

## 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.

### Objetivos

- 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
      - o Observar
      - o Preguntar
      - o Escuchar
      - o Comunicar
      - o Retar
      - o Retroalimentar
      - o 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

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

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.

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

---

### CESA POLÍTICAS FORMACIÓN EJECUTIVA - Programación Abierta -

#### **POLÍTICAS PARA RETIRO, RESERVA DE CUPO Y APLAZAMIENTO DE MÓDULOS**

##### **RESERVA DE CUPO**

Los participantes inscritos que hayan efectuado el pago del programa, y no puedan iniciar ni cursarlo en las fechas establecidas, podrán reservar el cupo para participar cuando se vuelva a ofertar, siempre y cuando éste sea programado en el mismo año en el que se efectuó el pago.

La solicitud para reserva de cupo debe realizarse por escrito al correo electrónico [info.formacionejecutiva@cesa.edu.co](mailto: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.

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

- La decisión de reserva de cupo debe notificarse por escrito antes del inicio del programa. En caso contrario, será un hecho que lo cursará y no habrá reembolso alguno de dinero.
- No se podrán hacer traslados de valores pagados de un año al otro.
- En caso de que el mismo programa no se vaya a realizar nuevamente durante el año en curso, el participante podrá abonar el monto pagado para inscribirse en otro programa de Formación Ejecutiva del mismo año. Si el valor del nuevo programa es menor al inicialmente cancelado, no se efectuarán devoluciones parciales de dinero; si se trata de un programa de mayor valor, el participante deberá cancelar el saldo correspondiente.

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

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.

#### ***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](mailto: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 pagado.

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

- La decisión de retiro debe notificarse por escrito antes del inicio del programa. En caso contrario, será un hecho que lo cursará y no habrá reembolso alguno de dinero.
- 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.

En caso de que el participante desee abonar el monto pagado para inscribirse en otro programa de Formación Ejecutiva, debe cursarlo el mismo año en que realizó el pago. Si el valor del nuevo programa es menor al inicialmente cancelado, no se efectuarán devoluciones parciales de dinero; si se trata de un programa de mayor valor, el participante deberá cancelar el saldo correspondiente.

#### ***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 totales del programa. Esta solicitud debe realizarse por escrito al correo [info.formacionejecutiva@cesa.edu.co](mailto: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 pagado. 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:

- El participante debe notificar por escrito su decisión de retiro inmediatamente haya transcurrido máximo el 15% de las horas del programa. En caso contrario, no habrá reembolso alguno de dinero.
- 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.

#### ***APLAZAMIENTO DE MÓDULOS (aplica solo para diplomados con una intensidad superior a 80 horas)***

Transcurrido no 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 a los correos [info.formacionejecutiva@cesa.edu.co](mailto:info.formacionejecutiva@cesa.edu.co) e [indira.reyes@cesa.edu.co](mailto:indira.reyes@cesa.edu.co), adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del aplazamiento, con el fin de ser evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva.

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

- El aplazamiento de módulo(s) no garantiza las mismas condiciones académicas ni logísticas (intensidad, horario, docentes, temario, metodología, entre otros.). En este sentido, al solicitarse el reintegro, el participante acepta, de ser el caso, dichas condiciones.
- 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](mailto: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**

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

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 Y EXPEDICIÓN DE DIPLOMAS**

El cumplimiento de la metodología propuesta para cada programa, la asistencia al mismo y el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción, constituyen los requisitos indispensables para otorgar el diploma. Éste se expedirá cuando se verifique la presencia activa del participante en el 85% de las horas totales del programa.

Las excusas de cualquier tipo no eliminarán las fallas, y en ningún caso la asistencia al programa podrá ser sustituida por presentación de trabajos o por clases supletorias dictadas por el docente a los participantes que hayan presentado ausencias.

### **POLÍTICAS DE DESCUENTO**

Las siguientes políticas de descuento aplican para diplomados, seminarios y cursos:

- 20% de descuento para alumnos actuales de pregrado y posgrados del CESA, o para egresados de estos programas.
- 15% de descuento si cancela el 100% del valor del programa 1 mes antes (30 días calendario) de su inicio.
- 7% de descuento si cancela el 100% del valor del programa 15 días calendario antes de su inicio.
- Para grupos empresariales de 3 o más personas, 10% de descuento.

Nota: Los descuentos no son acumulables.

### **POLÍTICAS DE CRÉDITO**

- Toda persona natural debe realizar el pago del 100% del programa antes de su inicio, a excepción de los diplomados, en cuyo caso se podrá hacer el pago del 50% antes del inicio del programa y el otro 50% a 30 días, dejando como garantía un cheque posfechado y pagaré firmado.
- Si un cheque es devuelto por cualquier causal, se aplicará sanción del 20%.
- En el caso de las empresas, se facturará de acuerdo a las condiciones de pago que éstas tengan, lo cual debe quedar legalizado mediante una carta de compromiso, orden de compra u orden de servicio.
- El CESA no es responsable del impuesto sobre las ventas IVA (Artículo 476 del E.T. y Artículo 92, Ley 30 de 1992). No se debe practicar retención en la fuente, entidad sin ánimo de lucro, no contribuyente del impuesto de renta según el Artículo 23 del E.T. Código Actividad Económica CIIU8050- Tarifa 9.66X 1.000.