

Curso de Experto en Retail



E

ESCUELA DE RETAIL

Curso 2018-2019

¿DE QUÉ VA ESTE CURSO?

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 este curso 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.

DIRIGIDO A

- **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.

¿POR QUÉ NO PUEDES PERDÉTELO?

- Porque vas a **incorporar habilidades** capaces de convertirte en un buen profesional
- Porque vas a **sentirte más útil** en tu trabajo
- Porque vas a ser capaz de **dejar una mejor huella** en tus clientes y equipos
- Porque vas a poder **crecer personal y profesionalmente**
- Porque vas a **aprender a darte más valor** y a conseguir que los demás te valoren más

¿CÓMO?

A través del **curso completo de Experto en Retail** o de **módulos independientes** capaces de desarrollar las habilidades del QUÉ y el CÓMO necesarias en el día a día de las personas que están en tienda.

Los asistentes integrarán **conocimientos y herramientas** que les permita **relacionarse mejor con su profesión, con ellos mismos y sus equipos, con sus clientes y con el producto**, incorporando una **imagen profesional, coherente y de excelencia** diferente a la de personas que se dedican a lo mismo.

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

OBJETIVOS

Establecer los factores esenciales en Retail, definir la situación actual del mismo y de su tendencia a corto y largo plazo. Trabajar la experiencia de cliente desde las diferentes etapas del mismo en el proceso de compra. Tomar conciencia del papel esencial del vendedor y dotarle de herramientas y responsabilidad dentro de la empresa

PROGRAMA

MÓDULO I - TALLER 1. El vendedor del futuro

Objetivos: Definir la situación presente y futura del Retail y trabajar a través de acciones directas la emocionalidad del cliente para conocer los puntos donde podemos incidir en su experiencia óptima

1. Retail: Concepto y punto de partida. **Piezas del juego e impacto de sus acciones**
2. **Tendencias y construcción de futuro.** Acciones de adaptación
3. Branding en tienda. Lo esencial de la coherencia. **Principios básicos estratégicos**
4. La cultura de la excelencia. **The Customer Experience**

Fecha y horario: 11 de enero, de 10 a 14h

MÓDULO I - TALLER 2. Expertos en clientes

Objetivos: Trabajar con las personas de tienda las habilidades necesarias para conseguir una actitud proactiva y de responsabilidad respecto a ellas mismas, sus equipos y sus clientes

1. **Profesión y responsabilidad.** Papel relevante y actitud proactiva
2. ¿Por qué no vendo más? **Utilidad, aportación y pertenencia.**
3. **La huella del vendedor.** Factores diferenciales y valores al servicio
4. Introducción a las **emociones y su incidencia en el punto de venta**

Fecha y horario: 25 de enero, de 10 a 14h

MÓDULO I - TALLER 3. Habilidades esenciales

Objetivos: Entrenar habilidades propias de la inteligencia emocional y adaptarlas al puesto de trabajo para reforzar actitudes y optimizar resultados

1. **Inteligencia emocional: ¿para qué en mi profesión?** Habilidades intrapersonales en Retail
2. El poder de la **Automotivación.** Disciplina y derivados: el vendedor efectivo
3. **Autoconocimiento y competencias.** Autoestima y el arte de conseguir resultados
4. Mi mejor versión al servicio: **el ayudador de personas**

Fecha y horario: 8 de febrero, de 10 a 14h

PRECIO DEL MÓDULO COMPLETO (3 TALLERES): 195€

Reserva tu plaza en escuela@ederetail.com

OBJETIVOS

Tomar conciencia del papel relevante de las personas que dirigen equipos y entrenar las habilidades adecuadas para conseguir un equilibrio entre la orientación a personas y resultados. Incorporar herramientas para mejorar la comunicación y relación entre las personas del equipo

PROGRAMA

MÓDULO II - TALLER 1. Factores de proximidad

Objetivos: Trabajar e incorporar herramientas de comunicación y empatía capaces de acercar a las personas de un mismo grupo para generar cohesión y sentido de pertenencia

1. Habilidades interpersonales: **comunicación y empatía.**
2. **Tendencias naturales de comunicación** y consecuencias en el ámbito laboral
3. Asertividad y **la capacidad de influir** en nuestro entorno. **Peticiones, límites y opiniones.**
4. La mirada del otro: **empatía y comunicación no violenta**

Fecha y horario: 22 de febrero, de 10 a 14h

MÓDULO II - TALLER 2. El líder de proyectos

Objetivos: Establecer los elementos esenciales que forman parte de la figura de un entrenador de personas. Dotar de herramientas para generar equipos cohesionados y unidos por un proyecto común.

1. El papel del responsable de negocio: **elementos esenciales y no negociables.**
2. La huella del líder. **Impacto, herramientas de adhesión y establecimiento de planes comunes.**
3. **Seguimiento de acciones y acompañamiento.** Fases en equipos y estrategias adaptadas
4. Gestión del tiempo y relación de prioridades

Fecha y horario: 8 de marzo, de 10 a 14h

MÓDULO I - TALLER 3. El líder de personas

Objetivos: Establecer los elementos esenciales que forman parte de la figura de un entrenador de personas. Dotar de herramientas para generar equipos cohesionados y unidos por un proyecto común.

1. **Confianza del líder y movilidad del equipo.** Habilidades y herramientas
2. La generosidad del líder. **Personas que transforman personas.** El talento al servicio
3. **Comunicación para la cohesión.** Gestión de conflictos
4. Las **10 reglas de oro** para el liderazgo. Casos prácticos.

Fecha y horario: 22 de marzo, de 10 a 14h

PRECIO DEL MÓDULO COMPLETO (3 TALLERES): 195€

Reserva tu plaza en escuela@ederetail.com

OBJETIVOS

Conocer el ciclo de la venta y desarrollar las habilidades propias de cada una de las fases para mejorar la relación con clientes y, en consecuencia, obtener resultados más efectivos y ofrecer una imagen de mayor profesionalidad y cercanía

PROGRAMA

MÓDULO III - TALLER 1. La esencia de la venta

Objetivos: Tomar conciencia de nuestra manera habitual de ofrecer nuestro producto y mejorar esa relación vendedor-producto-cliente para obtener mejores resultados para ambas partes.

1. Esencia de la palabra vender y cambio de paradigma
2. **Ciclo de venta** y habilidades adaptadas a cada momento
3. Adaptación de acciones a la tipología de cliente
4. Técnicas de cierre y fidelización

Fecha y horario: 5 de abril, de 10 a 14h

MÓDULO III - TALLER 2. La excelencia en el punto de venta

Objetivos: Profundizar en la relación con nuestro cliente y entrenar habilidades capaces de generar una mejor satisfacción en su experiencia de compra

1. Introducción a la **neuroventa**. ¿Para qué sirve?
2. Aplicación en la relación con nuestro cliente: **una nueva manera de comunicarnos**
3. **¿Qué desea? Los 3 factores que deciden en el proceso de compra**
4. **Casos prácticos** y estrategias.

Fecha y horario: 12 de abril, de 10 a 14h

MÓDULO III - TALLER 3. Indicadores de éxito: Kpi's

Objetivos: Conocer en profundidad e interpretar los datos del negocio relativos a las cifras que el negocio produce y establecer acciones de mejora para la optimización de esos resultados

1. Qué son y para qué los necesitamos
2. **Kpi's de Retail más utilizados**
3. Cómo fijar buenos **objetivos de venta: estrategias y herramientas**
4. Retail Calendar: planificación y objetivos

Fecha y horario: 26 de abril, de 10 a 14h

PRECIO DEL MÓDULO COMPLETO (3 TALLERES): 195€

Reserva tu plaza en escuela@ederetail.com

OBJETIVOS

Ofrecer una imagen completa y profesional del personal de tienda a través de su capacidad necesaria de asesorar al cliente, de adaptar de manera óptima el producto a lo que más le convenga y, en consecuencia, ofrecer una mejor imagen suya y de la marca que representa

PROGRAMA

MÓDULO IV - TALLER 1. Asesores de moda en tienda I

Objetivos: Manejar la terminología propia de la moda, orientar al cliente y ofrecer el producto desde un conocimiento extra. Conocer las cualidades y calidades de cada prenda para adaptarlas a cada caso y cliente concreto.

1. Asesores de moda en tienda. ¿Para qué? Utilidad, implicación y beneficios compartidos.
2. **Historia de la moda.** Paseo del ayer al hoy. ¿Dónde estamos y hacia dónde vamos?
3. Cuando los argumentos justifican el precio. **Tejidos y materiales**
4. Argot textil y **familiarización con el producto de tienda. Estilos**

Fecha y horario: 10 de mayo, de 10 a 14h

MÓDULO IV - TALLER 2. Asesores de moda en tienda II

Objetivos: Manejar la terminología propia de la moda, orientar al cliente y ofrecer el producto desde un conocimiento extra. Conocer las cualidades y calidades de cada prenda para adaptarlas a cada caso y cliente concreto.

1. **Teoría del color.** Cuando el cliente recibe más de lo que espera
2. Morfología corporal. Siluetas y optimización de prendas
3. Visagismo y estructuras faciales.
4. **Casos prácticos**

Fecha y horario: 24 de mayo, de 10 a 14h

MÓDULO IV - TALLER 3. Asesores de moda en tienda III

Objetivos: Manejar la terminología propia de la moda, orientar al cliente y ofrecer el producto desde un conocimiento extra. Conocer las cualidades y calidades de cada prenda para adaptarlas a cada caso y cliente concreto.

1. **Accesorios y complementos.** Utilidad y adaptación a la tipología de cliente.
2. **Moda hombre. Prendas, cortes y estilos**
3. **Fondo de armario.** Consejos extraordinarios para clientes. **Fidelización y confianza**
4. **Casos prácticos**

Fecha y horario: 7 de junio, de 10 a 14h

PRECIO DEL MÓDULO COMPLETO (3 TALLERES): 195€

Reserva tu plaza en escuela@ederetail.com

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



¿TE VIENES?

www.ederetail.com