

Competencias y habilidades para trabajar en el Sector Retail-Deportes

Fechas: 19 marzo - 15 mayo 2018

Modalidad: Presencial **Duración:** 125 horas

Horario: 9,00h-14,00h. (VER CALENDARIO)

Lugar: Se indicarán los centros formativos a los alumnos seleccionados.

Requisitos:

- Tener entre 20 y 29 años y estar inscrito en Garantía Juvenil.
- Titulación mínima: Grado Medio o Bachiller (otras formaciones consultar) Personas con inquietud por trabajar en comercio on line.
- Se valorará experiencia profesional en sector comercio.
- Competencias: capacidad de atención al cliente y habilidades sociales.

Objetivos:

- Mejorar la empleabilidad y conocer técnicas de búsqueda de empleo, desarrollo de entrevista de trabajo y proceso de selección.
- Entrenar capacidades y habilidades para trabajar sector retail.

Índice de contenidos

MÓDULO 1. Formación para el empleo (65h.)- Horario: lunes a viernes: 9,00h-14,00h.

Habilidades personales: Auto-conciencia emocional. Auto-regulación. Auto-motivación. Empatía

Habilidades sociales: Habilidades sociales. Conductas sociales. Relaciones sociales. Cultura de empresa: competencias clave en la empresa de hoy.

Habilidades para la empleabilidad: CV y carta de presentación. Entrevista personal. Proceso de selección. Empleo 2.0. Marca personal. Videocurrículum.

Inglés: Nivel A1 y A2.

MÓDULO 2. Competencias y habilidades para trabajar en el Sector Retail-Deportes (60h.) Horario: 9,00h-14,00h. (VER CALENDARIO)

1. Introducción al Sector Retail.

2. Servicio al cliente. Definición de servicio al cliente. Cómo afrontar una venta. Bienvenida, seguimiento de cliente en tienda, persuasión y cierre.

3. Seguimiento de inventario y Stock y Procedimientos de pago. Definición. Seguimiento/Procedimientos/Sistemas. Métodos/Modalidades de pago (Efectivo, Tarjeta, Móvil, Pasarelas de pago online,...). Sistema de cobro en punto de venta (Efectivo y Manejo de TPV físico). Responsabilidad de caja (Control y Cierre). Gestión de tickets y reclamaciones

4. Seguridad en el trabajo. Premisas básicas. Prevención de riesgos. Seguridad del personal. Qué hacer en caso de urgencia/accidente dentro del establecimiento. Qué hacer en caso de robo dentro del establecimiento

5. Introducción al Retail Deporte y a sus Herramientas y Tecnologías aplicadas. Definición Tecnología y Herramientas Predictivas. Tecnologías para clientes/empleados Herramientas de monitorización del cliente en la tienda física (mapas de calor, cámaras, colocación de producto en el espacio físico según conducta del consumidor). Nueva era digital (Big Data, Neuromarketing,...). Cómo digitalizar un espacio físico comercial y recabar datos.

Cofinanciado por:



6. Trabajo en tienda. Cómo vender productos técnicos. Venta según temporada. Disposición del producto en tienda. Trato con el cliente. Reposición de producto. Control de stock y pedidos. Métodos de pago disponibles. Gestión de su tienda online. Gestión de reclamaciones.

7. Caso Empresa: Gimnasio OKMás. Visita al Centro Fitness OkMás del CC Utrillas. Cómo vender fitness, deporte y vida sana. Gestión de clientes en un entorno deportivo. Captación de socios. Implicación del personal. Requisitos para trabajar en un gimnasio. Productos que comercializa un gimnasio además del deporte. Zonificación de espacios.

8. Caso Empresa: Real Zaragoza + Hunteet. Visita a la tienda oficial del Real Zaragoza + Caso de Éxito Reto Hunteet. Cómo vender merchandising de un club deportivo. Ventas según partidos y clasificación (aspectos concretos del subsector fútbol. Disposición del producto en tienda. Trato con el cliente/aficionado. Reposición de productos. Control de stock y pedidos. Métodos de pago disponibles. Gestión de su tienda online, Gestión de reclamaciones,...

9. Entorno Tecnológico en Retail y redes sociales. Brainy Inteligencia Semántica. Descripción y ejemplos aplicados a retail del Internet of Things, Big Data, Minería Datos, segmentación de públicos en redes, creación de bases de datos, followers en redes,...

10. Taller Práctico. Cómo producir un evento/encuentro eGamer. Visita a VRCenter, primer Centro de Realidad Virtual de Europa enfocado al ocio en el CC Utrillas. Cómo organizar una jornada Gamer. Perfil de público. Gestión de los clientes. Operativa de negocio. Sistemas de hardware y software utilizados.

11. Taller Práctico. Cómo diseñar un Marketplace y una tienda online a través de la herramienta Prestashop. T-ZIR. Cómo mantener y actualizar una plataforma e-commerce enfocada a Retail Deporte.

Metodología y Evaluación

Se evaluarán continuamente los progresos del alumno, sus actitudes y aprendizaje. La entrega del certificado de participación será condicionado a la asistencia del alumno que deberá asistir a mínimo el 75% de la formación.

Calendario Módulo 2

09/04 al 15/05. 5h/día. De 9:00h a 14:00h.

ABRIL

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
						1
2	3	4	5	6	7	8
9 Deporte Mód.5	10 MarketP Mod.5	11 Deporte Mod.6	12 MarketP Mod.6 (1/2)	13 Deporte Mod.7	14	15
16 MarketP	17 Deporte	18 MarketP	19 Deporte	20 MarketP	21	22

Cofinanciado por:



Mod.6 (2/2)	Mod.8	Mod.7 (1/3)	Mod.9	Mod.7 (2/3)		
23 Festivo	24 MarketP Mod.7 (3/3)	25 Deporte Mod.10	26 MarketP Mod.8	27 Deporte Mod.11	28	29
30 Festivo						

MAYO

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
	1 Festivo	2 MarketP Mod.9	3 Deporte Mod.12	4 MarketP Mod.10 (1/2)	5	6
7 Deporte Mod.13	8 MarketP Mod.10 (2/2)	9 Deporte Mod.14	10 MarketP Mod.11	11 Deporte Mod.15 (1/2)	12	13
14 MarketP Mod.12	15 Deporte Mod.15 (2/2)	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Cofinanciado por:

