

# Caso Éxito

## bbb Shoes & Boots



El caso de éxito que presentaremos a continuación relata el trayecto de una empresa comprometida con su talento humano, crecimiento profesional y el entrenamiento en ventas como base de su estructura comercial. Nos referimos a bbb Shoes & Boots, cadena de tiendas líder en venta de calzados, carteras y accesorios de moda, con **16 sucursales en Panamá.**

### Sobre bbb Shoes & Boots

Lanzada al mercado en 1920, bbb Shoes & Boots nace como una fábrica de calzados, destacada de otras, como especialista en confecciones de finos modelos de calzados para damas, caballeros y niños en una amplia variedad de estilos, inicialmente con el nombre de FABRICA LA CENTRAL. Con el paso de los años y adecuándose a los cambios de desarrollo del comercio en el mercado Panameño, la antigua FABRICA LA CENTRAL evoluciona y se convierte en lo que hoy conocemos como bbb Shoes & Boots.

bbb Shoes & Boots tiene como objetivo brindar a sus consumidores la mejor de las experiencias de compra al visitar sus puntos de venta y tiendas online. Por lo tanto, en busca de la excelencia en ventas y asesoría personalizada, bbb Shoes & Boots capacita de manera constante a su talento humano del área comercial y atención al cliente, industria de calzados y accesorios.



## Uno de los retos

bbb Shoes & Boots se ha centrado en mantener una atención al cliente inigualable, marcando este hecho como su principal diferenciador, por ello, necesitaba inyectar a su equipo de asesores las mejores técnicas de venta y servicio al cliente.

## Implementación

En el 2015 se implementó **el Programa de Gerenciamiento de Alto Impacto y las Técnicas Profesionales de Venta Friedman** en bbb Shoes & Boots, con resultados positivos que superaron las expectativas. Dicha capacitación se realizó de forma presencial en sus instalaciones con Gerentes y Subgerentes de las tiendas.

En el 2017 se instaló un **Programa Intensivo de Reforzamiento** para mantener funcionando la metodología de ejecutar **Planes de Acción de Mejora Continua** y asegurar la realización de los **Estándares No Negociables** de cara al cliente para mantener el buen Servicio al Cliente y los resultados en la venta.

En el 2018 se implementó la **Universidad bbb**, la primera plataforma de capacitación en línea de bbb Shoes & Boots con ayuda de The Friedman Group. Se desarrolló un **plan de carrera bbb** con base en los cursos Friedman y propios en Universidad bbb, y el reconocimiento de avance de puesto y remuneración.

En 2023 reinstaló el **Programa de Gerenciamiento** en línea de forma híbrida, apoyado siempre en Universidad bbb, con estudio de los temas de liderazgo y gerenciamiento principales del Programa de Gerenciamiento, ahora en línea, programando la metodología adaptada a bbb Shoes & Boots a su Universidad bbb y coordinado con la consultoría y capacitación del Consultor en línea y presencial, para apoyar la capacitación de los actuales y futuros Gerentes de Tienda y su equipo de asesores.

La empresa panameña bbb Shoes & Boots lleva ya 8 años apoyando la gestión de ventas en sus tiendas en la metodología de gerenciamiento de ventas de The Friedman Group, con la cual capacitan continuamente a todo su personal y se mantienen como líderes en su mercado en la comercialización de calzado.

## ¿Qué opinan los participantes?



Fue una gran experiencia, aprendí temas que no conocía, y cómo ejecutarlos.  
Logramos subir la estadística "pares por factura" de 1.35 a 1.42  
6% de incremento estadístico.

**1. Kiara Atencio: Gerente Caledonia**



Un reforzamiento y una herramienta para seguir motivando al personal a través del análisis de estadísticas. Hay aspectos a reforzar, por ejemplo, los Estándares No Negociables y mejorar la estadística del equipo de asesores.  
Logramos subir la estadística "pares por factura" de 1.29 a 1.37  
6% de incremento estadístico.

**1. Heriberto Urriola, Gerente Westland.**



Enriquecimiento al conocimiento para Gerenciar con más capacidad, mejora la comunicación efectiva, y da % de crecimiento en estadísticas de venta, es una guía y conocimiento en entrenamiento.  
Logramos subir la estadística "pares por factura" de 1.27 a 1.30  
de incremento estadístico.

**1. Evelio Cordón, Gerente Albrook.**



Aprender y ayudar al equipo siempre, empatizar con ellos y tener objetivos

Logramos subir la estadística "pares por factura" de 1.28 a 1.35 de incremento estadístico.

**1. Fariat Malouff, Subgerente Mega Moll.**



Una oportunidad de enriquecer mis conocimientos y aplicarlos en las tiendas. La parte de la retroalimentación mejoró la comunicación con el equipo de asesores. La parte de la universidad bbb apoya al entrenamiento del personal, además, se despejan dudas en las capacitaciones.

Logramos subir la estadística "par por factura" de 1.31 a 1.36 de incremento estadístico.

**1. César Guillen, Gerente Dorado.**

## ¿Qué factores están detrás del éxito de la capacitación en bbb Shoes & Boots?

- bbb Shoes & Boots cuenta con el apoyo incondicional de la Alta Gerencia, quienes se han comprometido a lo largo de estos 8 años para mantener la metodología Friedman en la organización, realizando los refuerzos periódicos y aprovechando al 100% la Universidad bbb en su plan de carrera profesional.
- Se definió en su momento una Gerente de Capacitación y Desarrollo, Gisela Zamora, quien ha sido desde el inicio, cuando ocupaba el puesto de Supervisora de Tiendas, hace 8 años, una gran entusiasta y excelente administradora de la capacitación en la empresa.
- bbb Shoes & Boots se ha encargado de desarrollar políticas y procedimientos que apoyan la metodología implementada.
- Se reinstalaron de manera enérgica los Estándares No Negociables, destacando ofrecer más pares y piezas por factura, lo cual es evidente hoy en día en los resultados reportados por los participantes de las últimas semanas.

## Un referente en la industria

Es evidente que bbb Shoes & Boots se ha tomado muy en serio la tarea de ser una empresa que se preocupa por su talento humano y la experiencia inolvidable que brinda a sus clientes, para convertirse en un referente en su industria con un diferenciador plenamente identificado.

## Sobre Friedman Latam

Generamos en las personas una genuina voluntad de cambio, logrando un alza en las ventas y mejoras en la cultura de servicio que conllevan a la transformación de la organización.

- Si necesitas vender más: contamos cursos online con técnicas profesionales de ventas, habilidades blandas y liderazgo para todos tus equipos.
- Si necesitas profesionalizar: tenemos seminarios para tus gerentes y líderes de áreas.
- Si quieres volverte un crack generando experiencias memorables para clientes: tenemos programas personalizados y plataformas virtuales para capacitación permanente.

FriedmanU es nuestra plataforma de capacitación en administración y ventas online que se especializa en los vendedores de primera línea en la industria minorista. Su contenido de capacitación comprobado ha ayudado a empresas, como bbb Shoes & Boots, a escalar sus operaciones de capacitación, aumentar el rendimiento de ventas de sus tiendas y disminuir la rotación de colaboradores.

Si estás interesado en obtener más información sobre nuestros métodos de capacitación, programa una demostración con uno de los miembros de nuestro equipo enviándonos un correo a [info@friedman.com.mx](mailto:info@friedman.com.mx) estaremos ansiosos por ayudarte.