

Friedman.



PROGRAMA DE GERENCIAMIENTO COMERCIAL

Este programa habilita y desarrolla a los Gerentes para dirigir equipos de alto desempeño y rendimiento en ventas; con enfoque en el análisis e interpretación de indicadores de gestión y resultados para impulsar el éxito de cada Colaborador y de la empresa.

Objetivo:

Proporcionar las técnicas prácticas y herramientas necesarias para manejar exitosamente un punto de venta a través del Programa de Gerenciamiento, logrando más ventas mediante el entrenamiento y motivación de sus vendedores.

¿A quién está dirigido?

- Directivos.
- Gerentes de Operaciones.
- Supervisores y Regionales.
- Gerentes de Tiendas.

Duración:

- **En línea:** 20 horas totales.
- **Presencial:** 2 reuniones, 5 días en 40 horas totales.

Requisito de ingreso:

Conocimientos básicos de comercialización, experiencia profesional de al menos 6 meses en ventas, liderazgo o entrenamiento de equipos.

Recursos:

En línea: Webinars en vivo, juegos, retos, actividades interactivas, evaluaciones y WhatsApp empresarial para soporte y dudas.

Presencial: Juegos, retos, actividades, evaluaciones y WhatsApp empresarial para dudas

Reconocimiento:

Constancia de participación en el Seminario Intensivo de Gerenciamiento otorgado por The Friedman Group. La constancia avala que se han desarrollado habilidades de Gerenciamiento para aplicarlo en tu campo profesional.



Beneficios (perfil de egreso):

- Definirás un proceso para mejorar el desempeño a través de planes de acción específicos para cada Colaborador.
- Implementarás análisis de indicadores para rastrear el desempeño de cada Colaborador a fin de guiarlos para ser más exitosos.
- Adquirirás nuevos conocimientos de las funciones y responsabilidades de un Gerente.
- Identificarás un método para la delegación exitosa.
- Serás capaz de definir un protocolo de atención y servicio al Cliente de manera estandarizada.
- Podrás enseñar a tu equipo las formas de atender a los Clientes en la nueva normalidad.



CONTENIDO

COMPLETO DEL CURSO

1. Introducción

Objetivo: Concientizar al **Gerente de Ventas** sobre sus problemas actuales dentro de una Tienda, planeando un ideal teórico y las causas que impiden que éste sea una realidad.

- 1.1. Principales responsabilidades del Gerente
- 1.2. Leyes naturales del gerenciamiento
- 1.3. El triángulo de retail
- 1.4. La sucursal ideal
- 1.5. ¿Qué necesita un Vendedor para ser exitoso?

2. Operaciones vs. Ventas

Objetivo: Ayudar al **Gerente de Ventas** para que haga un análisis de su efectividad en el puesto y comience a priorizar el trabajo de ventas.

- 2.1. Cultura de servicio
- 2.2. La lucha entre ventas y operaciones
- 2.3. No es sólo qué hacer, sino cómo hacerlo
- 2.4. Comportamientos vs. Responsabilidades
- 2.5. Comunicación verbal
- 2.6. Demuéstrame
- 2.2. Cortando las cuerdas (hoja de la persona de las respuestas)
- 2.3. Disciplina operativa: la limpieza general
- 2.4. Plano de áreas de responsabilidad
- 2.5. Cronograma de mantenimiento

3. Los sombreros del Gerente

Objetivo: Mantener una clara definición de todas las responsabilidades de acuerdo al tipo de sombrero que el Gerente deba realizar.

- 3.1. Meta y estadística del sombrero
- 3.2. Instrucciones para completar la lista de responsabilidades
- 3.3. Lista de Responsabilidades del Gerente
- 3.4. Lista de Responsabilidades del Vendedor

4. Mediciones

Objetivo: Desarrollar los conceptos de meta y mínimo de ventas que la empresa requiere para que un Vendedor permanezca en ella.

- 4.1. Meta y estadística del sombrero
- 4.2. Instrucciones para completar la lista de responsabilidades
- 4.3. Lista de Responsabilidades del Gerente
- 4.4. Lista de Responsabilidades del Vendedor

5. Reuniones de Tienda

Objetivo: Proporcionar una guía a los Gerentes sobre cómo conducir una reunión efectiva con sus Vendedores, estableciendo temas específicos y buscando que dichas reuniones no se vuelven rutinarias o una pérdida de tiempo.

- 5.1. El autocrático vs. El democrático
- 5.2. Planeando una reunión efectiva
La mini-reunión o junta contrareloj
- 5.3. Planilla de reunión de sucursal

6. Estándares de venta y servicio al Cliente

Objetivo: Establecer las acciones que un Vendedor debe poner en práctica frente a un Cliente, además de conocer cómo la motivación puede influir en el desempeño.

- 6.1. Motivación
- 6.2. Comportamientos vs. Actitudes
- 6.3. Desarrollando un equipo
- 6.4. El guardián de los estándares
- 6.5. Estándares No Negociables
- 6.6. Introduciendo los estándares
- 6.7. Implementando Estándares No Negociables (planillas de ENN)

7. Análisis de estadísticas

Objetivo: Utilizar todas las herramientas desarrolladas para tomar acción en mejorar la venta de cada Vendedor y así lograr objetivos de la empresa. El entrenamiento hace énfasis en el análisis estadístico para escoger qué se va a mejorar y desarrollar el plan de acción.

- 7.1. Lo primordial son las estrellas doradas.
- 7.2. Desarrollando un gran Vendedor
- 7.3. No se admiten excusas
- 7.4. Retroalimentando sobre estadísticas
- 7.5. Reuniones semanales sobre estadísticas
- 7.6. Posibles causas
- 7.7. Una mirada en profundidad
- 7.8. Documentando reuniones semanales individuales (plan de acción y entrenamiento)



8. Entrenando comportamientos

Objetivo: Proporcionar al Gerente herramientas específicas para dar retroalimentación a sus Vendedores al observar cómo accionan en la Tienda, así como el cumplimiento de Estándares No Negociables y la aplicación de las técnicas de venta.

- 8.1. Retroalimentación
- 8.2. Consecuencias
- 8.3. Estrategias y técnicas de entrenamiento en el punto de venta

9. Disciplina progresiva

Objetivo: Brindar a los participantes una metodología para lograr, paso a paso, que el Vendedor llegue al cumplimiento de las políticas y procedimientos que se tengan definidos en los diferentes manuales del programa y de la empresa..

- 9.1. El propósito de la disciplina progresiva
- 9.2. Medidas de disciplina progresiva
- 9.3. Dramatizaciones sesiones de consejería
- 9.4. Documentación de acción correctiva

10. Diversión y juegos

Objetivo: Concientizar al Gerente que al implementar un juego dentro de su punto de venta puede lograr que su equipo mejore una estadística.

- 10.1. Planificación de juegos y concursos
- 10.2. Ejemplos de juegos y concursos

Friedman.

CONTACTO

Cóntactanos para recibir información actualizada de precios individuales, precios especiales a grupos y próximos inicios de seminarios.



55 7609 0563



info@friedman.com.mx