FORMACIÓN E-LEARNING



Curso Online de

Liderazgo en Retail: estrategias avanzadas para la gestión y dirección de tiendas

Herramientas y técnicas para mejorar las ventas, organizar al equipo y optimizar el funcionamiento del punto de venta.

CURSO BONIFICABLE

Iniciativas Empresariales
estrategias de formación

MANAGER BUSINESS SCHOOL

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Liderazgo en Retail: estrategias avanzadas para la gestión y dirección de tiendas

Presentación

En un entorno comercial en constante evolución, la gestión eficaz del punto de venta requiere una visión global del negocio, así como capacidad de análisis y de liderazgo para impulsar los resultados.

Este curso ofrece herramientas y estrategias para mejorar el rendimiento comercial, optimizar los procesos operativos, fortalecer la organización y motivación de los equipos y potenciar la experiencia del cliente. A través del análisis de indicadores clave, las técnicas de venta, el marketing en el punto de venta y la mejora continua aprenderá a identificar oportunidades de crecimiento y a transformar los retos diarios en resultados medibles.

El objetivo es proporcionar una visión integral y práctica de la gestión de tiendas, orientada a incrementar las ventas, mejorar la eficiencia y garantizar una experiencia de compra diferencial.

La Formación E-learning

Los cursos online se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa ya que aportan flexibilidad al proceso de aprendizaje, permitiendo al alumno escoger los momentos más adecuados para su formación. Con más de 35 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

1. La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.
2. *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
3. *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.
4. *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com - www.iniciativasempresariales.com

Liderazgo en Retail: estrategias avanzadas para la gestión y dirección de tiendas

Objetivos del curso:

- Aprender a diagnosticar de forma rápida y sistemática la situación comercial y operacional del punto de venta.
- Definir un plan de reactivación del punto de venta a 30 días con acciones concretas en ventas, equipo de colaboradores, operaciones y marketing.
- Diseñar, desarrollar y ensayar protocolos de ventas y servicios acordes con la propuesta de valor de la organización.
- Analizar los beneficios clave de los protocolos de ventas en tiendas.
- Establecer metas a partir de los principales indicadores de la tienda: tráfico, conversión, ticket medio, unidades por ticket, margen y satisfacción del cliente.
- Optimizar los procesos operativos de tienda para ganar eficiencia sin deteriorar la experiencia de compra.
- Analizar las métricas fundamentales que rigen el rendimiento de un punto de venta.
- Diseñar y ejecutar acciones de marketing en el punto de venta (y su integración con el canal online) para generar fidelización y tráfico cualificado.

> “Aprenda a evaluar la situación de su tienda, identificar oportunidades de mejora y diseñar un plan de acción a 30, 60 y 90 días para impulsar las ventas y la eficiencia operativa”

Dirigido a:

Gerentes, encargados y responsables de tienda, supervisores de zona y coordinadores de establecimientos de cadenas comerciales, franquicias y comercios independientes que deseen mejorar las ventas, la organización del equipo y la eficiencia del punto de venta.

También a profesionales de los departamentos de:

- **Dirección Comercial y Ventas:** responsables de establecer objetivos comerciales, analizar indicadores y mejorar la conversión, el ticket medio y el margen de los establecimientos.
- **Operaciones y Gestión de Tiendas:** responsables de organizar el trabajo, optimizar los procesos y asegurar una ejecución homogénea de los protocolos de venta y servicio.
- **Marketing y Trade Marketing:** profesionales que diseñen promociones, acciones de dinamización comercial, visual merchandising y comunicaciones para atraer clientes y favorecer la compra.
- **Atención y Experiencia del Cliente:** responsables de mejorar la calidad del servicio, la experiencia de compra y la fidelización, coordinando la atención entre los canales físico y online.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com - www.iniciativasempresariales.com

Liderazgo en Retail: estrategias avanzadas para la gestión y dirección de tiendas

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 30 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio
5 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario
En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación
para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura
recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning

Aula Virtual *
Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.
En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.

Soporte Docente Personalizado
El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.

* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com - www.iniciativasempresariales.com

Liderazgo en Retail: estrategias avanzadas para la gestión y dirección de tiendas

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Mercado y diagnóstico del punto de venta

6 horas

1.1. Tendencias actuales en retail.

1.2. El rol del punto de ventas en el entorno digital:
1.2.1. Transformación del punto de venta físico.
1.2.2. Posicionamiento para crear valor en la comercialización.

1.3. Claves para diagnosticar la salud del punto de venta: visión 360º
1.3.1. Estrategias e indicadores universales de salud (KPIs).
1.3.2. Metodologías para lograr una visión 360º.
1.3.3. Análisis de la competencia.
1.3.4. Perfil de competencias y clima organizacional.
1.3.5. Componentes de un plan de tratamiento posterior.

1.4. El plan de auditoría en tienda:
1.4.1. Componentes del plan de auditoría.

MÓDULO 2. Desarrollo comercial: cómo vender más y mejor

6 horas

2.1. Origen y beneficios de los protocolos de ventas en tiendas:
2.1.1. De la venta empírica a la estandarización de la experiencia del cliente.
2.1.2. ¿Qué beneficios clave se obtienen en la operación del PDV?

2.2. Principios para diseñar protocolos de ventas en el PDV:
2.2.1. Diseño centrado en la experiencia unificada y el comportamiento real.
2.2.2. Estructuración en pasos lógicos de conversación.
2.2.3. Enfoque de diseño “frontline first” (primero el empleado).

2.3. Cómo asegurar la alineación del protocolo de ventas con la estrategia comercial:
2.3.1. Traducción de objetivos financieros en conductas de piso.
2.3.2. Mecanismos de integración de datos y retroalimentación.
2.3.3. Adopción del ciclo OODA.
2.3.4. Unificación de perfiles de cliente.
2.3.5. El churn y el comercio unificado.
2.3.6. El sistema POS y la integración del historial online.
2.3.7. Cómo pueden garantizar los equipos de trabajo la integración de datos y retroalimentación.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com - www.iniciativasempresariales.com

Liderazgo en Retail: estrategias avanzadas para la gestión y dirección de tiendas

2.4. Cómo replicar y asegurar la relevancia de los protocolos de ventas:
2.4.1. Replicabilidad mediante el microaprendizaje en el flujo de trabajo.
2.4.2. Asegurar la relevancia mediante "Feedback Loops" (bucles de retroalimentación).
2.4.3. Diseñar procesos de retroalimentación del cliente (post-visita).
2.4.4. Conocer la retroalimentación del empleado.

MÓDULO 3. Excelencia operacional: eficiencia y calidad de servicio

6 horas

3.1. La tienda como "operación": procesos clave y su impacto en la venta.

3.2. Diseño y mejora de procesos:
3.2.1. Pasos para el diseño de procesos óptimos.
3.2.2. El modelo BOPIS (Buy Online, Pick Up In-Store).

3.3. Organización del equipo.

3.4. Destrezas digitales de apoyo a la operación.

3.5. Cómo alinear operaciones y experiencia de cliente.
3.5.1. El "pasillo infinito".
3.5.2. Mecanismos para la integración entre operaciones y experiencia cliente.
3.5.3. Empoderamiento del personal con herramientas digitales.
3.5.4. El concepto de experiencia total (TX).
3.5.5. Impacto financiero y de crecimiento.
3.5.6. Métricas del cliente (CX).
3.5.7. Métricas del empleado y operativas (EX).
3.5.8. Eficiencia y calidad de los procesos.
3.5.9. El bienestar del empleado.

MÓDULO 4. Marketing en retail

6 horas

El punto de venta físico no es un mero almacén de mercancía expuesta, sino un entorno comercial estratégico diseñado para influir en el comportamiento humano. El marketing retail combina la psicología del consumidor, la economía del comportamiento y la analítica espacial con un objetivo único: maximizar el valor generado por cada metro cuadrado de superficie comercial.

4.1. Fundamentos de marketing y métricas en el punto de venta:
4.1.1. Matemática y operativa de los puntos de venta.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com - www.iniciativasempresariales.com

4.1.2. Psicología de la circulación física del espacio comercial.
4.1.3. Plan de acción diario para el liderazgo en tienda.

4.2. Visual Merchandising y las comunicaciones en la tienda:
4.2.1. Elementos clave de ejecución en el uso del espacio y las comunicaciones en tienda.
4.2.2. Hábitos de compra.
4.2.3. Material POP y Shop Vision.
4.2.4. Exhibiciones en el punto de venta.

4.3. Campañas y acciones promocionales.

MÓDULO 5. Diseño del plan de reactivación del punto de venta

6 horas

5.1. Selección de objetivos estratégicos.

5.2. Construcción del plan 30/60/90 días:
5.2.1. Fase inicial de reactivación a 30 días.
5.2.2. Estrategia de ventas.
5.2.3. Dinamización del equipo.
5.2.4. Eficiencia operacional.
5.2.5. Visual merchandising y marketing sensorial.

5.3. Cuadro de mando y seguimiento (KPIs):
5.3.1. Ventas.
5.3.2. Operaciones.
5.3.3. Equipo de colaboradores.
5.3.4. Mercadotecnia y atracción.
5.3.5. Servicio y experiencia.

Liderazgo en Retail: estrategias avanzadas para la gestión y dirección de tiendas

Autor

Alonzo Rios
Licenciado en Psicología con maestría en Relaciones Industriales. Cuenta con certificaciones especializadas como instructor en ventas y en excelencia en el servicio al cliente, así como con una amplia experiencia en el desarrollo de equipos de venta de establecimientos de moda, calzado, artículos para el hogar, higiene y belleza, juguetería y alimentación, entre otros.
Formador en telemarketing, ventas de productos de gran consumo, promoción de servicios sanitarios, comercialización de productos farmacéuticos, ventas industriales y comercialización de servicios.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.


MANAGER BUSINESS SCHOOL

DIPLOMA

Iniciativas Empresariales y la Manager Business School certifican que D. / Dña.

XXXXX XXXXXX XXXXXXXXXX

Ha superado satisfactoriamente el curso

LIDERAZGO EN RETAIL: ESTRATEGIAS AVANZADAS PARA LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE TIENDAS

Habiendo demostrado el dominio de las materias impartidas mediante la superación de las pruebas de evaluación de las que consta el curso.

MANAGER BUSINESS SCHOOL