



CURS D'ESPECIALITZACIÓ EN DIRECCIÓ D'ESTABLIMENTS COMERCIALS

12^a
Edició



L'ESCOLA
UNIVERSITÀRIA
DE COMERÇ

Centre Adscrit a:




UNIVERSITAT DE
BARCELONA

1. PRESENTACIÓ

Tothom qui té botigues té clar que els equips de venda i els seus responsables són clau per a que un negoci de comerç funcioni, independentment de si es tracta d'un comerç individual o d'una cadena amb diversos establiments.

Aquest programa és fruit de l'experiència acumulada per ESCODI en la formació a empreses de comerç que han sentit la necessitat de tenir una formació específica per als "responsables de punt de venda", doncs sovint les persones que assumeixen la direcció d'establiments comercials s'han trobat al capdavant d'una botiga o vàries comptant només amb el bagatge de la seva experiència, sense cap mena de formació específica en la direcció de persones i la funció gerencial que els preparés per a assumir les noves responsabilitats.



Aquest curs permet adquirir més seguretat en la direcció de botigues i conèixer noves eines de gestió per poder realitzar aquesta feina amb millors resultats

Què valoren els professionals

- L'aplicació immediata dels continguts al dia a dia de les botigues.
- Compartir experiències amb altres persones que dirigeixen botigues de sectors diferents que aporten altres visions.
- Varietat temàtica i novetats del sector comerç amb professorat expert immers en la realitat del *retail*.
- Adquirir més seguretat per a exercir la funció de direcció o supervisió de botigues (*retail manager*) amb millors resultats.



Què opinen les empreses



“Gracias a la colaboración con ESCODI he podido cumplir uno de mis objetivos más importantes: formar a las responsables de tienda y a las supervisoras de zona. Ha sido un éxito. Tenemos la gran suerte de tener magníficas profesionales y, si les damos herramientas, serán todavía mejores”.

Directora Operacions. El Fornet.



“Aquesta formació desenvolupa les capacitats dels nostres empleats per obtenir l'excel·lència en el seu perfil professional. ESCODI, com especialista en el retail, sap molt bé com enfocar la formació sobre el client, l'experiència de venda i la comunicació amb els consumidors”

Director general de Rituals Espanya i Portugal.



“La realització d'aquest curs per part dels coordinadors de zona suposa un punt d'inflexió per als nostres centres. Amb aquesta formació, els nostres equips tindran eines per passar de la intuïció a la sistematització de la seva feina diària”.

Direcció General. Laie.

2. OBJECTIUS

El programa dóna els coneixements i competències bàsiques que ha de tenir un director/a d'establiment, agafant quatre grans blocs:

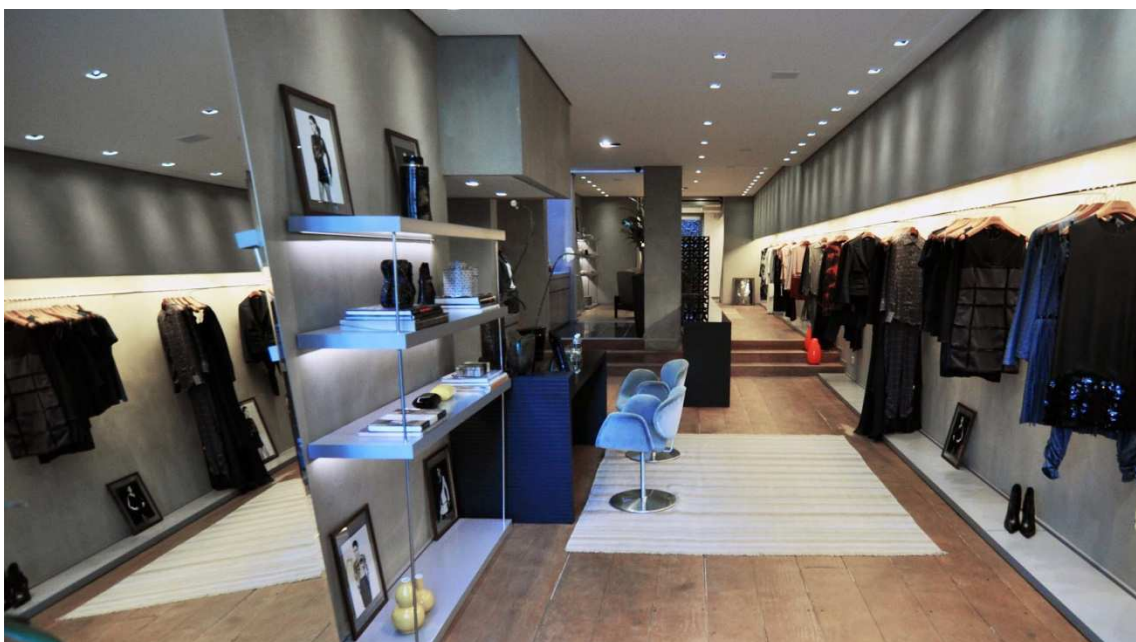
- El mercat, i el context al punt de venda.
- El client.
- La gestió del punt de venda: habilitats comercials i indicadors de gestió.
- La direcció de persones i equips, i la gestió del temps al punt de venda.

3. DIRIGIT A PROFESSIONALS

El programa està adreçat a totes aquelles persones que exerceixen la responsabilitat de director/a o responsable d'una o diverses botigues (*store manager; area manager*), i aquelles que hagin de preparar-se per a exercir-la en un futur.

No és necessari tenir cap titulació per poder seguir aquest programa, però és imprescindible tenir experiència en el sector del comerç.

La metodologia de les classes és molt activa i orientada a donar eines que permetin als participants afrontar adequadament els reptes i responsabilitats de la seva feina diària. L'enfocament dels diversos temes tindrà en compte la realitat dels participants i les situacions viscudes.



4. TITULACIÓ

Diploma ESCODI, l'Escola Universitària de Comerç, per la totalitat del curs d'especialització.

Per a l'obtenció d'aquest diploma, és necessari realitzar el programa complet i assistir com a mínim a un 80% de les sessions presencials.

En cas d'inscripció a part del curs, ESCODI atorgarà un certificat d'assistència acreditatiu de la formació realitzada.



5. PROGRAMA

Mòdul 1. El context

El mercat, el client i el context al punt de venda

10 hores

El prestigi social i empresarial al comerç

- Visió general del sector comerç
- Què fa bona una botiga?
- Responsable/Director de botiga: una posició clau, completa i enriquidora

El mercat, el client, i les noves tendències en la societat i el retail

- Nocions bàsiques per a entendre l'entorn
- Canvis en la societat i com afecten al punt de venda
- El client avui: com és i què busca
- Importància del punt de venda: la botiga i les persones

Aspectes legals al comerç

- Llei de Comerç i codi de consum
- Horaris comercials i calendari de rebaixes
- Indicacions: preus, ofertes, publicitat
- Canvis, devolucions, i garanties
- Drets i deures de les botigues i dels consumidors
- Els fulls de reclamació
- Mediació i arbitratge
- Exemples pràctics de situacions viscudes

Mòdul 2. El client

La comunicació amb el client: Venda i fidelització

25 hores

El client: el nostre convidat

- Conceptes: hospitality, experiència i superar expectatives
- Diferències entre client i convidat
- Maximitzar l'entorn per millorar l'experiència
- La qualitat en la venda
- El que no pot faltar: claus per superar les expectatives
- Elements i serveis que ens ajuden a generar experiències
- Actors sobre els que es construeix l'obra

Experiència client

- El món evoluciona i canvia
- El procés de compra a les nostres botigues
- Possibilitats de millora
 - Focalitza't en el què pots controlar
 - La nostra estratègia
 - La psicologia de l'assessor de venda
 - El passadís del client
 - *Tips & Ticks*

Millorant la comunicació amb el client

- Comunicació eficaç
- L'efecte de les paraules sobre el comportament de les persones
- Autoconeixement
- El mapa mental: cadascú interpreta un missatge a la seva manera
- Emocions: la seva influència en la venda segons les exterioritzem
- Creences limitants
- Impacte de la comunicació verbal i no verbal
- Connectar: llegir i observar el client
- Empatia i rapport
- Generar confiança: la confiança com a avantatge competitiu
- Oportunitats per fidelitzar clients: La generalització, les objeccions, transformar objeccions, atendre queixes i reclamacions
- Taller: com treballar els diferents tipus de client
- Exercici final de compromisos adquirits

L'atenció al client en un món global

- El client internacional: turisme de compres a nivell mundial
- El tracte al client adaptat a la seva cultura. Trets socials i culturals:
 - El client europeu
 - El client rus
 - El client asiàtic
 - El client àrab

Mòdul 3. La botiga

Millorant el rendiment del punt de venda: visual merchandising, digitalització i indicadors de gestió

30 hores

El visual merchandising i l'aparadorisme

Aparadorisme i marxandatge al punt de venda

- A qui ens adrecem: Ubicació, competència, com veuen l'establiment els potencials clients, el *customer journey* o viatge del client
- Imatge exterior: aparador exterior i interior
- Imatge interior: visual merchandising i distribució de l'espai
- Circulació de clients
- Ordenació i col·locació de producte

Emociona'm ... i et compraré: marxandatge emocional

- A la recerca de l'emoció en el client mitjançant el visual merchandising
- Experiència de compra: el valor dels intangibles i la importància de la marca
- Els 5 sentits: com intervenen en la decisió de compra
- Animació del punt de venda
- Com fer que el client flueixi a la botiga, el *flow*
- Creativitat als aparadors i als punts de venda

Visita comercial guiada

Com ho fan els altres; experimentem com a client

Els indicadors clau d'anàlisi de negoci de comerç (KPIs)

Millorant el rendiment de la botiga amb indicadors comercials

- El compte d'exploració
- Què són els indicadors clau de rendiment (KPI) en el punt de venda
- Quins són els nostres objectius
- Principals indicadors de rendiment (KPI) i com podem influir-hi
- Factors que impacten sobre els KPI
- L'aplicació dels indicadors i les eines del nostre negoci: com treballar-ho i compartir-ho
- Exemples i pla d'acció
- Claus d'ajuda per a la gestió de la botiga

Digitalització

El mòbil i el punt de venda: el nou entorn omnicanal

- Introducció al canal online i al *mobile* marketing
- Definició d'estratègies de marketing on line al sector *retail*
- Creació d'un *Customer Journey* (viatge del client) Online i omnicanal
- Definició d'estratègies web i elements per connectar els dos móns
- Punts clau en accions de marketing digital
- Experiències omnicanal i *instore*
- Utilització de tecnologies

Mòdul 4. L'equip

Les habilitats de direcció i la gestió de persones

35 hores

Les habilitats de direcció

- L'empresa i la botiga: estructura, objectius, planificació i control
- La comunicació efectiva amb col·laboradors i superiors; les situacions difícils
- La motivació: tècniques, tipologies de persones, aplicacions individuals
- El treball en equip: els papers, com funcionen els equips efectius per a vendre més i millor
- El liderat: tipus de líders, influència en els resultats, estils de direcció
- Negociació i l'abordatge de les situacions conflictives
- La funció del director/a de botiga: informació, enllaç, expectatives, exigències i responsabilitats

La gestió de les persones

- Selecció, acollida i formació dels nous empleats
- Aptitud i actitud
- Motivació i reconeixement
- Desenvolupament professional i valoració del rendiment. Avaluació i feedback
- Aspectes retributius. Modalitats

La gestió del temps

Organització del nostre temps i el de l'equip

- El temps i la planificació de la jornada. Diferència entre important i urgent
- Tècniques per a combatre els "lladres del temps"
- Coordinació de tasques, persones i horaris
- La importància de les reunions ben fetes i què puc esperar de la meua gent

Equips de botiga potents i enfocats a resultats

L'equip adequat

- Definició dels perfils adequats per al punt de venda
- Recerca de talent, cribatge i entrevistes
- Període de prova i entrevista de sortida

La formació

- *On boarding* (benvinguda) i plans de formació
- Preparar i comunicar l'enfocament
- Desenvolupament del talent intern i promoció

Gestió de persones

- Procediments i normatives clares per als equips de botiga
- Marcar objectius. KPIs (indicadors) i reptes
- Compartir amb transparència
- Fer sentir els equips com a propietaris del negoci
- Gestió de converses delicades

Avaluació i comunicació

- Avaluació del desenvolupament i seguiment dels equips
- Mètodes de comunicació interna al personal de venda

Gestió del cost de personal

- Cost de personal i productivitat
- P&L (Pèrdues i guanys)
- Planificació del personal
- Horaris de botiga. Qualitatiu i quantitatiu
- Compensació salarial. Comissions i incentius

6. PROFESSORAT

(Per ordre d'intervenció al curs)



Núria Beltran: Llicenciada en Econòmiques. Directora-Gerent d'ESCODI. Especialista en el sector del comerç, ha realitzat diversos estudis econòmics, d'hàbits dels consumidors, així com treballs de desenvolupament de les associacions de comerciants. Ha estat responsable de dirigir el procés de disseny i implantació de la primera carrera universitària de tot l'estat espanyol especialitzada en Gestió i Direcció de Comerç i Distribució, que es va començar a impartir a ESCODI l'any 2007.



María Callís: Doctora en Economia i Humanitats; Màster en Humanitats (Universitat Abat Oliba); Màster en ADE (ESADE) i Llicenciada en Filologia àrab.

Consultora amb mes de 20 anys d'experiència, especialitzada en la creació, actualització, desenvolupament i manteniment de conceptes del retail. Ha desenvolupat projectes per empreses com AÏTA, WALA, NESTLÉ, MATTEL o CINFA o NUTRITION&SANTÉ. Professora universitària del Grau en Gestió d'Empreses en Comerç i Distribució ESCODI – UB.



Rosario Arcas: Llicenciada en Dret per la UB. Amb 15 anys d'experiència a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, és Cap de la Secció de Formació i Educació de l'Agència Catalana del Consum des del 2008, i formadora de l'Agència Catalana del Consum. Gràcies a la seva tasca a l'Agència, coneix en profunditat la normativa i tota la casuística de les reclamacions que els consumidors eleven a l'administració.



Héctor Arjona: Màster en Direcció de Marketing i Comercial per EADA, amb 20 anys d'experiència directa en el sector del retail i la gestió de persones, en empreses de prestigi com Nike, Sony o Sephora; aporta un important coneixement del concepte de client com a convidat (“*Client-Guest*” & “*Hospitality*”) gràcies al seu treball a Disney i Hard Rock Cafe.



Silvia Bach: Llicenciada en Periodisme i MBA en Gestió d'Empreses. Porta més de 15 anys treballant en el món del retail, on ha passat per grans "escoles" com Inditex, Guess i Pronovias tant a nivell nacional com internacional. Actualment és Directora General d'Espanya per l'empresa Parfois, amb més de 330 punts de venda. Parla 7 idiomes. Ha viscut a 10 països diferents. És una apassionada del retail i el comerç en general, i defensa fermament que al món del retail i del comerç hi ha molt futur, molta carrera i moltes oportunitats. Creu que les persones són el motor del canvi i la seva bona gestió, el camí cap a uns bons resultats.



Anna Flores: Licensed NLP Coaching Trainer i Licensed Trainer of NLP, entrenadora oficial de The Society of NLP, avalada pel Dr. Richard Bandler per impartir cursos certificats internacionalment de Coaching i PNL. És Professional Certified Coach per la International Coach Federation y té més de 20 anys d'experiència en el sector del comerç, sector en el que és experta en formacions basades en l'aplicació a l'atenció al client de les eines de Coaching i PNL. Autora del llibre "Pon rumbo a tu felicidad" (2017).



Mateu Farré: Professional de l'àmbit del disseny d'espais comercials. Dirigeix el seu propi despatx d'aparadorisme i marxandatge, donant servei d'anàlisi i aplicacions a comerços de diferents sectors i marques, com per exemple: Tous, FarmaOptics, EATOUT (Agrolimen), Cypsela Resort, Norma Editorial, o Port Aventura. Professor a diverses escoles de disseny i universitats com BAU, LLOTJA, UPC, Universitat Complutense de Madrid i Universitat de Granada. Professor universitari del grau en Gestió d'Empreses en Comerç i Distribució ESCODI - UB.



Andreu March: Llicenciat en Belles Arts a la Universitat de Barcelona. Especialista en visual merchandising des de fa més de 20 anys. Està treballant en Visual Merchandising per a diferents marques nacionals i internacionals com Santa Eulalia, FGGC- botiga Vall de Núria, The North Face, Sebago, La Mallorquina, o Redpoint, entre d'altres. Col·labora com a professor per diferents escoles de formació: ISEM, ESCI, IED, Cambra de Comerç de Barcelona, i ESCODI.



Xavier Rivera: Graduat Superior en Comerç Internacional per la UPF. Coordinador Acadèmic del CERO -Curs d'Especialització en Retail Omnicanal d'ESCODI- i professor dins el grau universitari i diversos cursos especialitzats per al retail d'ESCODI. Expert en la definició de plans estratègics online i omnicanals. Soci fundador d'empreses com Hood Bikes, Runfastergear, PedalGetaways i altres projectes relacionats amb l'e-commerce. Consultor i Director d'i-Marketing Consulting.



Josep Maria Llaurador: Llicenciat en Psicologia (UB). Actualment és cap de l'Àrea d'Empreses Familiars de Barcelona Economia i assessor d'empresaris en la gestió empresarial i dels recursos humans. Coautor de 4 llibres sobre la successió a les empreses familiars i col·laborador habitual del diari Avui. Professor en cursos, seminaris i postgraus sobre recursos humans, gestió d'empreses familiar i habilitats directives a diversos centres i universitats. Professor universitari del Grau en Gestió d'Empreses en Comerç i Distribució ESCODI – UB.

7. CALENDARI I HORARI

El programa té una durada de 100 hores, i s'estructura en un total de 20 sessions de 5 h cadascuna. Es faran dues sessions setmanals, en horari de 9.30 a 14.30 hores.

FEBRER						
dl	dt	dc	dj	dv	ds	dg
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28			

MARÇ						
dl	dt	dc	dj	dv	ds	dg
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

ABRIL						
dl	dt	dc	dj	dv	ds	dg
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

	MÒDUL 1: EL CONTEXT - El mercat, el client i el context en el punt de venda
	MÒDUL 2: EL CLIENT – La comunicació amb el client: Venda i fidelització
	MÒDUL 3: LA BOTIGA – Millorant el rendiment de les punt de venda: Visual merchandising, digitalització i indicadors de gestió
	MÒDUL 3: VISITA COMERCIAL GUIADA (5h)
	MÒDUL 4: L'EQUIP - Les habilitats de direcció i la gestió de les persones (35h)

8. INFORMACIÓ CLAU

Curs d'Especialització en Direcció D'Establiments Comercials

Durada	100 hores
Data d'inici	Dilluns 4 de febrer de 2019
Data de finalització	Dimecres 10 d'abril de 2019
Horari	Dilluns i dimecres, de 9:30 a 14:30h
Lloc	Seu d'ESCODI a Terrassa: Vapor Universitari, c/ Colom 114, 08222 Terrassa
Preu	Matrícula del programa complet: 1.300 €

Inscripció a mòduls o temes específics

	Durada	Preus
Inscripció a mòduls		
Mòdul 1 – El context	10 h	190€
Mòdul 2 – El client	25 h	425€
Mòdul 3 – La botiga	30 h	510€
Mòdul 4 – L'equip	35 h	600€

Inscripció a temes específics

Aspectes legals del comerç	5 h	95€
Visual merchandising, aparadorisme i visita comercial guiada	15 h	285€
Els indicadors clau d'anàlisi de negoci de comerç (KPI's)	10 h	190€
Digitalització	5 h	95€

Atès que el nombre de places és limitat, tindran preferència d'inscripció els alumnes que realitzin el programa complet. En cas d'inscripció a mòduls o temes, s'obrirà una llista d'espera i es confirmarà la reserva en el moment que no hi hagi més inscripcions al programa complet

Formació subvencionable (bonificacions Fundae).

Les empreses que formen els seus treballadors podran recuperar despeses de formació mitjançant bonificacions que elles mateixes aplicaran a les cotitzacions de la Seguretat Social. (Reial Decret 395/2007 de 23 de març; ordre MTAS/2307/2007 de 27 de juliol.

ESCODI facilita els tràmits de gestió de la bonificació sense cap cost addicional.

9. INFORMACIÓ I INSCRIPCIONS

Contacte	Sra. Dalal Battikh – Sra. Mercè Colomer
Telèfon	937 839 745
Horari	Dilluns a divendres, de 9 h a 17:30 h
Inscripció web	http://escodi.com/activitat/
e-mail	escodi@escodi.com
Whatsapp	685 834 059
Seu ESCODI	Vapor Universitari, c/Colom 114, 08222, Terrassa



El futur del comerç
neix aquí