

Los héroes de los festivos en C&S

Tuesday, 04 February 2020 2:35:00 PM

¡Es momento de detenerse un momento para reconocer a algunos de los héroes que hay entre nosotros luego de lo que es siempre nuestro momento más agitado del año! Durante los últimos meses, los miembros del equipo en toda la familia de compañías de C&S dieron un paso al frente, trabajaron como un equipo, administrando problemas rápidamente y de modo efectivo y resolviéndolos de manera notable para asegurar que mantuviéramos en alto los valores de nuestra Compañía y nuestros compromisos con nuestros clientes durante toda la temporada festiva, la cual es crítica.

Entregar jamón en Southeast

C&S Hammond, en Louisiana, recibió reconocimiento del Vicepresidente Regional de Southeastern Grocers' (SEG), Joey Medina, junto con varios miembros del personal SEG, después de que el equipo Hammond trabajara para hacer entregas de jamón fuera de la rutina hacia dos ubicaciones. **Los equipos de transporte en Mauldin**, S.C. y Hammond también trabajaron en un traslado especial de último momento desde Mauldin hacia Hammond para ayudar a cubrir el servicio y asegurar que nuestros clientes recibieran una experiencia superior.

Compromiso congelado

En noviembre, bajo el liderazgo del gerente **Maile Miyashiro**, los equipos de Ventas Minoristas de Hawái se unieron en Kapolei para una fiesta-- pero no fue una fiesta de celebración como tantas otras. El equipo se reunió en un área helada de -34 grados para celebrar su Holiday Packing Party. Allí prepararon, con sus propias manos, miles de equipos de acompañamiento festivo de Reser para Foodland y clientes independientes de Choice Mart y Okimoto Corp. C&S Hawaii Logistics, Hansen Distribution y Rainbow Sales y los equipos de Marketing trabajaron como un solo equipo para preparar más de 3,000 cajas en un tiempo récord. Ellos lo hicieron poniendo nuestros valores en acción y cumpliendo con nuestros compromisos con tenacidad. Su arduo trabajo y dedicación aseguró que nuestros clientes pudieran llevar adelante sus ventas e incrementaran su lealtad.

Conduciendo positividad en el Pacífico

Durante los festivos, uno de los clientes de Hansen se acercó para reconocer especialmente al conductor de Oahu, **Juanito Carlos**. Él fue visto haciendo entregas excepcionalmente largas por sí mismo-- no solo enfrentando la tarea sin problemas, sino haciendo todo con una sonrisa en la cara. C&S y Hansen están orgullosos de tener a Juanito en el campo representándonos. La energía positiva y la urgencia que trae al trabajo todos los días es un verdadero testimonio de nuestros valores.

Arduo trabajo en el depósito

El depósito de ES3 York estuvo extremadamente agitado con los tráileres entrantes y salientes durante esta temporada festiva. El Gerente del depósito, **Joe Gary**, y su equipo asumieron un gran desafío-- incrementar el rendimiento y la capacidad, tanto para los tráileres de almacenamiento y al ofrecer servicio a los equipos de ingreso y salida de la bodega. Durante la preparación para la temporada, Joe y su equipo aseguraron espacios afuera y desarrollaron una estrategia de flujo para mantener a los tráileres innecesarios que estaban vacíos en un lugar y a los tráileres que ingresaban y eran de baja prioridad, en otro. Para ejecutar sus planes, Joe tuvo que colaborar a un alto nivel con varios equipos, incluyendo Transporte, Gerencia de Cuenta, IT local, Seguridad y Optimización de Sistemas. Además, Joe y su equipo trabajaron con el proveedor de transporte en el lugar para trasladar los tráileres hacia los es-

pacios correctos que estaban afuera, mientras que también aseguraban que los tráileres regresaban a tiempo para desempeñarse en los niveles de servicio para nuestros asociados y clientes.

El promedio normal de operaciones de depósito es de 1,300 de tráileres en el lugar sin capacidad para estar afuera. ¡Pero durante el pico de la temporada festiva ellos tuvieron 300 tráileres afuera y 1,700 tráileres adentro! Desde una perspectiva de seguridad, el equipo dio ingreso a la abrumadora cifra de 27,085 tráileres y salida a 26,945, entre las semanas del Día de Acción de Gracias y la Navidad. Los logros de Joe y sus equipos mantuvieron a la bodega operando en un nivel pico, a pesar del volumen extremo en el depósito, y ofreciendo un servicio maravilloso a nuestros clientes.

Esta fue la temporada de planificación de demanda

El equipo de Distribución de Adquisiciones Rep. II de Planificación de Demanda, liderado por **Jess Carpenter**, Líder de Equipo, y **Roland McNary**, Analista de Planificación de Demanda — **Charlene Thomas, Stephanie LaPlante, Stacy Cloutier, Kimberly Corcoran** y **Jeremiah Lonie** — es realmente experto. Aunque más del 50 por ciento del equipo tenía menos de cuatro meses de antigüedad en C&S, ellos fueron capaces de lograr algo que su equipo nunca había podido lograr antes — una distribución de excelencia durante toda la temporada festiva. Incluso con muchísimas pedidos especiales de último momento de parte del cliente, sus esfuerzos diligentes y persistentes les permitieron ejecutar sin dificultades.

La T con cruz y la I con punto

Una transición compleja y delicada con un fabricante de una Marca Privada se dio durante la temporada festiva y **Cody Watkins**, Analista, Cadena de Suministro, se aseguró que todo estuviera en perfecto orden para una tranquila transición. **Erin Dourdounas**, Analista Senior, Comercialización, reconoció a Cody por su atención al detalle y disposición al dar seguimiento a todas las partes involucradas para garantizar un movimiento impecable y cero interrupciones del servicio para los artículos de la marca privada de C&S.

Comercialización de Productos Frescos entrega carne de res

Sue Colby, Supervisor, Ventas Internas, después de que un cliente informara que a ellos les estaban faltando \$5,000 de filetes de res a elección que eran parte de un pedido especial de su cliente. Sue entró en acción, contactando a Servicio al Cliente, la bodega y pidiendo apoyo fuera de C&S. **Ashley Trudeau**, Router II, en Servicio al Cliente ofreció el número de carga y envió por email las actualizaciones al equipo para mantener a todos al tanto sobre este tema que requería una misión en conjunto. **George Murray**, Gerente de Cuenta, dejó su fiesta de celebración familiar en Boston para transportar producto hacia la tienda. Mientras tanto, Sue organizaba retiros en North Hatfield y el Supervisor de Bodega, **Mark Haapanen**, creaba facturas. Él transfirió producto a Jay Pooler, Gerente, Mercancías Perecederas y Jay se reunió con George en Springfield, Mass. con la carne de res. El condujo rápidamente y de modo seguro para entregar el producto a la tienda, mientras George daba actualizaciones sobre el momento estimado de la entrega a Dennis, Gerente General de la tienda. ¡A las cuatro horas y media del primer contacto, el producto faltante fue entregado y el cliente dijo sentirse “muy satisfecho”!

Muchas felicitaciones a Abastecimiento de la Tienda Central

Comercialización tuvo un desempeño extraordinario en la cuenta Olean durante la temporada festiva. **Eric Seder**, Analista de Comercialización, demostró tenacidad, dedicación y concentración en el de-

sarrollo del equipo y la implementación del proceso de facturación de Olean. El Analista de Comercialización, **Mark Mangan**, continuó liderando la división de Olean y colaboró con Comercialización para ofrecer el mejor servicio durante la temporada festiva, lo cual le permitió a C&S ganarse una fuerte y positiva valoración de parte de los minoristas.

Mientras tanto, el equipo Ahold Delhaize vio acontecer un par de hechos impactantes en el área del Comprador, **Spencer George**. C&F Foods decidió cerrar sus negocios. Después de comunicar esto, el fabricante intentó enviar a C&S los artículos que quedaban con la marca de la tienda Ahold, ya que habíamos estado sin stock durante un período significativo de tiempo. Spencer trabajó diligentemente tanto con el cliente como con el fabricante para mantener a todos organizados y actualizados sobre el inventario actual y el estado del pedido abierto. Aunque el fabricante últimamente fue incapaz de cumplir sus compromisos de inventario residuales, Ahold fue muy halagador de la rapidez y comunicación de Spencer durante lo que ellos llamaron una transición “pesadilla” de parte del fabricante.

Durante el mismo período de tiempo, Ahold tuvo cambios promocionales de último momento en una de sus líneas de salsa para pastas de alto volumen. Ellos estaban muy preocupados de no estar cubiertos — pero Spencer trabajó con el fabricante para asegurar que el producto estuviera llegando en el momento correcto y comunicó actualizaciones del estado a diario para ayudar a calmar las preocupaciones del cliente. Una vez más, Ahold se comunicó para reconocer a Spencer por su comunicación sistemática, clara y proactiva, lo cual demuestra su firme compromiso con nuestro cliente. Theresa Mullaney, Gerente de Lácteos de Ahold, Reabastecimiento, dijo algo importante al enviar su mensaje: “Solo quería felicitar a Spencer y al maravilloso trabajo que ha estado haciendo. Especialmente en la línea C&F, la cual fue una pesadilla. Hizo un buen trabajo — sistemático, claro, previsor. Buen desempeño!”

Logros interdepartamentales en Abastecimiento

Cada semana, los equipos de Abastecimiento de cada área funcional-- Compras, Comercialización, Planificación de Demanda, Ventas y Ejecución de Operaciones (S&OE), Cronograma, Optimización de Soluciones de Abastecimiento (PSO) y Calidad de Inventario-- ejecutaron sus actividades festivas clave según una línea de tiempo integral que comenzó a fines de agosto. Los equipos se desempeñaron bien cada semana, completando sistemáticamente las responsabilidades diseñadas para asegurar el éxito para llevar adelante resultados en el nivel de servicio, la administración de inventario y reducción, la ganancia neta, la excelencia operacional y todas las otras áreas centrales de atención. ¡Y nuestros clientes lo notaron!

De parte de Don Pfeiffer, Gerente de Marcas Propias en Tops Markets: *“Equipo C&S... Gracias por una temporada festiva excelente. ¡Gran trabajo!”*

De parte de Deb Goldstein, Vicepresidente, Planificación de demanda, CGO y Planificación de Espacio en SEG: *“Equipo, Gracias a todos por hacer su parte al ayudar a entregar un desempeño muy sólido en la Cadena de Suministro en apoyo de nuestro negocio durante la temporada festiva. Estoy orgulloso del trabajo del equipo y de la camaradería que se demostró cuando se trabajaba para planificar la temporada, atender las dificultades cuando se presentaron y, al final, ofrecer el mejor desempeño en el nivel de servicio que hayamos visto para nuestras tiendas y nuestros invitados. El nivel continuará subiendo, de modo que debemos continuar trabajando juntos. Espero que continuemos colaborando con la cadena de suministro en 2020”.*

Comentario surgido de una conversación con David Dessoify, Director de Cadena de Suministro en SEG: *“En todo su tiempo en SEG, dijo que “nunca había visto un desempeño tan alto durante la temporada festiva en la Tienda Central, incluso antes de C&S”. Cada llamada festiva con SEG comenzó*

con una mención sobre lo bien que la Tienda Central se estaba desempeñando y de qué modo nuestro desempeño y comunicación hicieron que sus llamadas fueran fáciles y también dirigieran las ventas.”

De parte de Tony Chicarelli, Vicepresidente Senior, Ventas Independientes; Bob Morton, Director, Ventas Minoristas en Houston: *“Gracias por todo el arduo trabajo y estos números maravillosos. Incluso cuando surgieron problemas, todos actuaron rápidamente y los resolvieron muy rápidamente. [Nuestros clientes] reconocieron que no es fácil con todo lo que estamos enfrentando y valoramos todo lo que hemos hecho durante esta temporada festiva”.*

Los miembros del equipo dentro de la familia de compañías de C&S y su dedicación a ofrecer un servicio que es el mejor en su clase fortalece nuestras ya sólidas relaciones con los clientes existentes y nos ayuda a que seamos el socio para elegir de los nuevos clientes. Con muchas más historias por contar en cada ubicación y departamento en todo el país, quisiéramos reconocer a todos y cada uno de ustedes por hacer que C&S sea la mejor durante los festivos y durante todo el año.