

WE COACH PEOPLE IN RETAIL TO  
CONTRIBUTE TO A BETTER WORLD

## PROGRAMA CAPKELENN RETAIL COACHING © ONLINE NIVEL 1



*Retail Coaching* es el método de *Coaching Profesional* aplicado al mundo del Retail y Hospitality; englobando tiendas, hoteles, restaurantes, concesionarios, la banca y otros sectores. Tiene como objetivo conseguir equipos más implicados y por ende un aumento en las ventas y la satisfacción cliente.

### CONTEXTO

*Retail is detail.* En el mundo del retail todo va a 100Km/hora, es muy exigente y vive un momento de transformación. En este contexto, ¿cómo conseguir que nuestros clientes se sienten maravillados? Nuestro método de Retail Coaching da pautas necesarias para que los managers sean capaces de conseguir que cada uno de sus colaboradores saque su mejor versión, reforzando así su autoestima y eficacia comercial. Utilizamos herramientas del coaching profesional para invitar a “pararse a pensar” y conseguir un equipo motivado, comprometido y con ello un incremento de las ventas.

### OBJETIVO DEL PROGRAMA

El Método Retail Coaching se centra en la formación de managers con el fin de desarrollar las capacidades de liderazgo, gestión de talento y competencias individuales y colectivas del equipo.

**El programa CapKelenn Retail Coaching© Nivel 1** permite desarrollar las habilidades personales y profesionales de los managers, así como una cultura de venta en los colaboradores de su equipo. Los managers aprenderán a realizar coaching con sus colaboradores a través del empoderamiento que proporciona su práctica. Lograrán mejorar el nivel profesional de su equipo y conseguir o superar los KPI's marcados.

Este Programa es acreditado por la ICF (International Coaching Federation) como ACSTH (Approved Coach Specific Training Hours).

**NOTA:** Este diploma por sí mismo no acredita para ejercer la profesión de Coach Profesional.

## COMPETENCIAS

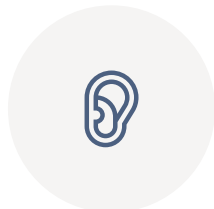
Las principales competencias que se desarrollarán en este programa son



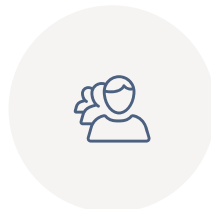
Acompañar y empoderar a los colaboradores



Mejorar la comunicación



Mejorar la escucha



Conseguir el compromiso de los equipos



Desarrollar el estilo de liderazgo hacia un manager-coach



Desarrollar la cultura de la venta.



Saber trabajar en modo "excelencia"



Motivar a los equipos y reconocer el talento



Aplicar sus nuevas competencias en situaciones reales



Mejorar la calidad en el servicio al cliente

### CICLO 1

- ↪ KPI's
- ↪ *Coaching*
- ↪ *Feedback*
- ↪ *Retail Games*
- ↪ *Examen*

### CICLO 2

- ↪ Experiencia cliente
- ↪ La venta
- ↪ *Feedback* de venta
- ↪ *Briefing*
- ↪ *Examen*

### CICLO 3

- ↪ *Postura coach*
- ↪ Importante vs Urgente
- ↪ La filosofía Piña
- ↪ *Visión & Acción*
- ↪ *Examen*

## UN PROGRAMA 100% ONLINE Y PERSONALIZADO QUE GARANTIZA RESULTADOS

- **100% ONLINE y PERSONALIZADO:** Un coach autorizado CapKelenn acompaña a cada manager durante todo el Programa, como mentor sobre el método Retail Coaching.
- **Acompañamiento individual:** Con un proceso de coaching para acompañar al manager en su camino de desarrollo y así lograr resultados.
- **Aprendizaje común:** Con interactividad entre el grupo y el coach para compartir experiencias y best practices.
- **Combinación ideal entre teoría y práctica** con contenidos en diferentes formatos: vídeos, lecturas de profundización y quiz para la reflexión y validación.
- **Puesta en práctica asegurada** con tareas y compromisos para asegurar la puesta en marcha de las herramientas.
- **Experiencia Online concreta, viva y participativa** con casos reales en retail.
- **Gamificación** para estimular el aprendizaje a través de la diversión.
- **Medición de resultados** a través de calificaciones, feedback del coach y exámenes.
- **Accesible por ordenador, móvil y tablet** a través de nuestra plataforma Campus CapKelenn.

## A QUIÉN VA DIRIGIDO

El Programa está dirigido a empresas interesadas en formar a sus managers en las habilidades del coaching profesional para desarrollar sus propias competencias y las de sus equipos. Este programa permite establecer una cultura de coaching interno en el estilo de gestión y una cultura de venta para obtener resultados extraordinarios, tanto a nivel personal como en la empresa.

Está dirigido a managers de todos los niveles de la empresa que dirigen equipos (top & middle management) o que tienen contacto directo con el cliente: Directores Generales – Directores Operacionales – Directores Regionales – Directores de Tienda – Servicios Centrales.



## DIPLOMA ONLINE

Al final del Programa, si el alumno ha completado todo el contenido, realizado las tareas y superado los exámenes, recibe el Diploma de **Retail Coaching © Online Nivel 1** de CapKelenn.

El Programa profundiza y contextualiza los aprendizajes de los libros de referencia “Retail Coaching” y “El Vendedor Conectado” de Benoit Mahé, edición Profit, que se utilizan como “manuales de referencia” en el Retail Coaching.

## COACHES AUTORIZADOS POR CAPKELENN

Nuestros coaches y formadores que imparten el Programa son Retail Coaches Autorizados CapKelenn con certificación ICF (International Coaching Federation) y cuentan con una reconocida experiencia en el mundo del retail y hospitality.

## CONTACTA CON NOSOTROS EN

[info@capkelenn.com](mailto:info@capkelenn.com)

