

Adoptando una actitud proactiva

Una queja constante del comprador, es que se entera demasiado tarde las necesidades de los usuarios, y esto le resta capacidad para hacer una mejor búsqueda de soluciones y lograr mejores condiciones comerciales, lo que impacta desfavorablemente a los usuarios y a la organización en general.

Es claro, que mientras más temprano se involucre el profesional en suministros, podrá producir mejores resultados, pero esto no siempre es claro para los usuarios, que muchas veces subestiman el trabajo que requiere hacer el comprador para satisfacer una necesidad y al mismo tiempo cumplir con todos los controles internos que la organización ha establecido.

Programar juntas trimestrales para alinear prioridades con los clientes internos más demandantes o con los que con mayor frecuencia presentan importantes cambios a sus necesidades, es una buena forma de estar en contacto con la realidad de los clientes y las demandas más apremiantes.

Seguir un cuestionario estándar en estas reuniones, permite al comprador identificar con mayor frecuencia los cambios en las necesidades de los clientes y en base a esto poder realizar modificaciones a sus planes, la asignación de sus recursos y sus prioridades.



En mi experiencia, las preguntas básicas a utilizar en este tipo de reuniones deben ser:

1. ¿Existe algún problema o molestia con algunos de los proveedores actuales que deba ser atendido por compras? Este conocimiento nos permitirá actuar antes que la situación explote y se tengan que tomar que tomar medidas urgentes.
2. ¿Existe algún cambio importante en los próximos seis meses sobre las características o volumen de consumo de algún producto o servicio que actualmente se está utilizando? Esto servirá para ajustar los pronósticos de demanda con los proveedores y buscar nuevas fuentes de suministro.
3. ¿Existe algún cambio importante en el presupuesto de gasto del área que afecte compromisos contraídos o proyectos en el futuro cercano? Esto nos permitirá alinear a los proveedores o buscar alternativas que se ajusten a los recursos monetarios disponibles.
4. ¿Qué nuevos proyectos piensa hacer el área en los próximos 6 meses y cómo podría compras contribuir a su éxito? Tener una cartera de proyectos, permitirá al área anticipar algunos de los trabajos requeridos y lograr sinergias entre proyectos de diferentes áreas.
5. ¿Qué objetivos estratégicos del área están enfrentando obstáculos no previstos, y de qué forma el área de compras podría ayudar a resolverlo? De esta forma el área muestra empatía con las necesidades de sus usuarios y puede involucrarse tempranamente en la atención de problemas potenciales.

Realizar estas entrevistas con todos los usuarios críticos en un mismo período, permite al área una mejor visibilidad que se traduce en una mejor administración de los recursos. Si las reuniones se realizan en periodos diferentes, será muy difícil entender las prioridades y la atención que se debe prestar a cada uno de ellos.

Como una buena práctica, es recomendable que antes de estas reuniones se realice una con el área de finanzas, para entender la posición financiera de la empresa en el corto- mediano plazo y se pueda construir una postura común frente a las demandas de los usuarios internos.