

# PEDIR COMESTIBLES DE WIC ONLINE:

## MODELO “HAZ CLICK & RECOGE”

### EL PROGRAMA WIC



#### MADRES Y NIÑOS DE 0-5

WIC atiende a mujeres embarazadas, de postparto, bebés y niños de hasta 5 años. WIC llega a casi la mitad de todos los bebés de Estados Unidos y ayuda a encaminar a las mamás, bebés y niños hacia una vida sana.



#### \$3 MIL MILLONES EN COMIDA AL AÑO

WIC ofrece muchos servicios importantes como un paquete de comida sana, entre otros. El programa WIC gasta más de \$3 mil millones en gastos de comida cada año, lo cual lo hace un programa importante para los vendedores WIC.

### RETOS POR COVID-19 EN LA COMPRA WIC

La COVID-19 añadió más retos a las barreras preexistentes de la compra reportados por los clientes de WIC, tales como la dificultad de identificar los productos WIC en las tiendas y sentirse estigmatizados cuando canjeaban sus beneficios WIC.

#### SUMINISTRO LIMITADO

El desabastecimiento temporal de abarrotes dificulta a los clientes WIC obtener sus productos aprobados WIC.

#### HORARIO REDUCIDO DE LAS TIENDAS

Algunos negocios han reducido sus horarios, lo que dificulta la ida a la tienda de las familias trabajadoras.

#### RESTRICCIONES DE LOS MINORISTAS

Algunas tiendas limitan la cantidad de productos que el cliente puede comprar para evitar que las repisas se queden vacías, haciendo difícil para los clientes WIC conseguir todos sus productos WIC en un sólo viaje.

#### LIMITACIONES EN LA COMPRA ONLINE

A diferencia de SNAP, la mayoría de los clientes WIC no pueden usar sus beneficios online, lo cual crea problemas de desigualdad y limita su posibilidad de lograr el distanciamiento social al comprar.

## HAZ CLICK Y RECOGE

Antes de la pandemia, los investigadores de la Universidad de Tennessee se asociaron con la cadena de tiendas de comestibles regional Food City para facilitarles a los clientes WIC comprar productos WIC online. Ellos usaron el modelo de 3 pasos “Click & Collect” (Haz click y recoge).



Los clientes WIC hicieron su pedido online usando la página web de la tienda. Luego, los clientes escogieron la opción “pagar al recoger” sus productos.

El personal de la tienda preparó el pedido y guardaron la transacción. Cuando los clientes WIC llegaron a la tienda, usaron sus beneficios WIC para pagar.

El personal de la tienda introdujo los productos en los carros de los clientes WIC. ¡Entonces, están listos para irse!

# RECOMENDACIONES PARA VENDEDORES WIC

Mientras WIC explora oportunidades para compras online, los vendedores WIC pueden estar en la primera línea de este cambio al ser pilotos del modelo “Click & Collect” para pedidos online.

Las recomendaciones para los vendedores para los pedidos online WIC, basadas en el estudio de investigación de la Universidad de Tennessee y las entrevistas con los clientes WIC y el personal de las tiendas, incluyen:



## COMUNICAR

- **Informar a los clientes que pueden utilizar el “Click & Collect” con WIC.**
- **Permitir los clientes WIC puedan indicar que su pedido es un pedido WIC.** El personal de vendedores WIC puede comprar mejor con esta información.
- **Crear oportunidades de fácil comunicación entre el personal de vendedor WIC y los clientes WIC.** Esto es muy útil si se necesitan hacer sustituciones.



## COMPRAR

- **Identificar claramente los productos WIC online para encontrarlos fácilmente.**
- **Vender frutas y vegetales por libra o fijar un precio, no por unidad.** Esto les facilita a los clientes WIC comprar productos usando el beneficio Cash Value (CVB).
- **Evitar sustituciones automáticas.** Puede ser muy desafiante para los clientes WIC si sus productos WIC se sustituyen con otros productos no WIC.



## PAGAR

- **Permitir que los clientes WIC hagan pedidos online y paguen con beneficios WIC cuando llegar a la tienda.** No exigir una forma adicional de pago para el pedido online.
- **Si es posible, completar el pago WIC con servicios drive-thru.** Los clientes WIC y el personal de vendedores lo prefiere.
- **Considerar reducir u omitir tarifas para pedidos online** cuando recoja en la tienda o con servicios drive-thru.

Los vendedores WIC interesados en ofrecer pedidos online para WIC deben trabajar con su oficina estatal de WIC para asegurar que cumplen las regulaciones de venta. La guía federal relacionada con los pedidos online WIC o las compras online WIC no está disponible actualmente, pero se les entregará en el futuro.