



PROGRAMA FORMATIVO

Retail coaching. Estrategias de gestión comercial

Marzo 2022

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	RETAIL COACHING. ESTRATEGIAS DE GESTIÓN COMERCIAL
Familia Profesional:	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Área Profesional:	ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA
Código:	ADGD22
Nivel de cualificación profesional:	2

Objetivo general

Conocer el Retail-Coaching, sus fundamentos, teorías, elementos, técnicas y herramientas

Relación de módulos de formación

Módulo 1 Retail coaching. Estrategias de gestión comercial 24 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Duración de la formación

Duración total 24 horas

Requisitos de acceso del alumnado

No se exige ningún requisito para acceder a la formación, aunque se han de poseer las habilidades de comunicación lingüísticas suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Técnico de Formación Profesional de grado medio o superior y/o equivalente.
Experiencia profesional mínima requerida	No se requiere.
Competencia docente	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Se requiere un mínimo de 300 horas de experiencia como docente - Estar en posesión del Certificado de Profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el empleo o equivalente.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula polivalente	30 m ²	2 m ² / participante

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	- Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formado

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 5210 Jefes de sección de tiendas y almacenes
- 5220 Vendedores en tiendas y almacenes
- 5300 Comerciantes propietarios de tiendas

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: RETAIL COACHING. ESTRATEGIAS DE GESTIÓN COMERCIAL

OBJETIVO

Conocer el Retail-Coaching, sus fundamentos, teorías, elementos, técnicas y herramientas.

DURACIÓN: 24 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Concepto del Retail-Coaching y su aplicación en comercio
 - Historia.
 - Identificación del término y evolución.
 - Diferenciación con otras prácticas similares.
 - Como interpretar el cambio.
- Fundamentos básicos del Retail-Coaching en cuanto a la relación con el cliente.
- Planteamiento de objetivos y diseño de un Plan de acción específico en venta.
 - Definir nuestras metas y objetivos.
 - Concreción de la Misión-Visión y la relación con el cliente.
- Aprendizaje de la Metodología y Técnicas de competencias de eficiencia específicas
 - Herramientas de eficiencia organizacional
 - El modelo GROW.
 - El Cuestionamiento.
 - El feed-back.
 - La Gestión del tiempo.
- Organización de los indicadores de resultados.
- Identificación de las herramientas para conocer el nivel del desempeño a nivel competencial en competencias específicas.
- Análisis de casos prácticos

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Practicar el Retail-Coaching con uno mismo y en la relación interpersonal, como estrategia de atención y venta con el cliente.
- Aplicar técnicas y estrategias en competencias relacionadas con la eficiencia profesional (Definición de objetivos, Planes de acción, Gestión del tiempo, etc.).
- Liderar procesos de cambio en el comercio, en la empresa.
- Medir el impacto de la aplicación de los conocimientos adquiridos en su negocio.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.