

GLOSARIO SAMSONITE



ASK ATHENA: Es una iniciativa empresarial global de Samsonite impulsada por Oracle que ayudó a transformar la gestión de nuestros trabajadores, brindando una experiencia de trabajo consistente y excepcional. El nombre de este proyecto es en alusión a la diosa griega Atena, quien representa sabiduría, coraje, fuerza e inspiración.

ASAP: Ass soon as possible, lo antes posible.

BSC (Balanced Scorecard): Cuadro de Mando Integral, es un sistema integral de administración de la eficiencia y el desempeño. El BSC pretende dar a la organización elementos para medir su éxito. Emanan de la visión y la estrategia, al identificar cómo las personas crean valor desde las distintas unidades de negocio. Combina indicadores financieros tradicionales con otros de actuación que sirven de predictores.

B2B: Es el término utilizado para representar el mercado de empresas que ofrecen productos y servicios para otras empresas. La sigla viene del inglés "business to business".

B2C: Es el término utilizado para representar a las empresas que venden productos o servicios directamente para el consumidor final. La sigla viene del inglés "business to consumer".

Benchmarking: Se refiere al proceso de analizar varias empresas que son referencia en el seguimiento para evaluar cuáles estrategias están siendo aplicadas por ellas e identificar buenas prácticas del mercado.

Budget: Es el término en inglés que significa presupuesto y es muy utilizado en ventas para referirse a la suma de dinero disponible para determinado periodo.

BIBLIOTECA DIGITAL: Repositorio de documentos informativos como procedimientos, políticas, convenios y otros formatos para uso de los trabajadores de la compañía

BM (Brand Manager): Marca de producto o de un servicio.

BRG: Bussiness Resource Group: Grupo de apoyo a iniciativas de Diversidad e Inclusión.

CRM: Es la gestión de relación con el cliente. La sigla se refiere al término en inglés - Customer Relationship Management - y representa todas las acciones con enfoque en el cliente realizadas por la empresa, desde analizar las interacciones, anticipar necesidades y mejorar la experiencia hasta mapear las ventas y realizar la captación de leads para mejorar los resultados del negocio.

Conversión: La conversión es el momento en que el usuario, lead o cliente realiza una acción que era el objetivo de la empresa. Un negocio cerrado puede ser una conversión, por ejemplo, pero el término no se limita a las ventas. Cuando existe respuesta a un call-to-action, se puede decir que hubo una conversión.

CAC: CAC (Customer Acquisition Cost) es el costo de adquisición del cliente. Esa métrica indica la relación entre la inversión realizada para adquirir un determinado cliente y el total de clientes conquistados en determinado periodo.

CRO: Significa optimización de la tasa de conversión. La sigla viene del inglés "conversion rate optimization" y se refiere a crear estrategias para mejorar las conversiones de un sitio con base en el tráfico ya existente.

Cross Selling: Significa venta cruzada, o sea, ofrecer servicios y productos relacionados o complementarios de acuerdo con la compra de un cliente o su interés.

D+I: Diversity & Inclusion- Diversidad e Inclusion.

Diversidad de Genero: Plantea la necesidad de incorporar los valores de género como un modo útil de abordar la complejidad y ambigüedad de diferentes entornos. Las mujeres no son consideradas como un grupo desfavorecido, como un colectivo, que reivindica derechos, sino como sujetos que tienen valores que aportar a la sociedad, en general.

EPT: estimado por ticket (es decir valor promedio de los tickets)

ESG: Environmental, Social and Governance

FAQ: Frequently Ask Questions, Preguntas utilizadas con mayor frecuencia.

Forecast: En el contexto de ventas, forecast es el pronóstico de facturación de tu negocio, elaborada con base en tu embudo de ventas y las oportunidades que están abiertas.

Follow-up de Ventas: Realizar un follow-up quiere decir hacer el acompañamiento de una oportunidad de negocio, retomando contactos con prospectos o acompañando el proceso de compra de un cliente.

FYI: For your information, para su información.

Go to Market: es una estrategia comercial, un plan de acción que pretende plasmar detalladamente la ruta por la que pasan los productos en una empresa: elaboración, transporte, puntos de distribución, puntos de venta y finalmente cuando llega al shopper o comprador. En Samsonite, este involucra a las áreas de Producto, Marketing, Comercial y Planning.

HCM: Human Capital Management, Es una plataforma de autogestión de información de los empleados, donde podrán registrar desde la dirección de domicilio hasta cargar documentos como pasaporte o licencia de conducir. Actualmente, también se usa para completar el cuestionario diario de sintomatología covid-19

H1/H2: Significan Primer Semestre y Segundo Semestre del inglés Half 1 y Half 2.

I+D+i: Expresión con la que habitualmente se identifican las funciones de investigación, desarrollo e innovación tecnológica en las empresas.

IDM: Sistema de registro de información sobre altas y bajas de usuarios de correo corporativo y/o SAP

IP: Incentive Plan, Incentivo de Largo Plazo.

KPIs: Los KPIs (Key Performance Indicators) son, en traducción literal, los indicadores clave de desempeño de tu negocio. Son los parámetros que defines para analizar resultados y medir el éxito de tu estrategia. Entre los ejemplos de KPIs de venta podemos citar conversión, ticket promedio, nuevos clientes, entre otros.

Know-How: Término de origen inglés sin equivalente en castellano, que podemos traducir como "saber hacer". Representa el conjunto de conocimientos técnicos y métodos que tiene una persona, entidad o país determinado.

Lean: Es una metodología que tiene por objeto eliminar los despilfarros e identificar las actividades que no agregan valor al proceso o al producto y con el fin de crear beneficios tangibles para el cliente final.

Línea Roja: línea telefónica para informar acerca de una presunta infracción a la ley, malas conductas en temas de contabilidad, auditoría, conflicto de interés, acoso laboral y/o acoso sexual, entre otros.

MESA DE AYUDA/Help Desk: Plataforma que brinda a los trabajadores un único punto de contacto donde se resuelven y/o canalizan necesidades relativas al uso de recursos informáticos.

EBITDA: El ebitda es un indicador financiero, acrónimo del inglés earnings before interest, taxes, depreciation, and amortization, es decir, el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros.

MIP: Management Incentive Plan. Bono/Incentivo.

NOLA: se denomina al cluster de México, Colombia y Panamá

Non Travel: se denomina a la categoría de productos que no son equipaje/de viaje.

Obsolescencia Planeada: Práctica que consiste en fabricar productos con un límite de vida predecible, utilizando materiales de menor calidad que permite venderlos a menor precio.

Obsolescencia: La obsolescencia es la condición o estado en que se encuentra un producto que ya ha cumplido con una vigencia o tiempo programado para que siga funcionando.

One Samsonite: es nuestro modelo de cultura corporativa que busca formar a nuestros colaboradores bajo valores y competencias esenciales para nuestra compañía.

Open To Buy: Periodo de compras de productos a nuestros proveedores

OOO: Out of Office

Outbound Sales: Es el inverso de Inbound Sales. Se trata del tipo de venta realizada con prospección directa de la parte de los vendedores. (SELL IN/SELL OUT)

POP: Punto objetivo de posicionamiento.

Pipeline: El pipeline de ventas representa el volumen de oportunidades de negocio que una empresa tiene y es representado gráficamente por el embudo de ventas.

Q & A: Questions & Answers: Preguntas y respuestas.

RACI: Responsable, aprobador, consultado, informado. Es una matriz de trabajo, control y seguimiento.

RSE: Compromiso de la empresa ante los grupos de interés y ante la sociedad. Supone la integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores.

Retailer: Anglicismo utilizado para llamar al detallista o minorista.

RETAIL PRO: Sistema de Punto de venta y administración de inventarios

FEEDBACK (Retroalimentación): Término utilizado para describir el proceso mediante el cual la información retorna al emisor. En el caso del mercadeo, la retroalimentación incluye información de ventas, reacciones de los clientes, etc., que ayudan a perfeccionar la campaña de mercadeo.

RIC: Acrónimo en inglés que significa *Reading in copy*, y se usa cuando se quiere mencionar a una persona que no es el destinatario final del mensaje, sino que se encuentra en copia.

Ruteros: Vendedores de Ruta. Encargado de seguir una ruta predeterminada visitando a detallistas para ofrecer y entregarles productos de consumo masivo. Se encargan también de los cobros.

SAP: Sistema de registro y procesamiento de solicitudes, órdenes de compra y transacciones contables.

SMART: Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time bound (Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes, temporales).

SÍNDROME DE BURNOUT: Vivencia producida por la sobreexposición continuada al trabajo que genera que un empleado encuentre un desagrado continuo al realizar su tarea e incluso que llegue a abandonarla.

SMT: Senior Management Team. Equipo Ejecutivo

SOLA: se denomina a los países Argentina, Chile y Perú. Cono sur.

SKU (Stock Keeping Unit): es un código único que consiste en letras y números que identifican características de cada producto, como su fabricación, marca, estilo, color y talla.

S&OP: Sales & Operations Planning (S&OP) es un método de planificación, cuyo objetivo es conciliar los pronósticos comerciales con los requerimientos logísticos y financieros. Aunque hoy es común que las compañías implementen programas de S&OP, se trata de un concepto relativamente reciente.

TALEO: Plataforma que alinea los procesos internos de reclutamiento de Samsonite, permitiendo a los usuarios publicar las oportunidades de empleo; asimismo, incrementa la eficiencia, reduce la carga administrativa y proporciona análisis sobre todo el proceso de selección.

Tasa de Conversión: La tasa de conversión es una métrica muy utilizada para analizar el resultado real de estrategias en línea, ya que muestra la proporción entre usuarios que realizaron determinada acción (convirtieron) y el total de visitas que el sitio recibió.

EST (Trabajador/a Servicio Transitorio/Temporal): Persona de una empresa externa que presta servicio a una empresa mandante de manera temporal por alguna causal o proyecto determinado.

FTE (dotación) : Full Time Employee: empleado a tiempo completo.

FTE (dotación): Full Time Equivalent. Equivalencia de horas por trabajador para completar la jornada de trabajo laboral.

Up Selling: Es una estrategia de ventas que es utilizada para incentivar a los clientes a adquirir una versión más sofisticada o avanzada de alguno producto o servicios que ellos desean comprar.

UPT: Unidad por ticket (Cantidad promedio de artículos vendidos por ticket)

WORK-LIFE-BALANCE: (equilibrio de vida y trabajo) Políticas aplicadas al ámbito productivo y pensadas para adaptar las diferentes necesidades de las personas a lo largo de su vida laboral.

ZOHO: Plataforma para el registro de rendición de gastos