

## GUIA DEL PARTICIPANTE

### APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE GESTIÓN DE TIENDAS RETAIL



#### Presentación

- Tenemos el agrado de darte la bienvenida a este curso de capacitación, que especialmente hemos diseñado y al que te invitamos a participar, estructurado en cuatro (11 )módulos temáticos.

#### Modalidad



- El curso se desarrollará a distancia, es decir 100% online, a través de la plataforma LMS (Learning Management System) de propiedad de nuestra Otec Esta

plataforma permite a los participantes la revisión en línea de los distintos recursos de aprendizaje diseñados, así como la interacción con otros participantes y un tutor.

### Plan de Tutoría



- A lo largo del desarrollo del curso, los participantes del curso tendrán ayuda constante a través del siguiente soporte:
- El tutor del curso es quién ofrece apoyo y ayuda a los participantes, en aspectos técnicos, administrativos y soporte plataforma. Su correo de contacto es [contacto@otecnia.cl](mailto:contacto@otecnia.cl). Nuestra Otec entrega métricas y reportes del curso en forma automática en la plataforma, por alumno y por actividad de evaluación afin de que cada participante pueda realizar un seguimiento instantáneo.
- Cada estudiante debe participar en todas las actividades que componen el curso.

### Metodología



- Cada módulo cuenta con actividades de aprendizaje de carácter obligatorio, las cuales deberán ser realizadas individualmente por el alumno inscrito en el curso.
- Clases magistrales Videos enlazadas con una presentación de los contenidos.
- Material descargable en PDF y Word
- Actividades de aprendizaje individuales formativas.
- Evaluación parcial.
- Evaluación final.

## Experiencia de Evaluación



### Entre las actividades sumativas se consideran:

- Evaluación parcial de carácter sumativo, en formato de prueba con preguntas de desarrollo.
- Ejercicios prácticos por módulo de carácter sumativo, en formato de prueba con preguntas de desarrollo.
- Evaluación final del curso que incluye todos los temas abordados, correspondiente también a pruebas de preguntas de selección múltiple.
- Cada evaluación sumativa estará medida en una escala de 1,0 a 7,0, con un nivel de dificultad del 60%.
- La calificación final corresponderá al promedio final de las evaluaciones parciales (20%) y evaluaciones finales (80%), lo cual se detalla a continuación.
- Las evaluaciones estarán disponibles para ser respondidas por los participantes el tiempo que dure el curso. Cada estudiante tendrá un intento para responder cada evaluación, una vez iniciado el intento deberá finalizarlo, para esto tendrá 45 minutos en las evaluaciones parciales y 60 minutos en la evaluación final del curso.
- Finalizado este tiempo, la evaluación se cerrará considerando las respuestas dadas hasta ese momento.
- Los estudiantes que no realicen algunas de las evaluaciones sumativas en el período señalado deberán justificar esto ante el tutor vía correo electrónico. Si la justificación lo amerita, podrán desarrollar la evaluación en una fecha distinta, la cual será notificada al alumno vía mail por el tutor designado.

## Contenidos



Competencia a desarrollar: Aplicar estrategias para el control de gestión de tiendas retail considerando sus características y contextos situacionales

### CONTENIDOS

#### MODULO 1: SISTEMA DE COMPRA Introducción

- Centros de distribución
- Cadena abastecimiento
- Estrategia comercial
- Planta productiva 2
- Planta productiva 5 y 6 YLC

#### MODULO 2: RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

- Recepción directa
- Recepción centralizada
- Reportes y MTR
- Rutinas y procesos en sala de ventas
- Reposición y cambio de precios
- Categoría del día

#### MODULO 3: ALMACENAMIENTO CAP, HIGIENE Y SEGURIDAD

- Qué es CAP cliente accesibilidad procesos
- Cómo categorizamos la bodega
- Rutinas y procesos online

- Cuáles son nuestros indicadores online

#### **MODULO 4: GESTIÓN DE OMNICALIDAD (PARTE 1)**

- Introducción a la omnicanalidad
- Preparación de materiales
- Picking en sala Seguridad alimentaria YLC
- Sustitución parte 1
- Sustitución parte 2
- AlmacenamientoEntrega

#### **MODULO 5: GESTIÓN DE OMNICALIDAD PARTE 1)**

- 2) Rol del líder omnicanal
- Planificación del proceso depicking
- Gestión de picking en sala
- Gestión del procesode entrega

#### **MODULO 6: GESTIÓN DE PÉRDIDAS DE INVENTARIO**

- Introducción
- Gestión de pérdidas de inventario.
- plan anual de pérdidas
- Informes de gestión
- Procesos y medidas de seguridad

#### **MODULO 7: TRABAJO COLABORATIVO**

- Introducción al liderazgo colaborativo
- Actitud colaborativa
- Marco normativo del trabajo colaborativo
- Nueva función del OT del trabajo colaborativo
- El rol del jefe de ventas del trabajo colaborativo
- Planificación de turnos Volumetría 1 Volumetría 2

#### **MODULO 8 : PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO Y GESTIÓN DE RESULTADOS EN TIENDA**

- Rop y cuentas básicas
- ROP e ingresos ROP y gastos

## **MODULO 9: EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

- Bienvenida Ciclo de servicio al cliente
- Acciones del servicio
- A.- Bienvenida al cliente (experiencia del cliente) Observar Conectar Escuchar
- B.-Entregando el mejor servicio Resolver Indagar Asesorar
- C.-Despidiendo al cliente (experiencia del cliente)
- Agradecer Invitar Cierre (experiencia del cliente) Pausa física y mental Cierre, orientación a la experiencia del cliente

## **MODULO 10: CULTURA DE LA RETROALIMENTACIÓN (FEEDBACK)**

- Esto es también feedback
- ¿Sabes cómo dar un buen feedback?
- Tips para pedir un buen feedback
- Elaborar métricas claves de la percepción de los clientes en la zona de pago y servicio al

## **MODULO 11: GESTIÓN DE OPERACIONES ZONA DE PAGO Y SERVICIO AL CLIENTE**

- Introducción
- Gestión zona de pago
- Reportes zona de pago
- Política cuidada del cliente