



Curso

OPERACIONES Y HABILIDADES PARA MANDOS EN RETAIL

CURSO DE OPERACIONES Y HABILIDADES PARA MANDOS EN RETAIL

IN COMPANY

¿POR QUÉ ESTE CURSO?

EL PROBLEMA

Después de haber entrevistado y formado a más de 500 mandos intermedios podemos concluir lo siguiente:

1. Normalmente se ha promocionado a mando (jefes de sección, jefes de tienda, jefes de zona) a operarios con un alto índice de productividad y desempeño dentro de su trabajo (y hay que tener en cuenta que ser mando no implica hacer las cosas, sino hacer que se hagan).
2. Además, se les ha promocionado con dos carencias básicas:
 - a. No ha quedado claro qué se espera de ellos.
 - b. No se les ha dado herramientas formativas ni de gestión para que lo consigan.
3. Que los efectos de lo anterior son:
 - a. Que el mando está inmerso en un frustrante día a día.
 - b. Que el cumplimiento de los objetivos de las tiendas sea siempre una incógnita.

En resumen:

- **La función del mando en retail no está estandarizada y el mando no cuenta con capacidades para cumplir con tal función.**
- **POR TANTO, A PESAR DE LLEVAR A CABO A VECES JORNADAS INTERMINABLES, EL MANDO NO CUMPLE CON SU FUNCIÓN NI ALCANZA SUS OBJETIVOS**

Curso de operaciones y habilidades para mandos en retail.

LA NECESIDAD

1. La labor de gestionar una sección o una tienda y de dirigir a personas no se puede improvisar.
2. Se trata de un trabajo muy gratificante en el caso de tener los objetivos claros, las herramientas, conocimientos y habilidades necesarios o de un día a día realmente frustrante si se carece de lo anterior.
3. Por este motivo, es totalmente necesario proporcionar al mando lo siguiente:
 - a. **La estandarización del puesto de mando:** Una definición clara y concisa de sus funciones y responsabilidades con un hito inicial y un hito final.
 - b. Conocimientos y habilidades para poder llevar a cabo con garantías las funciones que se han definido.

LO QUE CONOCES TE HACE TENER EL CONTROL. EL CONTROL Y LOS CONOCIMIENTOS TE HACEN CUMPLIR CON TU FUNCIÓN, ALCANZAR TUS OBJETIVOS Y TE APORTA CALIDAD DE VIDA.

John Adair en su libro Liderazgo y motivación resume el resultado de un estudio de Likert, un discípulo de Maslow y director del Instituto de Investigación Social de la Universidad de Michigan:

“... estudió los efectos de diferentes supervisores sobre la productividad de las personas a su cargo y descubrió que existía una correlación significativa entre una producción alta y una supervisión que ayudara a los operarios a realizar bien su trabajo y a obtener tanto su propia satisfacción como para lograr los objetivos del departamento.”

La función del mando intermedio es hacer cumplir el plan de trabajo a corto plazo (en cantidad, calidad y costes) a partir de la planificación, la supervisión y corrección del avance del trabajo.

El mando intermedio es un eslabón fundamental entre la dirección de operaciones y la tienda al que no se suele dar la importancia que tiene, por tanto, disponer de equipo bien entrenado y productivo supondrá una ventaja competitiva sobre otras cadenas.

LOS RESULTADOS QUE ALCANZAN LAS PERSONAS EN UNA ORGANIZACIÓN ES PROPORCIONAL A LA CANTIDAD Y CALIDAD DE SUPERVISIÓN Y FORMACIÓN EN EL ACTO QUE TIENEN DE SUS SUPERIORES

LA SOLUCIÓN

OBJETIVO DEL CURSO

La finalidad principal del curso es capacitar al mando en:

- La definición de sus funciones y objetivos.
- La estandarización de su puesto de trabajo.
- La gestión del tiempo.
- Planificación, supervisión y corrección.
- Mejora de métodos de trabajo.
- Habilidades comunicativas
- Habilidades de instrucción y formación.
- Resolución de conflictos.
- Conocimientos de operaciones y cultura de la productividad.

PARA QUE CUMPLA CON SU FUNCIÓN Y ALCANCE SUS OBJETIVOS

DIRIGIDO A

Jefes de tienda, jefes de sección, jefes de zona, jefes de almacén y cualquier persona con personal a su cargo. También es totalmente recomendado a directores de operaciones para que puedan ayudar mejor a sus mandos a definir sus puestos y a cumplir con sus objetivos.

GARANTÍA DEL IPI:

1. Contenido de calidad.
2. En los cursos predomina el componente práctico.
3. Experiencia y metodología pedagógica.
4. Satisfacción de los alumnos formados.
5. Difusión de la cultura de la productividad dentro de su empresa.

Puede ver testimoniales de alumnos y de empresas en:

<http://www.zadecon.es/testimoniales.html>

Ver nuestros valores y garantías en: <http://www.institutoindustrial.es/valores-y-garantias.html>

¿Por qué el IPI?

- Más de 2.500 profesionales formados.
- Más de 500 proyectos de mejora de la productividad.
- 30 contenidos desarrollados.
- 9 libros editados.
- <http://www.institutoindustrial.es/por-que-el-ipi.html>
- **Porque después de recibir nuestros cursos contará con un posterior servicio de acompañamiento y soporte.**

VENTAJAS:

Las ventajas de la formación en la empresa son las siguientes:

Las prácticas están orientadas a problemas concretos del cliente.

Durante el desarrollo de la parte práctica se aportarán mejoras que los alumnos podrán poner en marcha.

Esto hace que:

1. Los alumnos aprendan y asimilen mucho mejor los conceptos.
2. Se consigan mejoras para la fábrica, que por sí solas, rentabilizan el curso.

TÉCNICOS FORMADORES:

Ingenieros industriales con experiencia en proyectos de mejora de la productividad llevados a cabo en Zadecon. (Ver www.zadecon.es)

DURACIÓN

La duración del curso es de 20 horas presenciales en la empresa del cliente.

FECHAS

A convenir, se intentará adaptar a los horarios y dedicaciones de los alumnos.

Curso de operaciones y habilidades para mandos en retail.

CONTENIDO DEL CURSO

PARTE I: LA FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO

1. INTRODUCCIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DEL CURSO

- 1.1.- El problema.
- 1.2.- La necesidad.
- 1.3.- La solución: Objetivo del curso.

2. DEFINICIÓN DE LAS FUNCIONES DEL MANDO INTERMEDIO

PARTE II: ESTANDARIZACIÓN DEL PUESTO DEL MANDO INTERMEDIO

3. ESTANDARIZACIÓN DE FUNCIONES

- 3.1.- Estandarización de la agenda: Listas de dedicación.
- 3.2.- Estandarización de las tareas: Listas de chequeo.
- 3.3.- Estandarizando el cumplimiento de los Valores de la empresa.
- 3.4.- Ficha final del puesto.

PARTE III: LLEVAR A CABO EL ESTANDAR

4. MENTALIZACIÓN ACERCA DE LA IMPORTANCIA DE SU FUNCIÓN

5. HABILIDADES PARA EL MANDO INTERMEDIO

- 5.1.- Planificar (preparar), supervisar y corregir.
- 5.2.- Relaciones humanas:
 - 5.2.1.- Liderazgo y motivación.
 - 5.2.2.- Comunicación.
 - 5.2.3.- Resolución de conflictos.
- 5.3.- Instruir y formar.
- 5.4.- Gestión del tiempo.

6. CONCEPTOS SOBRE PRODUCTIVIDAD Y GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN

- 6.1.- Despilfarro y cultura de la productividad.
- 6.2.- Mejora de métodos de trabajo.
- 6.3.- Operaciones y planificación.

Curso de operaciones y habilidades para mandos en retail.

6.4.- Operaciones para mandos intermedios.

ANEXO I.- BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA Y CURSOS DE LA COLECCIÓN

PRÁCTICA

Para asimilar correctamente el curso, se llevará a cabo el estudio y resolución de casos prácticos del cliente.

MATERIAL

A cada alumno se le entregará:

- Libro de Dirección de Operaciones.
- Presentación impresa para hacer anotaciones.
- Formatos editables para su uso posterior.
- Y cuaderno de ejercicios y formatos.



TÍTULO

A cada alumno se le entregará un certificado del Instituto de la Productividad Industrial y Zadecon.



Zadecon es una ingeniería de organización industrial reconocida por la industria. El IPI ha sido promovido por Zadecon para la impartición de formación en el ámbito de la mejora de la productividad.

Para ver referencias entrar en
<http://www.zadecon.es/clientes.html>

PRECIO

Se dará un presupuesto personalizado en función de los grupos y de la organización del curso y del número de alumnos.

Puede solicitar su presupuesto sin compromiso contactado en:

e-mail: info@institutoindustrial.es

Tfno: 902 01 07 61

CURSO BONIFICABLE POR LA FUNDACIÓN TRIPARTITA