encarga de la logística y que se respeten las condiciones laborales actuales que tienen.

