

- ↪ ¿Cómo implementar una cultura minorista en un contexto de alto turn over?
- ↪ ¿Cómo optimizar el rendimiento sin sacrificar los márgenes?
- ↪ ¿Cómo establecer procesos sin esclerosar la organización y la agilidad necesarias para satisfacer las demandas cambiantes de nuestros clientes?
- ↪ ¿Cómo pasar de forma segura al mundo de la instantaneidad y omnicanalidad?
- ↪ ¿Cómo digitalizar una marca para pasar de una respuesta adaptada a la mayoría a una respuesta individual?

Todas estas preguntas son, evidentemente, las preguntas formuladas por los managers de cadenas de tiendas, independientemente de su tamaño o sector de actividad.

A primera vista, mi reunión con Benoit y su equipo fue para mí el comienzo de una respuesta a estas preguntas, por un lado por las soluciones pragmáticas propuestas, pero también por un enfoque educativo, lúdico, fácilmente adaptable a cada sector de actividad. Después, la implementación del programa, trabajado tanto en la cadena gerencial como en los equipos de campo, supervisados por equipos profesionales experimentados, me convenció de la relevancia de la metodología CapKelenn del Retail Coaching.

Hay muchos enfoques brillantes y eficientes disponibles para las empresas retail, que responden a lógicas coyunturales. Luego hay otros, mucho más raros, que estructuran un negocio con el establecimiento de un lenguaje común, de valores compartidos y de una cultura que se inscribe en el tiempo. No hay duda de que CapKelenn pertenece a esta segunda categoría.

¡Os invito a entrar en este fascinante mundo del Retail Coaching!

Olivier GAUNET

Director Ejecutivo Gran Público

