

**INFORME DE SEMINARIO DE GRADO: IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE DISEÑO DE INTERIORES VIRTUAL EN LA PLATAFORMA DE MUEBLES JAMAR PARA AUMENTAR EL TICKET DE VENTAS**

**JESUS ANTONIO JIMENEZ VILLALBA**

**JANETH MORENO ACEVEDO**

**LOS LIBERTADORES, FUNDACION UNIVERSITARIA**

**SEDE CARTAGENA**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**2019**

## INDICE

1.TITULO.....	3
2.RESUMEN.....	3
3.INTRODUCCION .....	5
4. METODOLOGIA.....	5
5.MARCO TEORICO.....	6
6.RESULTADOS.....	7
7.DISCUSION O REFLEXION CRÍTICA.....	7
8.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	8

## **1.TITULO**

IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE DISEÑO DE INTERIORES VIRTUAL EN LA PLATAFORMA DE MUEBLES JAMAR PARA AUMENTAR EL TICKETS DE VENTAS.

## **2.RESUMEN**

Para el año 2016 MUEBLES JAMAR S.A. se llevó el premio en la categoría de Servicio al cliente por ser confiable, efectivo y oportuno, diseñó un centro de investigación en Psicología del Consumidor para la evaluación de expectativas, intereses y satisfacción con el servicio al cliente, en los actuales y nuevos mercados (<https://www.portafolio.co/negocios/muebles-jamar-gano-premio-portafolio-por-servicio-al-cliente-501853>).

Pero lo anterior realmente no es una garantía del mantenimiento de MUEBLES JAMAR en el mercado nacional, ni la garantía de que la empresa va a aumentar su tickets de ventas. Es por esto que las empresas hoy en día deben ir tras estrategias que les ayuden a conseguir buenos resultados económicos y que le ayuden a crecer.

De allí nace esta estrategia de implementar un servicio de diseño de interiores virtual en MUEBLES JAMAR, el cual tiene por objetivo el aumento del tickets de ventas de la empresa y por supuesto apuntar a la innovación que ayuda a un mayor crecimiento empresarial

Lo anterior se podrá realizar a través de la plataforma virtual de MUEBLES JAMAR, que contará con una aplicación móvil (APPS) gratuita de espacios nada complicada, en la cual los clientes podrán ingresar una foto real de sus espacios y dicha aplicación a través del gusto del cliente estará en la facultad de pintar, añadir, editar, mover, sus espacios y probar en ellos todos los mobiliarios y accesorios con precios reales y de oferta disponibles en las tienda virtual de MUEBLES JAMAR, generando una cotización que va enlazada virtualmente a un vendedor quien hará seguimiento para una posible venta inmediata o futura.

En el caso que el cliente requiera un crédito directo con MUEBLES JAMAR puede ir a las oficinas o solicitar directamente al link <https://www.credijamar.com.co/> que es la única tarjeta creada exclusivamente para tener los MUEBLES JAMAR que sueñan los clientes.

Y por último creemos que esta estrategia puede ser rentable para MUEBLES JAMAR porque la aplicación móvil es gratuita, el cliente puede manipularla libremente, facilitándoles el proceso de diseño, decoración y mobiliarios visionando y enamorando a los clientes de sus nuevos espacios según la APPS, llevando a los clientes a comprar

por la emoción o certeza de lo que va a comprar, desde cualquier lugar, día y hora del mundo con entregas en los sitios donde están las sucursales.

PALABRAS CLAVES: Mobiliario, tickets de ventas, APPS, tienda virtual, plataforma

### **3.INTRODUCCION**

MUEBLES JAMAR tiene por Slogan: “Hacemos Familias Felices” el cual tiene la intención de inducir a una reacción emocional en los clientes sobre la posibilidad de aspirar a tener un mejor hogar, con un nivel de satisfacción alto sobre su manera de vivir, pues La decoración y el mobiliario son lo más importante en un lugar llamado hogar.

En la actualidad en Colombia el servicio de diseñador de interiores es muy costoso, razón por la que muchos aprovechan la habilidad que tienen de decorar y lo hacen bien, otros sencillamente imitan lo que encuentran en redes sociales o lo que ven en MUEBLES JAMAR.

Por todo lo anterior fue diseñada esta estrategia de implementar el servicio de diseño de interiores de forma virtual en la página de MUEBLES JAMAR, para que los clientes disfruten a través de una foto real en modo virtual su decoración y mobiliario antes de comprarlo.

MUEBLES JAMAR aumentaría su tickets de ventas ya que de forma virtual podrían pagar todo lo que el cliente escogió sin importar la hora o el día de la compra, si están en Cartagena o en cualquier lugar del mundo, obviamente con entregas a los lugares donde están las sucursales habilitadas.

### **4. METODOLOGIA**

Este ensayo es de tipo argumentativo ya que la intención es demostrar que si desarrolla un departamento de diseño de interiores que asesore a los clientes de MUEBLES JAMAR se podrá lograr un mayor tickets de venta en accesorios decorativos y en mobiliarios.

La fuente investigativa directa es: MUEBLES JAMAR CARTAGENA (Torices), y nos apoyaremos en la gerencia, el departamento sistemas, ventas, cartera, mercadeo y contabilidad.

## 5.MARCO TEORICO

“La decoración y diseño de interiores es el arte, oficio y servicio que permite a los dueños de viviendas satisfacer la necesidad de marcar y delimitar su espacio” Oswaldo Cova<sup>1</sup>. Esta definición incluye a MUEBLES JAMAR ya que son los encargados de satisfacer a los clientes en sus necesidades de accesorios y mobiliarios en sus espacios, de allí la necesidad de crear estrategias en cuanto a diseño de interior se refiere con el fin de atraerlos y fidelizarlos en la plataforma de comercio electrónico de la empresa.

Pero que es el Comercio Electrónico? “Es solo el proceso de compra y venta de productos por medios electrónicos, como aplicaciones móviles e Internet. El comercio electrónico se refiere tanto al comercio minorista en línea como a las compras en línea, así como a las transacciones electrónicas”<sup>2</sup>, Entonces al sumar una plataforma que incluya diseño de interiores, mobiliarios, accesorios y comercio electrónico se podría decir que hay visiblemente una estrategia exitosa para MUEBLES JAMAR.

Explicando entonces esta estrategia podemos decir que consiste en crear un servicio de diseño de interiores virtual, gratuito, con descarga a móviles en la plataforma de MUEBLES JAMAR a fin de que el cliente cuando ingrese una foto de su espacio real pueda diseñar, editar, pintar, espacios e incluir todos los accesorios y mobiliarios que desee de la tienda virtual, con sus precios y promociones, a fin de que ellos visualicen y cubran sus necesidades de espacio y MUEBLES JAMAR reciba el impacto en el aumento de su tickets de ventas sin importar el lugar del mundo donde el comprador este, que requiera hacer compras con entregas en los lugares donde hay sucursales, cualquier día de la semana y a cualquier hora.

---

<sup>1</sup> <https://www.emprender-facil.com/es/decoracion-y-diseno-de-interiores/>

<sup>2</sup> <https://ecommerce-platforms.com/es/glossary/ecommerce>

## **6.RESULTADOS**

La intención es proponer a través de la alumna y empleada de MUEBLES JAMAR: Janeth Moreno esta estrategia innovadora de asesorías virtuales en diseños de interiores para los clientes, a través de la APPS, con el fin de brindarles un mejor servicio y visión de lo que se requiere comprar para el hogar, MUEBLES JAMAR aumentaría su tickets de ventas en accesorios decorativos y mobiliarios lo que podría ser la primicia de una estrategia innovadora, que atraiga clientes desde cualquier lugar del mundo, a cualquier día u hora que deseen comprar muebles y accesorios vía internet para sus familiares en las sucursales en que se encuentre MUEBLES JAMAR.

## **7.DISCUSION O REFLEXION CRÍTICA**

En Colombia actualmente gran parte de las ventas y publicidad se realiza a través de las redes sociales, revistas digitales, páginas web, etc, razón por la cual esta estrategia de servicio de diseño de interiores virtual en MUEBLES JAMAR va a la vanguardia ya que estaría anticipándose y diferenciando del resto de competidores.

Existen muchos servicios de asesorías de interiores digital gratuitos, pero ninguno que incluya los mobiliarios y accesorios de la tienda virtual de MUEBLES JAMAR en los espacios reales de los clientes (por medio de una foto que se ingresa al sistema), con los cambios que desee el cliente en modo virtual, así el cliente se enamora de los productos y puede comprarlos desde cualquier lugar del mundo, en el día y hora que desee, generando un aumento en tickets de venta de la empresa.

A partir del momento en que una persona entra a la APPS y no compre inmediatamente se genera una orden de cotización a la que el vendedor virtual hará seguimiento con el fin de que pueda darse una futura compra, y si esta se consolida, seguiría aumentando el tickets de venta para MUEBLES JAMAR.

Y por último creemos que esta estrategia podría ser un éxito empresarial para MUEBLES JAMAR, quien tendría la oportunidad de crecer y consolidarse en el mercado, ya que es innovador, generando mayores factores positivos en el exterior e interior de la empresa.

## **8.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Nuestra fuente de referencia es directamente MUEBLES JAMAR CARTAGENA (Torices).

Libro Metodología de la investigación, Roberto Hernandez Sanpieri, Editorial Mc Graw Hill

Libro Investigación Fundamentos y Metodología, Alma del Cid, Rosemary Mendez, Franco Sandoval, Editorial PEARSON

<https://www.portafolio.co/negocios/muebles-jamar-gano-premio-portafolio-por-servicio-al-cliente-501853>

<https://www.credijamar.com.co/>

<https://www.emprender-facil.com/es/decoracion-y-diseno-de-interiores/>

<https://ecommerce-platforms.com/es/glossary/ecommerce>