

COACHING PARA EL RETAIL

¿Cómo aumentar la productividad en el comercio?

Objetivo

Desarrollar en los responsables de dirigir equipos de ventas de retail habilidades de liderazgo Coaching que les permitan obtener el máximo potencial de sus equipos alcanzando resultados sorprendentes.

Aprendizajes

- Desarrollar un estilo de liderazgo hacia un líder - coach.
- Conseguir el compromiso de los miembros del equipo.
- Mejorar la capacidad de escucha.
- Mejorar la comunicación.
- Fijar KPI.
- Acompañar y empoderar a los colaboradores.
- Brindar retroalimentación equilibrada.
- Motivar y reconocer.

Temario

1. Liderazgo y Coaching
 - a. De Jefe a Líder
 - b. Líder Coach
 - i. Definición
 - ii. Propósito
 - iii. Competencias del líder coach
 - Observar
 - Preguntar
 - Escuchar
 - Comunicar
 - Retar
 - Retroalimentar
 - Reconocer
2. Herramientas del Coach de Retail
 - a. Cuadro de mando del coach de retail
 - i. Indicadores clave de éxito (KPI)
 - b. Marketing Mix del retail
 - i. Producto
 - ii. Precio
 - iii. Plaza
 - iv. Promoción
 - v. Personas



- vi. Post Venta
- c. Técnicas de venta en retail
 - i. Preparar
 - ii. Conectar
 - iii. Diagnosticar
 - iv. Argumentar
 - v. Manejar objeciones
 - vi. Cerrar
 - vii. Complementar
 - viii. Confirmar
- 3. Acompañamiento en el punto de venta
 - a. Preparación de “hojas de acompañamiento”
 - b. Realización de acompañamientos del coach con el vendedor de retail
- 4. Sesión periódica de Coaching en el retail
 - a. Preparación de la sesión de Coaching
 - b. Aplicación del método GROW de retroalimentación.
 - i. Generación de rapport
 - ii. Situación deseada (Goals)
 - iii. Situación actual (Reality)
 - iv. Opciones de mejora (Options)
 - v. Plan de acción (Will)
- 5. Plan de mejoramiento del vendedor
 - i. Compromisos de mejoramiento
 - ii. Seguimiento a compromisos
 - iii. Integración con proyecto de vida

Metodología

Sesiones dinámicas con trabajo en equipo, juego de roles, talleres prácticos y retroalimentación inmediata. La participación es activa, 100% práctica para aplicar de inmediato.

Dirigido

Supervisores, jefes de ventas, jefes de sección, jefes de piso o encargados de liderar equipos de personas que atiendan público en negocios de retail.

Conferencista

Rodrigo Jiménez Ordóñez

MBA en Gestión de Empresas, Universidad Católica de Avila. Ingeniero Industrial, Universidad Javeriana. Certificado como Coach - Coach Ville (Barcelona España), Marketing Management Program- Inalde.

Informes e inscripciones PBX: +571 339 53 11 - Bogotá
Email: info.formacionejecutiva@cesa.edu.co



Se ha desempeñado como gerente de ventas de varias compañías como Alpina, Tecnoquímicas, Productos Familia, Colombina, Farma de Colombia, Parmalat Colombia, Legis Editores y Skandia, entre otras.

Experiencia como facilitador en programas internos para más de 50 compañías y con más de 1000 horas de práctica. Actualmente se desempeña como catedrático de posgrados y educación continuada en diversas universidades del país.

Información general

Lugar: CESA

Fecha: Próximamente

Intensidad: 28 horas

Horario: Entre semana.

Inversión: Por definir

POLÍTICAS PARA RETIRO, RESERVA DE CUPO Y APLAZAMIENTO DE MÓDULOS

RETIRO ANTES DEL INICIO DEL PROGRAMA

Los participantes inscritos, que hayan efectuado el pago del programa, podrán retirarse antes del inicio del mismo, para lo cual deben enviar una solicitud por escrito al correo info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del retiro e informando el número de cuenta para que se realice el reembolso parcial del dinero cancelado. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el reembolso parcial del dinero.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se devolverá el 80% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 30 días hábiles posteriores a la solicitud.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de retiro dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

RETIRO UNA VEZ INICIADO EL PROGRAMA (Aplica sólo para programas con intensidad horaria superior a 32 horas)

Para los programas que tengan una duración mayor a 32 horas, el retiro podrá efectuarse siempre y cuando no haya transcurrido más del 15% de las horas del programa. Esta solicitud debe realizarse por escrito al correo info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del retiro e informando el número de cuenta para que se efectúe el reembolso parcial del dinero cancelado. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el reembolso parcial del dinero.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se devolverá el 50% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 30 días hábiles posteriores a la solicitud.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de retiro dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

RESERVA DE CUPO



Los participantes inscritos, que hayan efectuado el pago del programa, y no puedan iniciar el mismo en las fechas establecidas, podrán reservar el cupo, optando por alguna de las siguientes alternativas:

- Participar cuando se vuelva a ofertar el programa, siempre y cuando éste sea programado en el mismo año en el que se efectuó el pago; no se podrán hacer traslados de un año al otro.
- En caso de que el mismo programa no se vaya a realizar nuevamente en el mismo año, el participante podrá abonar el monto pagado para inscribirse en otro programa de Formación Ejecutiva, pagando el excedente, si se trata de un programa de mayor valor. Para el caso en que el valor del nuevo programa sea menor al inicialmente cancelado por el participante, no se efectuarán devoluciones parciales de dinero.

La reserva de cupo no garantiza que un programa mantenga las mismas condiciones cuando el participante ingrese nuevamente. En este sentido, el participante acepta, de ser el caso, las nuevas condiciones académicas y económicas del mismo.

La solicitud para reserva de cupo debe realizarse por escrito al correo electrónico info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo por el cual no podrá asistir y debe reservar el cupo. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el procedimiento.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de reservar el cupo dentro de los plazos establecidos, perderá el cupo y no habrá reembolso alguno de dinero.

APLAZAMIENTO DE MÓDULOS (Sólo aplica para diplomados)

Transcurrido más del 15% de las horas totales del diplomado, el participante podrá optar por aplazar uno o más módulos y cursarlos posteriormente. Esta solicitud debe realizarse por escrito al correo indira.reyes@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del aplazamiento, con el fin de ser evaluada por la Coordinación Académica de Formación Ejecutiva.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

- La reserva de cupo no garantiza que un programa mantenga las mismas condiciones cuando el participante ingrese nuevamente. En este sentido, al solicitarse el reintegro, el participante acepta, de ser el caso, las nuevas condiciones académicas y económicas del mismo.
- El participante debe asistir a los módulos pendientes, inmediatamente se vuelva a ofertar el programa.
- Para el reingreso, el participante deberá enviar un correo a indira.reyes@cesa.edu.co confirmando su asistencia.
- No aplica para aplazamiento de sesiones individuales, sólo para módulos completos de diplomados.

Si el participante no notifica por escrito su decisión de reintegrarse, no habrá reembolso alguno de dinero.

POLÍTICAS DE CAMBIOS EN CONFERENCISTAS Y FECHAS

El CESA se reserva el derecho a realizar cambios de conferencistas y fechas, lo cual incluye reprogramación del programa en su totalidad.

En caso de no llegar al número de personas requerido, el programa será cancelado.

POLÍTICAS DE ASISTENCIA

El cumplimiento de la metodología propuesta para cada curso, seminario o diplomado, y la asistencia, constituyen los requisitos indispensables para otorgar el certificado de asistencia al participante.

La metodología del programa podrá incluir, por parte del participante, la posibilidad de presentar trabajos/proyectos/exámenes de características que se especifiquen, dentro del plazo que al efecto se establezca.

En ningún caso la asistencia al programa podrá ser sustituida por presentación de trabajos o por clases supletorias dictadas por el docente a algunos de los participantes que hayan presentado ausencias a las sesiones regulares incluidas en el cronograma del programa.

Se expedirá el certificado de asistencia cuando se verifique la presencia activa del participante en el 85% de las horas programadas para el respectivo curso, seminario o diplomado. Las excusas de cualquier tipo no eliminarán las fallas. Ningún coordinador académico, docente o empleado del CESA está facultado para autorizar a un participante ausencias o retiro de las sesiones.