

# Formaciones in Company



2018-2019

## ¿POR QUÉ?

En la **Escuela de Retail** creemos en la necesidad de entrenar a las personas que trabajan en tienda, para que sean mejores profesionales. El objetivo de las formaciones es el de compartir con vendedores y directores de tienda las habilidades necesarias para que sean mejores en su trabajo, para que puedan desarrollarse y puedan crecer en la dirección que quieran, siendo capaces de hacer muy bien aquello a lo que han decidido dedicarse: ayudar.

## ¿A QUIÉNES VAN DIRIGIDAS?

- **Vendedores** que quieran convertirse en mejores profesionales y sentirse más útiles y valorados en su trabajo.
- **Directores de tienda y Área managers** que quieren convertir a sus equipos en extraordinarios, desarrollando y entrenando las habilidades necesarias para ello.
- **Empresas** que quieran convertirse en referentes por su excelente atención al cliente, ofreciendo a sus equipos una formación útil y capaz de transformar las relaciones con sus clientes.
- **Personas** que quieran dedicarse a trabajar en tienda y hacerlo de manera profesional.

## BENEFICIOS PARA LA EMPRESA Y TUS COLABORADORES

- Vuestros colaboradores van a **incorporar habilidades** para relacionarse mejor con clientes y equipos
- Se van **sentir más útiles** en tu trabajo y pertenecientes a la marca
- Van a ser capaces de **dejar una mejor huella** en las personas con las que se relacionan
- Van a **crecer** personal y profesionalmente
- Incremento de ventas

## ¿CÓMO?

A través de formaciones a medida capaces de adaptarse a las necesidades concretas de cada situación y de desarrollar las habilidades del QUÉ y el CÓMO necesarias en el día a día de las personas que están en tienda.

Las habilidades del QUÉ se refieren a las materias relacionadas con el conocimiento técnico. Las habilidades del CÓMO a toda aquella materia que tiene que ver con habilidades emocionales, comunicación y actitud.

La manera de generar aprendizaje en cada uno de los módulos se consigue a través de la combinación de teoría y ejercicios prácticos, teniendo estos últimos mayor protagonismo para

***Las personas que forman parte de un equipo de tienda son tan importantes...  
que ni se lo creen. Para empezar a hacerlo, deberán entrenar.***

# Expertos en producto

## OBJETIVO

Aportar a la persona de tienda los conocimientos necesarios para que pueda ofrecer al cliente las prendas y complementos más adecuados a sus necesidades. El valor que el cliente concede al producto, viene dado en gran medida por el conocimiento que sus vendedores poseen del mismo y por su capacidad de adaptar ese producto física y emocionalmente a cada uno de sus clientes. Aportar

## EFFECTOS SECUNDARIOS

El cliente se siente importante y percibe una venta honesta y profesional, recibiendo más de lo que espera.

El vendedor se siente seguro y útil porque aporta y contribuye al bienestar del cliente, promueve la venta cruzada y complementaria. Es bien considerado por la empresa y por el cliente.

La marca se distingue del resto, reduce la rotación de personal y aumenta la cifra de venta

## PROTAGONISTAS

El entrenamiento de estas habilidades están dirigidas a vendedores y directores de tienda que estén en contacto con clientes

## ¿QUÉ APRENDERÁN?

- \* Iconología: materiales, color, códigos de imagen
- \* Análisis morfológico. Tipologías corporales y armonía
- \* Correcciones a través de la indumentaria
- \* Color. Prendas básicas y gestión del fondo de armario. Temporalidad y tendencias
- \* Estilismo y combinación de prendas
- \* Tejidos y adaptación de los mismos

## MODALIDAD

Los diferentes contenidos son adaptables y modificables en función de las necesidades de la empresa.

La duración del curso, como sus contenidos, también, pudiendo adoptar formatos de 4-6-8 horas o las que la empresa estime necesarias

# Expertos en ventas. Habilidades técnicas y emocionales

## OBJETIVO

Generar conciencia de la importancia del papel en tienda y dotar a sus vendedores y directores de las herramientas técnicas y emocionales necesarias para mejorar su relación con equipos y clientes

## EFFECTOS SECUNDARIOS

El cliente se siente único, entendido y protagonista principal de la experiencia de compra. Mantiene el nivel emocional que implica una venta. Está motivado y receptivo a nuestras sugerencias. El vendedor contribuye a un fin común y a la esencia de DAR SERVICIO. Alinea conocimientos técnicos, valores de marca y propios y actitud proactiva. Gana en eficacia a la hora de cerrar ventas. Genera cercanía en el cliente y confianza en la empresa. La empresa convierte a visitantes de su marca en clientes y se diferencia del resto.

## PROTAGONISTAS

El entrenamiento de estas habilidades están dirigidas a vendedores y directores de tienda que estén en contacto con clientes

## ¿QUÉ APRENDERÁN?

- \* Esencia y puesta en práctica de la palabra VENDER
- \* Habilidades personales y herramientas para su entrenamiento
- \* Empatía y comunicación
- \* Comunicación no verbal
- \* Venta emocional y acompañamiento en tienda
- \* Aspectos técnicos de la venta y ciclo de la venta
- \* Actitud y proactividad al servicio de clientes y compañeros de equipo
- \* Objeciones y creencias en venta

## MODALIDAD

Los diferentes contenidos son adaptables y modificables en función de las necesidades de la empresa.

La duración del curso, como sus contenidos, también, pudiendo adoptar formatos de 4-6-8 horas o las que la empresa estime necesarias

# Expertos en equipos

## OBJETIVO

Poner de relieve el papel importante que tiene un director de tienda y compartir las herramientas necesarias para que sus actuaciones generen equipos más cohesionados, eficaces y con un sentimiento mayor de implicación y pertenencia

## EFFECTOS SECUNDARIOS

El cliente capta un buen ambiente, confía gracias a la buena organización, aprecia roles definidos y siente que cualquier problema va a ser resuelto. Percibe una imagen de solidez. Los vendedores están motivados e implicados. Se convierten en partícipes activos del buen funcionamiento del negocio. Designe útiles y aportan talento porque son tenidos en cuenta. La empresa cuenta con una mejor organización, menor rotación de personal y cumple con sus objetivos de venta.

## PROTAGONISTAS

El entrenamiento de estas habilidades están dirigidas a área managers y directores de tienda

## ¿QUÉ APRENDERÁN?

- \* Liderazgo al servicio de los demás
- \* Creación de planes y estrategias comunes
- \* Comunicación efectiva en la gestión de equipos
- \* Acciones a llevar a cabo en cada una de las fases de un equipo
- \* Generar cohesión y unión entre los miembros del equipo
- \* Habilidades para desarrollar talento en los demás
- \* Creación de equipos de alto rendimiento
- \* Entrevistas eficaces para la incorporación de nuevos miembros

## MODALIDAD

Los diferentes contenidos son adaptables y modificables en función de las necesidades de la empresa.

La duración del curso, como sus contenidos, también, pudiendo adoptar formatos de 4-6-8 horas o las que la empresa estime necesarias

# Expertos en comunicación

## OBJETIVO

Adquirir herramientas para transmitir de manera eficiente, eficaz y auténtica. Tomar conciencia de la importancia de nuestra comunicación y de los efectos que producen en los demás

## EFFECTOS SECUNDARIOS

El cliente se siente entendido y recibe un mensaje confiable. Los equipos se sienten más unidos y suman desde el diálogo. Resuelven conflictos desde la aportación y honestidad. Transmiten un mensaje acorde a lo que la marca representa. Transmiten lo que desean, generando cercanía y confianza en los demás. La empresa ofrece una coherencia de mensaje desde todas las perspectivas

## PROTAGONISTAS

El entrenamiento de estas habilidades están dirigidas a vendedores y directores de tienda que estén en contacto con clientes

## ¿QUÉ APRENDERÁN?

- \* Competencias emocionales en comunicación
- \* Estilos comunicativos y consecuencias en los demás
- \* Comunicación no verbal y actitud
- \* Postura, espacio, mirada
- \* Gestión de conflictos desde la comunicación no violenta
- \* Feedback efectivo

## MODALIDAD

Los diferentes contenidos son adaptables y modificables en función de las necesidades de la empresa.

La duración del curso, como sus contenidos, también, pudiendo adoptar formatos de 4-6-8 horas o las que la empresa estime necesarias

# Expertos en Kpi's y logística

## OBJETIVO

Facilitar herramientas necesarias para interpretar un cuadro de explotación. Dominar los diferentes indicadores de un negocio y establecer planes de acción para corregir resultados

## EFFECTOS SECUNDARIOS

El vendedor deja de ver una cuenta de explotación como una medida de presión o amenaza. Aprende a tomar iniciativas o a proponerlas para corregir, optimizar y mejorar los resultados interpretados. Se convierte en parte proactiva del proceso de crecimiento de la marca. La empresa crece en beneficios. Optimiza el espacio en almacenes y vende más porque la colocación el producto es óptima

## PROTAGONISTAS

El entrenamiento de estas habilidades están dirigidas a vendedores y directores de tienda que estén en contacto con clientes

## ¿QUÉ APRENDERÁN?

- \* Kpi's, qué son y para qué sirven
- \* Cuenta de explotación y crecimiento de tráfico. Maneras de influir
- \* Descomprimiendo la fórmula de la venta. Indicadores esenciales
- \* Cifra de ventas, objetivos y margen comercial. Planes de acción desde tienda
- \* Rotación de stock. Cobertura. Diferencias de inventario

## MODALIDAD

Los diferentes contenidos son adaptables y modificables en función de las necesidades de la empresa.

La duración del curso, como sus contenidos, también, pudiendo adoptar formatos de 4-6-8 horas o las que la empresa estime necesarias

*La Escuela de Retail nace de la necesidad de profesionalizar la relación que existe entre vendedores y clientes, de querer mejorar ese mundo del que tú y yo formamos parte, y que tiene que ver con personas que compran, con otras que ofrecen y con otras que, además de hacerlo, dirigen equipos.*

*Para poder contribuir en esa mejora, te deseo que crezcas personal y profesionalmente. Deseo que te valores y que des valor a lo que haces, para que la profesión que elegiste, esa que tiene que ver con tiendas, clientes y equipos, podamos empezar a llamarla PROFESIÓN. Así, con mayúsculas. Muy grandes.*

*En tus manos está crecer, y en las nuestras, ayudarte a que lo hagas. Para que lleves a la firma que representas a lo más alto y para que la acompañes con tu necesario crecimiento propio. Eres embajador de la marca que elijas y el hecho de que ella sienta la suerte de poder contar contigo, depende de ti.*

*Para ello, necesitas saber, creer, crear y sentirte responsable de lo que haces y de la actitud que eliges al hacer. Necesitas ser un profesional de la venta, tanto cuando te relacionas contigo, con tus clientes y con tus propios equipos.*

*Te invito a que juntos contribuyamos a un retail mejor, donde seamos capaces de generar relaciones ricas, productivas y mucho más humanas. Un retail donde tu huella pueda ser recordada por lo que fuiste capaz de ofrecer y de emocionar, porque la venta... Es emoción.*

**Cristina Castillo Porcel**  
Directora de la Escuela de Retail





Creadores de actitud

Escuela de Retail.  
Telf. (+34) 910-589-706  
[escuela@ederetail.com](mailto:escuela@ederetail.com)