



LA GESTIÓ DEL PUNT DE VENDA I LES HABILITATS COMERCIALS DEL RESPONSABLE DE BOTIGA

- **PRESENTACIÓ:** Aquesta formació 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 els **responsables, directors/res, coordinadors/res i supervisors/res d'establiments comercials** s'han trobat al capdavant d'una botiga comptant només amb el bagatge de la seva experiència, sense cap mena de formació específica que els preparés per a assumir les noves responsabilitats
- **OBJECTIU:** Adquirir els coneixements i competències bàsiques que ha de tenir un **director/a d'establiment pel que fa a la gestió del punt de venda i les habilitats comercials**, l'aparadorisme i el visual merchandising a la botiga, la gestió econòmica i la rendibilitat, i el procés de venda i la fidelització de clients.
- **ADREÇAT A.** Totes aquelles persones que exerceixen la responsabilitat de **director/a o responsable d'una o diverses botigues**, i aquelles que **necessitin o desitgin preparar-se per a exercir-la en un futur**. No és necessari tenir cap titulació per poder seguir aquesta formació, però si és **imprescindible tenir experiència** en el sector del comerç.
- **ÍNDEX DE CONTINGUT:**

2.1. L'aparadorisme i el marxandatge visual: Coneixement del punt de venda i com fer-lo atractiu

- A qui ens adrecem: ubicació, competència, i com veuen l'establiment els possibles clients
- Imatge exterior: L'aparador exterior i interior
- Imatge interior: el marxandatge visual i la distribució de l'espai
- Presentació de cas pràctic
- El producte: Tipus i classificacions, ordenació i distribució, tècniques de presentació
- Anàlisi i planificació del marxandatge: Objectius, pla d'actuacions, innovació i creativitat
- Casos pràctics

2.2. La gestió econòmica i la rendibilitat: Nocions bàsiques per a gestionar econòmicament l'establiment

- Objectius principals de les finances: benefici, liquiditat i control financer

PATRONS ESCODI:

- El compte d'explotació: Conceptes, costos, model de compte d'explotació, càlculs bàsics, fixació de preus i estratègia de preus de venda, estratègies per a millorar els resultats
- El balanç: El balanç de situació, el cicle de maduració i el cicle de caixa
- El pressupost: elements per a elaborar un pressupost, càlcul de pressupost i control pressupostari
- La tresoreria: Informació necessària i pressupost de tresoreria
- Bancs: Operatives a realitzar amb les entitats financeres, serveis bancaris i eines de negociació
- Ratis i quadre de comandament: Objectius i indicadors específics de l'activitat d'un comerç

2.3. La venda i la fidelització: La innovació en el servei al client

2.3.1. La venda: L'atenció al client i el procés de venda

- Connectar i sintonitzar amb el client: Connexió, percepció, actitud amb el client
- La compra és emoció: Com fer sentir bé el client
- El procés de comunicació: Empatia, escolta activa, assertivitat
- El procés de venda: Experiència de compra, procés d'atenció, el moment de la veritat
- La formació i perfeccionament de l'equip de vendes: Eines per a la millora, el manual de vendes, el benchmarking y el mystery shopping

2.3.2. La fidelització: De la satisfacció a la fidelització i la rendibilitat

- El nou procés de venda en el comerç. La venda de solucions.
- El valor afegit, el valor d'un client i la personalització de l'oferta.
- Màrqueting relacional: Segmentació de clients i anàlisi de perfils.
- Les bases de dades de clients, mètodes de fidelització.
- El client com a unitat de negoci. La rendibilitat.
- Check-list de la fidelització.

▪ PROFESSORAT (per ordre d'intervenció):

Sr. **Mateu Farré**: Professional de l'àmbit del disseny, dirigeix el seu despatx d'aparadorisme i marxandatge

Sr. **Xavier Badia**: Director de consultoria d'empreses i professor universitari

Sra. **Mercè Sàez**: Psicòloga i màster en anàlisi transaccional, amb experiència en RRHH i àrea comercial

Sr. **Josep Lluís del Olmo**: Professor universitari i consultor en retail marketing

▪ QUAN: Dilluns i dimecres 19, 21, 26 i 28 de març; 16, 18 i 23 d'abril de 2012 de 9.30 a 14.30 hores.

▪ ON: Barcelona, Sant Antoni Maria Claret, 171 (Instal·lacions UAB a Barcelona – Casa Convalescència)

▪ INFORMACIÓ I INSCRIPCIONS: Tel. 93 7839745 (de 9 a 18h); correu electrònic dbattikh@escodi.com.

Inscripció via web: www.escodi.com; enllaç <http://www.escodi.com/agenda.php>

Matrícula: **490 euros**. **Formació subvencionable** (bonificacions Fundació Tripartita).

Escodi facilita els tràmits de gestió de la subvenció (bonificació) sense cap cost addicional.

Aquesta formació forma part de la **8a edició** del programa d'especialització "**Direcció d'Establiments Comercials**" que organitza Escodi amb el **reconeixement de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)**.
Per a més informació sobre la inscripció al programa complet, consulteu Escodi

PATRONS ESCODI: