

PRESENTACIÓN DE SERVICIOS

Comercio Especializado



afronta
Consultoría y Formación

AFRONTA CONSULTORÍA Y FORMACIÓN, S.L.
C/ Alcalde Sainz de Baranda, 33. 1º A. 28009 Madrid
C/ Juan Bravo, 3-A. 28006 Madrid
Tel.: 91 436 73 58 – Fax: 91 436 73 51
www.afrontaconsultoria.es afronta@afrentaconsultoria.es



ÍNDICE

LA EMPRESA	Pág. 3
CONSULTORÍA	
A. <i>Análisis de Necesidades Formativas</i>	Pág. 4
B. <i>Seguimiento de la Formación</i>	Pág. 4
C. <i>Ayudas Económicas para la Formación</i>	Pág. 5-7
D. <i>Igualdad de Oportunidades</i>	Pág. 8
E. <i>Análisis de Procesos para Optimización del Punto de Venta</i>	Pág. 9-11
FORMACIÓN	
A. <i>Formación “In Company”</i>	Pág. 12
B. <i>Coaching de Equipos</i>	Pág. 15
C. <i>Programas Master</i>	Pág. 15
D. <i>Productos para la Formación</i>	Pág. 16
SELECCIÓN	
A. <i>Selección por Competencias</i>	Pág. 17
B. <i>Assesment Center</i>	Pág. 17
CATÁLOGO CURSOS DE FORMACIÓN	
A. <i>Comercio y Distribución Minorista</i>	Pág. 18-26
B. <i>Venta al por Mayor: Cash & Carry y Plataformas</i>	Pág. 27-28

LA EMPRESA

Somos una Empresa de Formación y Consultoría Integral, compuesta por un equipo innovador y con gran experiencia en el sector Comercio y Distribución.

Estamos especializados y conocemos perfectamente el sector, permitiéndonos enfocar nuestra actividad, ofertar nuestros servicios y aportar soluciones a todos sus formatos.

¿Qué hacemos?

- Desarrollar Proyectos de Consultoría y Formación **adaptada, específica y práctica**.
- Entender que **nuestro Cliente** es lo primero.
- Contar con un equipo de Formadores/Consultores con **gran experiencia en el sector** y con un amplio conocimiento de los Proyectos a desarrollar.
- Dar una **nueva visión** al mundo de la Consultoría y Formación en la Distribución.
- Formar en los últimos 3 años a más de **25.000 profesionales**, en gran variedad de materias específicas, permitiéndonos ser una Consultora de referencia en el sector.



¿Qué conseguimos?

- **Personalizar** todo Servicio a la medida de las necesidades de nuestro Cliente.
- Calidad de Servicio **rápida y eficiente**.
- Ofrecer un **amplio catálogo de cursos** donde cubrimos las necesidades de conocimientos y habilidades de cualquier perfil del sector.
- Profesionalizar e **innovar**, dando soluciones de sencilla adaptación a las empresas del sector.
- Aportar nuestros servicios a asociados de **Centrales de Compra** como Euromadi (EMD) e IFA, así como **Grupos Independientes, Asociaciones y Red de Mercas**.

Prestamos nuestros servicios en la totalidad del territorio nacional, Portugal y Latinoamérica.



CONSULTORÍA

Le ofrecemos soluciones de planificación, análisis, ejecución y seguimiento de la Formación, así como mejora de otros procesos de la empresa.

A) ANÁLISIS DE NECESIDADES FORMATIVAS

Para conseguir una formación todavía más efectiva, ponemos a su disposición las herramientas de **detección de necesidades** formativas de AFRONTA, entre las cuales destacan:

1. Entrevistas en profundidad con el personal clave del departamento.
2. Cuestionarios de situación actual y objetivos.
3. Reuniones de trabajo en grupo.
4. Análisis de Políticas y Planes de actuación de la Dirección de la Compañía.



Con lo cual **conseguimos**:

1. Adecuación de la Formación a las necesidades reales del Cliente.
2. Adecuación de la Formación a las necesidades reales del colectivo destinatario.
3. Mejora de la participación y motivación del participante hacia la Acción Formativa.

B) SEGUIMIENTO DE LA FORMACIÓN

Tiene como objetivo comprobar el aprendizaje y asegurar la aplicación práctica de la Formación en el puesto de trabajo, para corregir desviaciones en futuras Acciones.

Se puede realizar un **seguimiento** individual o grupal, según necesidades, por medio de:

1. Cuestionarios.
2. Entrevistas individuales.
3. Reuniones grupales.
4. Reunión con responsables.
5. Análisis en el puesto de trabajo.



C) AYUDAS ECONÓMICAS PARA LA FORMACIÓN

Actualmente existen una gran variedad de ayudas económicas para la formación que provienen de diferentes organismos a nivel europeo, estatal y autonómico. Todo tipo de organizaciones pueden verse beneficiadas por las mismas y AFRONTA le apoya en la búsqueda, gestión y asesoramiento.

1. FORMACIÓN PROFESIONAL CONTINUA:

A. FORMACIÓN DE DEMANDA:

SISTEMA DE BONIFICACIONES:

Todas las empresas que tienen trabajadores que cotizan por el Régimen General **disponen de un importe para emplear en formación durante el año.**

En AFRONTA asesoramos en la Gestión de la formación bonificada a través de las cotizaciones a la Seguridad Social. Para ello le orientamos desde la planificación anual de la formación, hasta el desarrollo de los cursos y la aplicación de la bonificación.

AGRUPACIÓN DE EMPRESAS:

Para las empresas que desean acceder a la Formación Bonificada, pero quieren eliminar gestiones burocráticas y no dedicar medios propios, existen las Agrupaciones de Empresas.

AFRONTA es Entidad Organizadora de una Agrupación de Empresas, lo que le permite gestionar las bonificaciones de las empresas que trabajan con nosotros, realizando todos los trámites administrativos con la FTFE, de tal forma que las empresas sólo deben preocuparse de la Formación. Pertenece a AENOA (Asociación de Entidades Organizadoras de Formación Continua).



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

B. FORMACIÓN DE OFERTA:

GESTIÓN CONTRATOS PROGRAMA ESTATALES/AUTONÓMICOS:

Es la iniciativa de formación subvencionada que tiene como finalidad tanto la mejora de las competencias y cualificaciones, como la actualización y especialización de contenidos profesionales.

En AFRONTA diseñamos el Plan de Formación junto con la entidad solicitante; desarrollamos y presentamos la solicitud con sus correspondientes documentaciones; realizamos las comunicaciones/notificaciones con los organismos concedentes estatales/autonómicos; resolvemos las incidencias y requerimientos; y nos ocupamos de la finalización y liquidación del expediente.

2. FORMACIÓN PROFESIONAL OCUPACIONAL:

GESTIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN OCUPACIONAL:

La Formación Ocupacional (FPO) consiste en Formar a **personas desempleadas** para su posterior inserción en el mercado laboral.

Esta modalidad permite que la empresa que va a realizar la FPO, forme a una serie de alumnos desempleados en su propia cultura de empresa y en el puesto demandado, para posteriormente elegir y contratar entre esos alumnos ya formados un porcentaje mínimo.



En AFRONTA contamos con un equipo especializado tanto en la Gestión, como en la impartición de la Formación Ocupacional, desde un punto de vista **práctico y teórico**.

D) IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- Desarrollo de Diagnósticos de Igualdad.
- Elaboración de Planes de Igualdad.
- Elaboración de Protocolos de Prevención del Acoso Sexual y Sexismo en el Trabajo.
- Investigaciones cualitativas y cuantitativas especializadas en temas de Género.
- Servicios de implantación y seguimiento de Acciones Correctivas.

E) ANÁLISIS DE PROCESOS PARA OPTIMIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA

1. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL PUNTO DE VENTA (MYSTERY SHOPPING):

El sesenta por ciento de las decisiones tomadas por las personas que compran productos, se hacen en el mismo Punto de Venta. Quizás, el factor decisivo es el amistoso saludo de "Buenos días" que reciben del personal del Establecimiento; o las cercanas estanterías o las convenientes rutas internas del Punto de Venta.

En pocas palabras, **hay muchos factores diferentes que influyen en la decisión de un Cliente, a la hora de comprar un producto en un comercio específico.** Y eso no es todo, una mala experiencia de compra puede hacer que sus Clientes decidan no volver a visitar su comercio, prefiriendo comprar en el futuro sus productos al Establecimiento de la competencia.

A través de visitas realizadas de incógnito por Consultores de AFRONTA especializados en Distribución, se examina la atmósfera general de los establecimientos, la amabilidad del personal con el cliente, la calidad de servicio, etc.. De esta forma es más fácil evaluar y detectar las áreas de mejora para nuestros Clientes, realizando acciones Formativas y Planes de Acción basados en las conclusiones obtenidas.

Ejemplos de aspectos a evaluar:

- *Acogida y Orientación al Cliente.*
- *Aspecto Personal e Imagen Corporativa.*
- *Imagen del Punto de Venta.*
- *Orden y Limpieza del Punto de Venta.*
- *Gestión de Reclamaciones.*
- *Análisis Comparativo de la Competencia.*
- *Gestión de la Línea de Cajas.*
- *Aplicación de Técnicas de Venta.*
- *Seguridad e Higiene.*



2. EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE PROCESOS EN EL PUNTO DE VENTA (ANÁLISIS DEL PUNTO DE VENTA):

Los objetivos de nuestros Análisis son los siguientes:

- Analizar mediante un proceso sistemático, la **realidad actual** de uno o más Puntos de Venta propuestos por la Dirección de la empresa, en los que se han detectado necesidades de mejora.
- Identificar posibles **puntos de mejora** que puedan estar influyendo en la calidad percibida del cliente, mediante errores en la realización de procesos habituales en el Punto de Venta.
- Obtener información útil para la implementación de **soluciones**, gracias a una visión integrada de la situación del Punto de Venta, a través de distintas perspectivas: Dirección, Trabajadores, Clientes y personal de AFRONTA.
- Proporcionar un mapa de relaciones **causa efecto**, para evitar en un futuro posibles incidencias relacionadas con lo analizado.
- Proponer un conjunto de soluciones integrales de mejora para los Puntos de Venta, basado en la actuación localizada de los **puntos a mejorar** detectados.

Nuestros Consultores analizan y aportan soluciones en las siguientes Áreas:

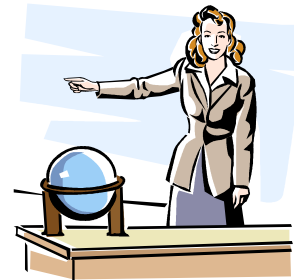
- Diseño y Gestión de **surtido** en el Punto de Venta.
- Análisis de **Implantaciones, PLV y Promociones**.
- Análisis de Procesos y Funcionamiento de las Secciones Comerciales del Punto de Venta.
- Gestión **Documental y Administrativa** en Punto de Venta (Partes de Caja, Registros de DDD, Registros APPCC, Albaranes, etc.).
- Procesos de orientación hacia la **Venta y Atención al Cliente**.
- Procesos **Logísticos** (Recepción, Almacenamiento, Reposición, etc.).
- Procesos de Gestión y Dirección del **Personal**.
- Cumplimiento de Protocolos marcados por la **Legislación**.

3. MÉTODO DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO (M.O.T.) EN EL PUNTO DE VENTA:

Nuestro Método consiste en establecer Protocolos de Actuación en diferentes áreas de un Punto de Venta, con el fin de diseñar y unificar Procedimientos para todo el personal dentro de una misma Compañía.

Ventajas:

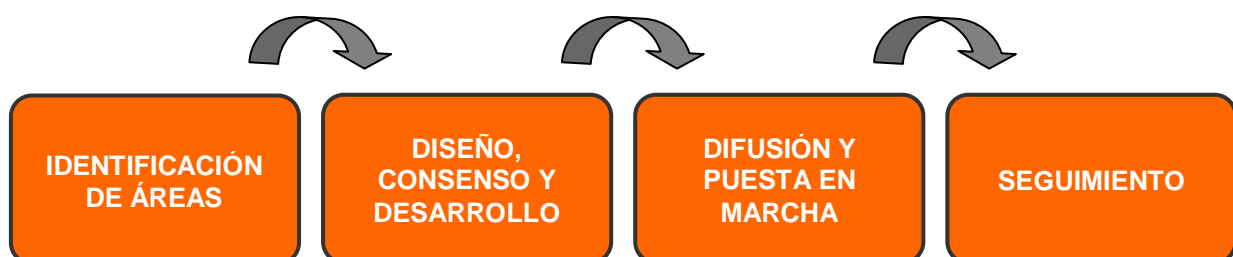
- Incremento de la Venta.
- Imagen unificada.
- Mejora de Tiempos.
- Optimización de Costes.
- Mejora de Orden y Organización.



Cómo lo conseguimos:

El **Método de Organización del Trabajo (M.O.T.)** en el Punto de Venta, se estructura de la siguiente forma:

1. Identificar Áreas de Tienda y actividades en los que desarrollar los Protocolos de Actuación:
 - Sala de Ventas.
 - Secciones Comerciales.
 - Caja y Reposición.
 - Dirección de Punto de Venta.
2. Diseñar y consensuar con la Dirección los Objetivos y Procedimientos comunes y específicos.
3. Describir, desarrollar y plasmar los Protocolos de Actuación para cada Área.
4. Difusión mediante los canales de comunicación internos de la Empresa.
5. Puesta en marcha en el Punto de Venta.
6. Seguimiento.



FORMACIÓN

En AFRONTA entendemos la formación empresarial como un proceso continuo y una inversión a corto-medio plazo. Para lograr dichos objetivos, tenemos un criterio claro de trabajo, con las siguientes opciones formativas:

A) FORMACIÓN “IN-COMPANY”



Le presentamos el **MÉTODO AFRONTA**, para conseguir la “Formación a Medida”:

1. DEMANDA DE NUESTRO CLIENTE DE ACCIONES FORMATIVAS: Se detectarán a nivel general los objetivos del curso, para posteriormente trabajar y profundizar sobre los mismos. Nombramiento del Responsable del Proyecto Formativo de AFRONTA.

2. REUNIÓN CON NUESTRO CLIENTE: Consideramos fundamental establecer las bases de colaboración, concretar objetivos, metodología y contenidos de la Acción. Estudiaremos los valores y características de nuestro Cliente, para adecuarnos a sus criterios.

3. REALIZACIÓN DEL PROGRAMA FORMATIVO A MEDIDA DEL CLIENTE: En el cual informaremos de los Objetivos, Duración, Contenidos, Metodología y Presupuesto.

4. LOGÍSTICA DE LA FORMACIÓN: Desarrollo del Material, Revisión/Aceptación por parte del Cliente y Calendario para la realización del Proyecto.

5. IMPARTICIÓN DE LA FORMACIÓN “IN-COMPANY”: En las siguientes modalidades:

- **Presencial:** Formación en aula y/o Centro de Trabajo.
- **A Distancia:** Material didáctico apoyado con tutorías telefónicas.
- **Mixta:** Una parte presencial en aula y el resto con material didáctico apoyado con tutorías telefónicas a distancia.
- **e-learning ó Teleformación:** Formación a distancia utilizando una plataforma en Internet, con tutorías on-line.

6. INFORME FINAL:

- Grado de satisfacción de la Acción Formativa por parte del Grupo, por medio de cuestionarios anónimos.
- Informe de valoración grupal o individualizada sobre el grado de aprovechamiento del Curso por parte del Formador/Consultor.
- Conclusiones y recomendaciones del Formador/Consultor.

B) COACHING DE EQUIPOS

“Locura es seguir haciendo lo mismo y esperar resultados diferentes”

Albert Einstein



Los objetivos generales del Coaching de Equipos son:

- Mejorar el desempeño profesional del equipo, compartiendo experiencias, relativizando situaciones, aprendiendo de otros. Centrando la actuación de las personas en la búsqueda de enfoques novedosos y compartidos para problemas enquistados.
- Abandonar el debate sobre quién es culpable o qué nos ha llevado a una situación, y centrarlo en qué vamos a hacer (el equipo y cada individuo), desde el punto en el que estamos, para alcanzar los objetivos que nos proponemos.
- Desarrollar la conciencia de grupo con un propósito compartido en el cuál somos interdependientes y co-responsables, evolucionando desde situaciones improductivas hacia otras de alto rendimiento, facilitando al equipo la toma de decisiones y la mejora de procesos. El “Coach” no aporta soluciones, no crea dependencia, centrándose en acompañar al grupo hacia su madurez.

C) PROGRAMAS MASTER

- **Master en Dirección y Gerencia de Empresas de Distribución (MDD):**
Dirigido a Profesionales o futuros Profesionales que desempeñen o quieran desempeñar sus funciones en Distribución.
 - 210 horas presenciales.
 - 300 horas a distancia con soporte tutorizado.
 - Seminarios monográficos (15 horas).
 - Visitas a Empresas y/o Industrias (15 horas).

NOTA: Nuestros Master tienen la posibilidad de ser adaptados por completo a un único Cliente, a nivel de objetivos, metodología, contenidos y duración.

D) PRODUCTOS PARA LA FORMACIÓN

Aparte de los Servicios que ofertamos a nuestros Clientes, en AFRONTA contamos también con **Productos** enfocados a la Formación.

1. AUDIOVISUAL:

- **DVD's INTERACTIVOS:** Herramienta formativa que combina texto, imagen, vídeo, audio y ejercicios, sin necesidad de Internet, lo cual permite la portabilidad a cualquier ordenador o reproductor de DVD.

Ejemplos: Planes de Acogida, Cursos de Formación, Manuales (Nuevos o adecuaciones de antiguos), etc.

- **VÍDEOS:** Realización y producción de montajes en cualquier formato de vídeo.

Ejemplos: Presentaciones Corporativas, Cursos de Formación, Procesos Internos, Publicidad para el Punto de Venta (Cartelería Digital), etc.



2. FORMATO PAPEL:

- **FICHAS TÉCNICAS DE PRODUCTO:** Fichas del Surtido de la Empresa, con diferentes Formatos y Contenidos.

Ejemplos: Fichas de Producto para argumentar en la Venta, Fichas de Producto para Departamentos de Compras, etc.

- **FICHAS TÉCNICAS DE PROCESOS:** Fichas de Procesos realizados en Plataforma y/o Punto de Venta.

Ejemplos: Implantaciones del Surtido, etc.

- **MANUALES:** Realización de Manuales en papel, combinando texto, ejemplos y fotos con una metodología optimizada, para facilitar su lectura al usuario.

Ejemplos: Manual de Atención al Cliente, Manual de Argumentación en la Venta mediante Conocimiento Producto, Plan Acogida, etc.

SELECCIÓN

Los Consultores que dirigen nuestros procesos de selección, son profesionales que conocen perfectamente el sector comercio y las funciones generales de los puestos a cubrir, lo que asegura un ajuste óptimo a las necesidades de nuestros Cliente.



A) SELECCIÓN POR COMPETENCIAS

Los procesos de Selección basados en Competencias, ponen el acento en la identificación de las competencias de base del puesto, que cumplan las siguientes condiciones:

- Competencias que los solicitantes han desarrollado y demostrado ya en su vida laboral (ejemplo: Iniciativa).
- Competencias con las que es posible predecir las perspectivas de éxito a largo plazo del candidato, y que sean difíciles de desarrollar mediante capacitación (ejemplo: Orientación al logro).
- Competencias que se puedan evaluar de un modo fiable empleando una entrevista focalizada.

B) ASSESMENT CENTER

El Assesment Center o Centro de Evaluación, es una metodología de selección que sirve para analizar las habilidades o competencias de los candidatos, en una variedad de situaciones que simulan lo que podría ser trabajar en su empresa.

Una simulación que trata de reproducir el comportamiento real del candidato en situaciones posibles del puesto de trabajo. Se trata de poner a los candidatos, en situaciones de trabajo similares a las que ellos deberán resolver en el puesto para el cual son seleccionados; observando sus comportamientos y competencias.

Una vez que nuestro Cliente ha definido las competencias clave del puesto a cubrir, varios evaluadores de AFRONTA irán proponiendo a los candidatos un conjunto de actividades y les evaluarán en cada una de ellas.

CATÁLOGO CURSOS DE FORMACIÓN

A) COMERCIO Y DISTRIBUCIÓN MINORISTA:

1. RESPONSABLES DEL PUNTO DE VENTA Y MANDOS INTERMEDIOS:

Gestión del Punto de Venta:

- Procesos y Operativa del Punto de Venta.
- Gestión del Punto de Venta.
- Método de Organización del Trabajo (M.O.T.) en el Punto de Venta.
- Chequeo y Análisis del Punto de Venta.
- Gestión de Pérdida Desconocida.
- Gestión del Margen.
- Cuenta de Explotación de la Tienda: Análisis y Toma de Decisiones.
- Gestión del Punto de Venta.
- Gestión Económica del Punto de Venta.
- Calidad de Servicio al Cliente y tratamiento de Quejas y Reclamaciones.
- Atención al Cliente y Técnicas de Venta.
- Técnicas de Comunicación eficaz con el Cliente.
- Técnicas de Merchandising para sala de Venta.
- Gestión y seguimiento en Tienda de Promociones y Programas de Fidelización.
- Rotulación y Cartelería.
- Técnicas de Venta Activa para Responsables de Punto de Venta.
- Características y Argumentación para la Venta de Productos del Surtido.
- Argumentación para la Venta de Productos de Marca Propia.
- PRL (Prevención de Riesgos Laborales) específico para Punto de Venta.
- Actualización de Normas de Medio Ambiente (Gestión y Reciclado de Productos).
- Gestión de la Calidad: Inspecciones de Sanidad.
- Entorno Legal para Comercio.

Gestión de Equipos:

- Habilidades de Dirección I (Funciones del Mando, Liderazgo y Comunicación).
- Habilidades de Dirección II (Delegación, Formación, Reuniones y Motivación).
- Habilidades de Dirección III (Gestión del Tiempo, del Cambio y de Conflictos).
- Gestión de Equipos.

- Habilidades de Comunicación y PNL.
- Dirección de Reuniones Operativas del Punto de Venta.
- Planificación y Gestión de Tareas.
- Aplicación de Inteligencia Emocional en el Punto de Venta.
- Liderazgo y Motivación de Equipos.
- Técnicas de Motivación y Automotivación.
- Gestión y Control del Estrés.
- Toma de Decisiones y Resolución de Conflictos.
- Selección de Personal para Punto de Venta.
- Plan de Acogida para nuevas Incorporaciones.
- Formación de Equipos para mejora de Ventas y Atención al Cliente.
- Formación sobre el Terreno.

Plan de Desarrollo para Jefes de Tienda/Encargados/Supervisores:

- Estrategias Comerciales, Gestión de Surtido e Implantaciones, Control de Procesos, Procedimiento en el Punto de Venta, Habilidades de Dirección, Gestión Económica y Entorno Legal.



2. DEPENDIENTES:

- Conocimiento de Producto para su Argumentación en la Venta.
- Conocimiento de Producto y Merchandising.
- Técnicas de Merchandising e Implantación.
- Técnicas de Venta Activa.
- Atención al Cliente y Fidelización. Tratamiento de Quejas y Reclamaciones.
- Gestión Económica y Escandallos.
- Técnicas de Automotivación para Vendedores.
- PRL Específico para Dependientes.
- Método de Organización del Trabajo (M.O.T.).
- Procesos y Procedimientos de Actuación.
- Técnicas de Venta Activa en Lineal.
- Conocimiento y Potenciación de la Marca Propia.



3. PERSONAL DE CAJA Y REPOSICIÓN:

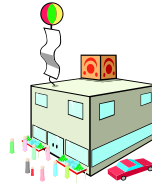


- El puesto de Caja y Reposición: Funciones y Tareas.
- Atención al Cliente.
- Calidad de Servicio al Cliente y tratamiento de Quejas y Reclamaciones.
- Técnicas de Venta Activa en Caja y Lineal.
- Conocimiento, Argumentación y Venta de la Marca Propia.
- Técnicas de Comunicación Eficaces para la Atención al Cliente.
- Técnicas de Automotivación para Cajeras y Reponedores.
- Control y Gestión del Proceso de Caja.
- Control y Gestión del Proceso de Reposición.
- Sensibilización para la Gestión de Pérdida Desconocida.
- Conocimiento general del Surtido del Punto de Venta.
- Merchandising del Punto de Venta para Reponedores.
- Rotulación y Cartelería.
- Trabajo en Equipo.
- PRL (Prevención de Riesgos Laborales) específico para Punto de Venta.
- Método de Organización del Trabajo (M.O.T.) en Caja y Reposición.
- Procesos y Procedimientos de Actuación en Caja y Reposición.

4. DIRECCIÓN Y GERENCIA:



- Evolución y Tendencias del Sector de la Distribución.
- Nuevas Tendencias: “Downshifting” y “Bore Out”.
- Dirección Estratégica para empresas de Distribución.
- Planes para la continuidad en empresas Familiares.
- Finanzas para Directivos no Financieros.
- Técnicas eficaces de Comunicación.
- Diseño y Elaboración de Presentaciones eficaces para Directivos.
- Técnicas de Dirección basadas en Inteligencia Emocional.
- PNL aplicada a la dirección de Equipos.
- Técnicas Avanzadas de Negociación.
- Liderazgo y Motivación de Equipos de alto rendimiento.
- Planificación y Gestión del Tiempo.
- Gestión y Control del Estrés.
- Toma de Decisiones y Solución de Conflictos.
- Planificación y Dirección de Reuniones Eficaces.
- Gestión del Cambio en las Organizaciones.
- Coaching para Directivos.



5. SERVICIOS CENTRALES:

Departamento de Compras:

- La eficacia en la Gestión de Compras.
- Evaluación y Homologación de Proveedores.
- Control de Calidad en la compras de Productos.
- Auditorías y Sistemas de Certificación de Calidad en Compras.
- Negociación Avanzada para Compradores.
- Trabajo en Equipo para Departamento de Compras.
- Calidad y Servicio para el Cliente Interno.

Departamento de Recursos Humanos:

- Descripción del Puesto de Trabajo (DPT) y de Evaluación del Desempeño.
- Técnicas de Selección y Evaluación de candidatos.
- Diseño y Desarrollo de Planes de Acogida para Punto de Venta.
- Planes de Desarrollo para Profesionales.
- Diseño de Planes de Carrera para Profesionales del Punto de Venta.
- Formación de Formadores.
- Técnicas y Habilidades de Formación.
- El Coaching en la Formación.
- Planificación, Desarrollo, Evaluación y Seguimiento de la Formación.
- Gestión y Desarrollo de la Formación a Distancia y e-learning.
- Gestión de Bonificaciones para la Formación Continua (FTFE).
- PRL (Prevención de Riesgos Laborales) específico para Oficinas.
- Curso Práctico de Extinción de Incendios.

Departamento de Calidad:

- Diseño, Desarrollo e Implantación de Sistemas de Calidad (Norma ISO 9001-2000).
- Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14001) y Calidad (ISO 9001).
- Etiquetado y Envasado de Producto.
- Aplicación de Sistemas de Calidad enfocados a desarrollo de Marca Propia.

Departamento de Logística: Plataformas y Almacén:

- Gestión de Stocks.
- Conducción y Seguridad de Carretillas Elevadoras.
- Habilidades de Dirección y Técnicas de Venta Activa para Responsables de Plataforma.
- Control de Calidad en Plataformas y Almacenes.
- PRL (Prevención de Riesgos Laborales) específico para Plataforma y/o Almacén.

Departamento de Administración y Finanzas:

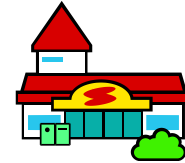
- Elaboración, Gestión y Control de Presupuestos.
- Análisis de Estados Financieros.
- Técnicas de reducción de Gastos en la empresa.
- Análisis y toma de Decisiones sobre Cuentas de Resultados.
- Gestión del Margen en empresas de Distribución.
- Aplicación de Excel en Departamentos Financieros.
- Elaboración de Informes para Puntos de Venta.

Departamento Comercial y Marketing:

- Estrategia y Política Comercial para Distribución.
- Criterios para la elaboración de Surtido rentable.
- Gestión por Categorías.
- Diseño y Desarrollo de Promociones en el Punto de Venta.
- Fidelización de Clientes mediante Micro-Marketing.
- Gestión Integral de Departamentos de Expansión (Franquicias y/o Asociados).
- Selección, desarrollo y evaluación de equipos Comerciales.
- Calidad de Servicio y tratamiento de Quejas para Comerciales.
- Habilidades de Venta para Comerciales.

B) DISTRIBUCIÓN MAYORISTA:

CASH & CARRY



1. RESPONSABLES DE CASH:

- Gestión Comercial del Cash.
- Técnicas de Venta Activa para Responsables de Cash.
- Gestión Operativa del Cash (Planificación, Merchandising y Técnicas de Venta).
- La Gestión de Cartera de Clientes del Cash.
- Animación, Promoción y Fidelización.
- Rotulación y Cartelería.
- Atención y Calidad de Servicio en el Cash.
- Cuenta de Explotación del Cash&Carry.
- Instrumentos de Gestión Económica para Responsables.
- Habilidades de Dirección para Responsables de Cash.
- Gestión de Equipos.
- Automotivación y PNL para Responsables de Cash.
- Formación y Desarrollo del Personal del Cash.
- PRL (Prevención de Riesgos Laborales) específico para Cash&Carry.
- Método de Organización del Trabajo (M.O.T.) en Cash.
- Procesos y Procedimientos de Actuación en Cash.



2. PERSONAL DE CAJA Y REPOSICIÓN:

- El puesto de Caja y Reposición: Funciones y Tareas.
- Atención al Cliente.
- Calidad de Servicio al Cliente y tratamiento de Quejas y Reclamaciones.
- Técnicas de Venta Activa para Personal de Cash.
- Sensibilización para la Gestión de Pérdida Desconocida.
- Conocimiento general del Surtido del Cash.
- Trabajo en Equipo.
- PRL (Prevención de Riesgos Laborales) específico para Cash&Carry.
- Método de Organización del Trabajo (M.O.T.) en Caja y Reposición.
- Procesos y Procedimientos de Actuación en Caja y Reposición.

3. PERSONAL COMERCIAL:

- Venta y Asesoramiento para Comerciales del Cash.
- Técnicas de Negociación para Grandes Cuentas.
- Conocimiento de Producto para su Argumentación en la Venta.
- Gestión Operativa Vendedores (Planificación, Merchandising y Técnicas de Venta).
- La Gestión de Cartera de Clientes del Cash.
- Automotivación y PNL para Vendedores/Comerciales.

