

SALES & RETAIL COACHING PROGRAMA© **FUNDAMENTOS (NIVEL 1)**

Retail Coaching es el método de Coaching Profesional aplicado al mundo del Retail y la Hostelería (HORECA), que incluye tiendas, hoteles, restaurantes, bancos, concesionarios y otros sectores. El objetivo de este método es conseguir equipos más comprometidos y aumentar así las ventas y la satisfacción de los clientes.

CONTEXTO

El mundo de la venta, donde todo se mueve a 100 km por hora, es muy exigente y está en plena transformación. En este contexto, ¿cómo podemos conseguir que nuestros clientes estén encantados? Nuestro Retail Coaching enseña las técnicas necesarias para que los directores saquen lo mejor de cada uno de sus empleados, potenciando su autoestima y su eficacia en las ventas. Utilizamos herramientas de coaching profesional para crear equipos motivados y comprometidos, lo que se traduce en un aumento de las ventas.

OBJETIVO DEL PROGRAMA

Formar a los directores para que desarrollen sus habilidades de coaching, de modo que se conviertan en retail coaches e impulsen experiencias excelentes de clientes y empleados.

El Programa de Coaching para Retail Nivel 1® de CapKellen, permite a los directores desarrollar sus cualidades de liderazgo; para gestionar tanto el talento individual como el colectivo dentro de sus equipos. Los gerentes aprenderán cómo entrenar a sus empleados para ayudarles a alcanzar su mejor nivel y lograr resultados en los KPI, generados por el aumento de la confianza que viene con el coaching.

Este programa está acreditado por la ICF (International Coaching Federation) como CCE (Continuing Coach Education).



APRENDIZAJES

Las principales competencias desarrolladas con este Programa son:



Acompañar y empoderar a los colaboradores



Mejorar la comunicación



Mejorar la escucha



Conseguir el compromiso de sus equipos



Desarrollar la cultura de ventas



Aprender a trabajar en modo "excelencia"



Motivar a sus equipos y reconocer el talento



Aplicar sus nuevas habilidades a situaciones de la vida real



Desarrollar su estilo de liderazgo como manager-coach



Mejorar la calidad en el servicio al cliente

CICLO 1

- ¬ Cómo conseguir resultados extraordinarios (KPI's)
- ¬ Principios básicos del coaching
- ¬ Feedback
- ¬ Juegos de retail

CICLO 2

- ¬ Coaching de ventas
- ¬ Feedback de ventas
- ¬ Coaching con el cliente
- ¬ Reunión y Briefing

CICLO 3

- ¬ Coaching en casos difíciles
- ¬ Gestión de conflictos
- ¬ Gestión de prioridades
- ¬ Visión y plan de acción
- ¬ Examen

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO ESTE PROGRAMA?

El programa está dirigido a empresas que deseen formar a sus directivos en técnicas de coaching profesional para desarrollar sus propias habilidades y las de sus equipos. Este programa permite establecer una cultura interna de coaching tanto como estilo de gestión como de venta, para conseguir resultados extraordinarios, tanto a nivel personal como profesional.

Dirigido a directivos de todos los niveles que lideran equipos (alta dirección y mandos intermedios) o están en contacto directo con los clientes: directores generales – directores de operaciones – directores regionales – directores de tienda – servicios centrales – directores comerciales.

Sin requisitos previos.

Accesibilidad: El cliente debe informar a la organización de formación sobre cualquier alumno(s) con necesidades especiales.



DIPLOMA

Al finalizar el programa, siempre que los participantes hayan cumplido los requisitos de asistencia, completado los trabajos solicitados y superado el examen, recibirán el diploma Sales & Retail Coaching Program – Fundamentals (L1), acreditado CCE por ICF, correspondiente a 35 competencias clave de ICF.

DURACIÓN DEL PROGRAMA

La duración total del **Programa es de 3 meses.**

- ¬ **21 horas lectivas** divididas en 3 sesiones de formación presenciales o a distancia impartidas por un Coach CapKelenn acreditado. Durante las sesiones de formación, los participantes aprenderán las herramientas y principios básicos del coaching.
- ¬ **3 sesiones de coaching individual** de una hora cada una impartidas por un Coach CapKelenn acreditado, para acompañar al alumno en el Método de Coaching Retail.
- ¬ **5 horas de tareas individuales** y grupales entre ciclos.
- ¬ **5 horas en la plataforma online “CapKelenn Campus”** donde el alumno trabaja (mientras es supervisado por el formador y coach) sobre el temario y los recursos formativos adicionales.

COACHES Y FORMADORES CAPKELENN ACREDITADOS

Nuestros coaches y formadores son CapKelenn Retail Coaches autorizados y son coaches profesionales con una reconocida experiencia tanto en retail como en hospitalidad (HORECA).

IDIOMAS

Este Programa está disponible mundialmente en los siguientes idiomas: español, francés, inglés, alemán, portugués, italiano, chino, japonés, coreano. Si necesita el Programa en otro idioma, póngase en contacto con nosotros.

FECHAS Y TARIFAS

Las fechas se seleccionan de acuerdo con el cliente, y se requiere un periodo mínimo de acceso de dos semanas. Póngase en contacto con nosotros para obtener información sobre precios.

Tras completar el Sales & Retail Coaching Program – Fundamentos (L1), los participantes pueden continuar su recorrido de desarrollo con el **Sales & Retail Coaching Program – Sustainable Performance (L2)**, profundizando en su dominio del coaching y adquiriendo 29 competencias clave adicionales de ICF para consolidar una performance sostenible.

CONTACTA CON NOSOTROS EN

info@capkelenn.com