

CASO ÉXITO

Universidad
Esperti



UNITED COLORS
OF BENETTON.

Sobre Grupo Benetton

En el presente caso hablaremos sobre Universidad Esperti, de Benetton Group S.p.A. Empresa de moda fundada en Ponzano Veneto, Italia. Su nombre se debe al apellido familiar de sus creadores, quienes la establecieron en el año 1965.

Este año, Benetton cumple 57 años de haberse fundado. Abrió sus primeras tiendas en América en los años 80's. En México, inicialmente había sido administrado por terceros hasta que en el año 2012 decidió establecer una filial oficial de grupo Benetton.

Más de 200 colaboradores

Para el próximo año, Grupo Benetton tiene como objetivo coadyuvar desde 'la trinchera' de Recursos Humanos a la consecución de los objetivos de venta, recuperando sus procesos de capacitación y de desarrollo del equipo de ventas que les permita contar con personas capaces de afrontar los retos y circunstancias que la post pandemia presenta y prepararse para soportar los planes de expansión que tiene el negocio en el mediano plazo.

EL RETO

Asimismo, en México, **Grupo Benetton** tenía altos costos de implementación para capacitación que propiciaban, en el mejor de los casos, que los procesos, acciones y responsabilidades quedaran en un par de manos que, al retirarse de la compañía, llevaban consigo el material y otro contenido diverso.

Por otro lado, se experimentaba un **proceso de onboarding** que dependía totalmente de la experiencia y habilidades del jefe inmediato, incluso cuando se contaba con materiales y guías de capacitación previamente diseñados.

Finalmente, Grupo Benetton presentaba una alta rotación de colaboradores en puntos de venta, como consecuencia de una capacitación poco homogénea por parte de los gerentes de tienda, falta de alineación en políticas y procesos en un momento oportuno.

| EN BUSCA DE LA SOLUCIÓN

El equipo de **Recursos Humanos de Grupo Benetton** tenía grandes retos; debía encontrar la solución rápidamente, ya que, de lo contrario, los costos continuarían creciendo y la partida de colaboradores en punto de venta seguiría siendo inminente. Cynthia Juárez, Gerente de Recursos Humanos, afirma: **“De no haber encontrado una solución, probablemente habiéramos dependido completamente del know how y habilidades de los Gerentes y Supervisores para entrenar a sus equipos, invirtiendo en entrenamientos presenciales que desafortunadamente no llegarían en tiempo y forma a todo el personal”**.

No obstante, ¿Qué opciones existentes en el mercado podían ayudar a reducir la rotación de personal? ¿Desarrollar cursos en PowerPoint ayudaría a mejorar el proceso de capacitación? ¿Se lograría conseguir una solución robusta que lograra homologar el proceso de onboarding?

IMPLEMENTACIÓN

Grupo Benetton sabía que debía tomar decisiones de manera oportuna, y debía considerar tener a un proveedor serio y confiable que pudiera brindar una respuesta rápida. The Friedman Group se encontraba como la primera opción al pensar en una plataforma de capacitación online que fuera más allá que cualquier otro proveedor, que brindara un ecosistema de aprendizaje completo, listo para ser utilizado y adecuado a las necesidades de Grupo Benetton. Con una implementación previa de la metodología Friedman y un proceso de medición del desempeño de tiendas por más de 3 años con resultados sobresalientes, The Friedman Group se consolidaría como la primera opción a considerar para solventar la solución.

Nuevamente, Cynthia Juárez, Gerente de Recursos Humanos, concluye: “Lo más importante al evaluar opciones, fue el hecho de que la capacitación empataría con la metodología Friedman que ya teníamos implementada y que reforzaría los conocimientos de los diferentes niveles de pericia de nuestro equipo de ventas”.

¿Cómo es actualmente la funcionalidad de Universidad Esperti?

Universidad Esperti es el nombre del ecosistema de aprendizaje elegido y, con The Friedman Group como proveedor, ofrece la posibilidad de asegurar que la calidad de la capacitación se mantenga a fin de que el mensaje y contenido se entreguen a todos los participantes óptimamente.

Universidad Esperti empata perfectamente con la metodología Friedman que ya se tenía implementada y que refuerza los conocimientos de los diferentes niveles de pericia del equipo de ventas.



En consecuencia, Universidad Esperti es utilizada por el equipo de ventas ubicado en las 28 tiendas a lo largo de la República Mexicana. Actualmente, ofrece la posibilidad de entrenar al equipo en el momento que esté disponible, tener un rastreo del avance y un registro de las evaluaciones objetivas y facilita el seguimiento de la capacitación, además de homologar lo que se comunica en cada entrenamiento, asegurando la calidad de la información y el resguardo del know how de la empresa. Universidad Esperti permite acompañar y facilitar la implementación del programa de *Ruta de Carrera*, el cual ha sido la nueva estrategia de retención y de desarrollo para el equipo de ventas.

LOS INDICADORES

Cynthia Juárez, Gerente de Recursos Humanos, afirma: "(...) The Friedman Group (...) Es experto en la medición de indicadores de productividad porque es flexible en las necesidades de cada negocio y sus consultores empatizan y comprenden las características de cada uno de sus clientes, propiciando confianza a todos los niveles de la empresa".

Universidad Esperti cumple un papel importante para ayudar ante diversas adversidades durante los primeros 3 meses de capacitación que Grupo Benetton ofrece a sus nuevos colaboradores en puntos de venta, como:

- Reducción de rotación de personal.
- Homologación de procesos.

Esto es posible debido a que Universidad Esperti ofrece:

- Disposición de información oportuna para el equipo comercial.
- Aprendizaje basado en ejercicios dinámicos (gamificación) y reconocimientos.
- Programas de carrera y liderazgo.
- Seguimiento a métricas.

Con la estrategia de retención impulsada por Universidad Esperti, la rotación de personal del equipo comercial se redujo en un 60%, en un año. Nuevamente, Cynthia Juárez, Gerente de Recursos Humanos, concluye: "The Friedman Group siempre ha demostrado una enorme disposición y empatía por el negocio. No es un proveedor, es una extensión del equipo de Recursos Humanos".

FriedmanU

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 Grupo Benetton a escalar sus operaciones de capacitación, aumentar el rendimiento de ventas de sus tiendas y disminuir la rotación de empleados.

Si estás interesado en obtener más información sobre nuestros métodos de capacitación, programa una demostración con uno de los miembros de nuestro equipo AQUÍ o envíanos un correo a info@friedman.com.mx.