

CATÁLOGO CURSOS DE FORMACIÓN

COMERCIO ESPECIALIZADO

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:

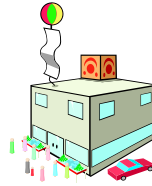


- El puesto de Caja y Reposición: Funciones y Tareas.
- Atención al Cliente.
- Calidad de Servicio al Cliente y tratamiento de Quejas y Reclamaciones.
- Técnicas de Venta Activa en Caja y Lineal.
- Conocimiento, Argumentación y Venta de la Marca Propia.
- Técnicas de Comunicación Eficaces para la Atención 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.