

## CURSO

# Operación de retail

### ¿De qué trata?

El objetivo de este curso es aprender a crear un plan operativo para la gestión de tiendas en marcas globales. Los encargados de operaciones tienen la responsabilidad de mantener el buen funcionamiento de las tiendas, desde la organización del equipo al control de existencias e inventario, los planes de promoción, la experiencia de compra, el servicio al cliente y la apertura de nuevos puntos de venta.

En este curso, los participantes aprenderán además a crear una cultura de ventas y a fijar los KPI's para establecer metas y objetivos concretos.

### Temario

- Tendencias de negocio que impactan resultados
- ¿Por qué abrir tiendas aún?
- Proceso de apertura de una tienda
- Dónde abrir
- Formatos de tienda
- Retos de Retail
- Beneficios de una cultura
- Merchandising y control de inventarios
- ¿Qué vendemos?
- Ciclo de creación de producto
- ¿Por qué fracasa la gestión de mercancías?
- Capital humano
- Recursos de reclutamiento
- Comprometiendo a tu equipo
- Motivadores vs Satisfactores
- Observando el rendimiento
- Ventas y Marketing
- Retos actuales de ventas
- Expectativas del Sales Manager
- KPI's de Retail
- Técnicas de ventas
- Estándares de Visual Merchandising
- Atmósfera de tienda
- Layout

### ¿Quién imparte?

Oziel López Sánchez | HR Learning & Development Leader en PUMA. Administrador de Negocios Internacionales por la Universidad de las Américas-Puebla (UDLAP), y Maestro en Estrategias Comerciales por la Universidad Panamericana. Ha ocupado distintas posiciones en la industria de la moda: Visual Merchandiser y Product Trainer en Adidas y Senior Retail Trainer y Head of Training en PUMA.

## ¿HABLAMOS?

Erika Medina | ☎ 55 4897 2870 | emedinaa@centro.edu.mx