

# Claves de la ferretería competitiva

## HOY RESPONDE:



**Carlos Tarazona**  
Director ejecutivo del grupo Guía Ferretera

## SEPA QUE

■ Una ferretería puede especializarse en estos rubros: depósito de materiales de obra, tienda de acabados y sanitarios, matizadoras y pintura, eléctricos e iluminación. También puede ofrecer productos generales para el mejoramiento y mantenimiento del hogar.

■ Carlos Tarazona señala que el 40% del consumo de productos relacionados con la ferretería y mejoramiento del hogar está en las provincias.

■ La Quinta Feria Expo Ferretera organizada en julio por Guía Ferretera tuvo 15.000 visitantes del rubro de la construcción y ferretería. El 40% de ellos fueron empresarios. Más datos en [www.guiaffertera.com.pe](http://www.guiaffertera.com.pe)

## LA PRÓXIMA SEMANA

### Herramientas de tecnología y gestión para crear y hacer crecer su panadería

Este martes 5 de agosto a las 4:00 p.m. estaremos con el ingeniero Marino Aquino, jefe de la Escuela de Panificación del Senati. Participe ese día en nuestro chat:

[www.elcomerciope.com.pe/chat.html](http://www.elcomerciope.com.pe/chat.html)

👤 **LUNA dijo:**

**¿Cómo puede ser competitivo un pequeño negocio que está ubicado cerca de una cadena ferretera?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** Hay muchas posibilidades. Debemos partir de la premisa de que a los consumidores peruanos nos gusta la atención personalizada. La gran ventaja de los pequeños es su gran poder de otorgar descuentos, ofertas y promociones de inmediato; la ventaja de ser pequeños es poder responder más rápido que los gigantes. El otro factor es analizar nuestro entorno.

👤 **LUNA dijo:**  
**¿Cuál entorno?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** Cuando una ferretería está ubicada en Lima norte debe tener productos diferentes a una que está ubicada en otra zona. Una ferretería de Jesús María, San Miguel, Miraflores, Surco o Magdalena lo que debe hacer es incidir en productos para el mantenimiento y mejoramiento del hogar.

👤 **JARAHH dijo:**  
**La zona norte tiene como competencia a Sodimac, ¿qué haría en este caso?**

👤 **CEBRA dijo:**  
**Sí. Las grandes cadenas siguen en expansión, Maestro está a punto de inaugurar su local en Lima norte, ¿qué recomienda a los ferreteros?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** El comprador que se ubica en el cono norte es muy conocedor y se sentirá mucho más cómodo con una ferretería en la que sea atendido por el mismo propietario, para conversar al detalle. Los descuentos y ofertas que el mismo propietario le pueda hacer al comprador es lo que hace la diferencia. Si bien es cierto Sodimac, Maestro y otras cadenas capacitan bien a sus jóvenes en la atención al público, esto no llega a suplir

el 100% de lo que significa la atención de un ferretero experto.

👤 **MARCO dijo:**  
**¿Cómo detectar qué es lo que más se vende en una ferretería? ¿Cuál es la demanda real?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** Para identificar los productos de mayor consumo en una zona no se requiere un complejo estudio de mercado, sino la observación de las necesidades de las personas de la localidad. Algunas especialidades se desarrollan mejor en unas zonas de la capital. Las ferreterías especializadas en materiales de obra se desarrollan muy bien en las zonas emergentes y de autoconstrucción. Las ferreterías especializadas en productos de electricidad están en el Centro de Lima, Tomás Marsano y la zona industrial del Callao. Las ferreterías especializadas en acabados, sanitarios y grifería es la Panamericana Norte.

👤 **MARCO dijo:**  
**¿En el caso de que las pinturas estén a punto de vencer, las empresas proveedoras podrían cambiarnos el producto o es imposible?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** Eso depende del acuerdo comercial con el proveedor. Esas condiciones deben estar en tu contrato u orden de compra. Debemos tener presente que la ferretería es un rubro muy especializado y las condiciones con cada proveedor pueden ser diferentes.

👤 **LUNA dijo:**  
**¿Qué tipos de condiciones?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** Hay que evaluar al proveedor en torno a estos factores: calidad, cumplimiento de entregas, disponibilidad de stock y costos óptimos de acuerdo con la calidad. Hay que ser exigentes con el servicio. Por ejemplo, en la capacitación en el uso de los productos, canje de productos de baja rotación

por otros de mayor rotación, créditos, formas de pago, soporte publicitario.

👤 **MARCO dijo:**  
**¿Más o menos con cuánto de capital se puede empezar el negocio de ferreterías?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** En una ferretería no hay capital mínimo o máximo. Una media puede ser S/.10.000. Esto depende de varios factores: crédito de tus proveedores, costos fijos, lugar de ubicación del negocio, infraestructura mínima.

👤 **CEBRA dijo:**  
**¿Qué otros servicios novedosos puedo brindar en un negocio de ferretería para atraer a mis clientes?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** Para promover tu negocio debes tener en cuenta las fechas importantes del año: el Día del Padre, Navidad, Día de la Madre, Fiestas Patrias. Habla con tus proveedores para planificar con mucha anticipación las promociones, eso es brindar servicios colaterales y complementarios. Por ejemplo, ofrecerle a tus clientes instalar tomacorrientes, nuevos fluorescentes, chapas, pintar su casa. Lo puedes hacer tú mismo o a través de técnicos asociados. Los servicios complementarios son una ventaja competitiva enorme, pues fidelizan al cliente. Otro servicio podría ser la entrega a domicilio en toda tu localidad.

👤 **MARCO dijo:**  
**Pero eso ya sería un costo adicional, la pondría en práctica más adelante, cuando el negocio crezca.**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** Lo que debes hacer es apelar a los factores indicados que te ayuden a fidelizar.

👤 **LUNA dijo:**  
**¿Otorgar créditos pueden ser una ventaja?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** Para entregas al crédito, pri-

mero tendrías que evaluar a tus clientes y eso se complica porque deberás tener un sistema y aumentar mucho tu capital, ya que no tendrás una recuperación rápida. Por los volúmenes que se mueven en una ferretería no se debería necesitar de crédito, a no ser que atiendas a clientes corporativos, constructoras o industrias.

👤 **MASTER dijo:**  
**Quisiera saber con cuánto dinero puedo importar de Asia productos de ferretería. Yo vendo todo lo referente a pernos y acabados y he notado que hay demanda por mayor variedad de productos.**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** No hay un monto mínimo, pero si deseas hacer eso te recomiendo asociarte a un consorcio, pues esto ya es economía de escala y los volúmenes que se mueven en esos mercados es grande.

👤 **MASTER dijo:**  
**¿Y cómo busco estos consorcios?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** La formación de consorcios lo coordinas directamente con negocios de tu rubro, ponte en contacto con ferreterías que vendan lo mismo que tú y que estén ubicadas en otras localidades o distritos.

👤 **LUNA dijo:**  
**¿Cómo puedo hacer para que el cliente tenga la confianza de que no le daré un producto adulterado?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** Este es un punto clave. La garantía depende de la calidad de la marca y en eso debes de ser cuidadosa. La misma marca te otorga la garantía necesaria, es el mismo proveedor que debe entregarte las seguridades escritas que luego tú transfieres a tus clientes. Es decir, la garantía se inicia con tu proveedor.

👤 **MASTER dijo:**  
**¿Cómo le vendo al Estado?**

**¿Tengo que inscribirme en una asociación o un gremio?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** Para vender al Estado hay que inscribirse en el Consucode.

👤 **CEBRA dijo:**  
**¿Existe algún medio para que los ferreteros puedan capacitarse y mejorar su servicio para competir con las grandes cadenas?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** La "Guía Ferretera" tiene productos que pueden ayudar (revista "Guía Ferretera" y el Instituto de Ferretería). Por otro lado, para conseguir proveedores y distribuidores es bueno asistir a ferias especializadas. Eso es fundamental para ser competitivo.

👤 **MARCO dijo:**  
**Como no tengo experiencia en esto, no sé si el artículo que compre me lo deben entregar en casa (provincia) o tenemos que ir a recogerlo o pagar flete.**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** Todo distribuidor debe entregarte el producto en tu propio local.

👤 **MARCO dijo:**  
**¿Dónde puedo adquirir esas máquinas de hacer duplicados de llaves?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** Esos equipos los ubicas en una ferretería industrial, por ejemplo las que están ubicadas en la avenida Argentina, en Lima.

👤 **LUNA dijo:**  
**¿Funcionaría una tienda virtual de productos ferreteros?**

👤 **CARLOS TARAZONA contestó:** El detalle que hace diferente a los productos ferreteros es su especialización. Si bien se puede vender virtualmente, el manejo de algunos productos requiere una orientación personal. Hay herramientas eléctricas y mecánicas que necesitan la presencia del vendedor.