

CURSO DE EXPERTO EN RETAIL PARA PROFESIONALES DE TIENDA

CÓMO CONVERTIR LA EXPERIENCIA DE TIENDA EN UNA RELACIÓN HUMANA, RENTABLE Y MEMORABLE.

ESCUELA DE RETAIL
CRISTINA CASTILLO

PROPUESTA DE VALOR

En la Escuela de Retail creemos en la necesidad de entrenar a la personas que trabajan en retail para que sean mejores profesionales. El objetivo de este curso es el de compartir con vendedores, directores de tienda y responsables de zona, las habilidades técnicas y emocionales necesarias para que sean mejores en su trabajo, siendo capaces de posicionar mejor a la empresa desde lo que hacen y desde lo que son: ayudadores de personas.

01.

Profesionales que dejan huella

Entrenamos habilidades técnicas y emocionales para generar una excelente experiencia con el cliente

"LAS PERSONAS DE UN EQUIPO NECESITAN SER CONSCIENTES DEL PODER QUE TIENEN DE CAMBIAR Y MEJORAR EL DÍA DE CUALQUIERA."

02.

Tiendas que aprenden cada día

Un curso muy práctico que generará cambios en tienda y equipo desde el primer día

03.

Liderazgo con alma

Capaz de generar en las personas del equipo mayor sensación de pertenencia a través de la utilidad y la responsabilidad

BENEFICIOS DEL CURSO DE EXPERTO EN RETAIL

Para la persona que asiste:

Mayor confianza y seguridad

Aprende a relacionarse con el cliente y personas del equipo desde un lugar más cercano, efectivo y orientado al servicio

Desarrollo de habilidades emocionales

Mejora su inteligencia emocional, lo que le permite gestionar mejor el estrés, resolver conflictos y construir relaciones más sólidas con clientes y equipos

(Consecución de objetivos con mayor eficacia

Además, con menos fricción y promoviendo en las personas del equipo la capacidad de liderar y asumir responsabilidad y mayor actitud proactiva

Para la empresa que representa:

Equipos motivados y comprometidos

Entrenar habilidades técnicas y emocionales, inspira y moviliza a los equipos, reduciendo la rotación y aumentando la productividad.

Mejor comunicación y colaboración

Se crean entornos de trabajo colaborativos donde la comunicación es clara y efectiva y la atención al cliente, excepcional

Resultados sostenibles y mayor impacto

Un equipo bien entrenado aporta mejores resultados, se adapta más rápido a los cambios y mantiene el enfoque en los objetivos estratégicos de la empresa.

PROGRAMA

Con una metodología dónde las dinámicas de grupo y los casos prácticos ocuparán un papel esencial, se plantea un programa de 32 horas de duración, distribuidas en 8 talleres de 4 horas cada uno. Los participantes finalizarán el programa con herramientas prácticas, mayor confianza y claridad sobre su manera de relacionarse con el cliente y con las personas del equipo.



MÓDULO 1

1. MI RELACIÓN CON LA PROFESIÓN

Objetivo: Revalorizar el papel del profesional del retail y fortalecer las habilidades personales que sostienen la excelencia: autoconocimiento, autoestima, presencia y propósito.

TALLER 1. EL NUEVO RETAIL: VENDER CON PROPÓSITO

DURACIÓN: 4 HORAS

En este taller aprenderás a comprender cómo ha cambiado el retail y qué espera hoy el cliente de un profesional de tienda, a identificar el valor real de tu papel como vendedor o asesora dentro de la experiencia de marca, a conectar la venta con el servicio y el propósito personal, generando orgullo por la profesión y a Incorporar una mentalidad de crecimiento que te ayude a adaptarte con agilidad a los nuevos tiempos.

PUNTOS CLAVE: Propósito · Orgullo profesional · Experiencia del cliente · Enemigos del cambio y adaptación al mismo - Eficacia y experiencia

TALLER 2. EL PROFESIONAL CÉNTRICO Y SU MEJOR VERSIÓN

DURACIÓN: 4 HORAS

En este taller aprenderás a fortalecer la autoestima y la seguridad personal en tu rol profesional, a tomar consciencia del impacto de tu lenguaje corporal y tu comunicación no verbal, a desarrollar una presencia más segura, coherente y natural frente al cliente o el equipo y a transmitir confianza y profesionalidad a través de tu expresión, tu tono y tu actitud.

PUNTOS CLAVE: Autoestima · Presencia · Comunicación no verbal · Responsabilidad e iniciativa - Técnicas teatrales

TALLER 3. INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TIENDA

DURACIÓN: 4 HORAS

En este taller aprenderás a reconocer tus emociones y gestionarlas de forma consciente en el entorno laboral, a transformar la presión o el estrés en energía productiva y enfoque positivo, a cultivar la automotivación y mantener una actitud proactiva incluso en momentos difíciles y a desarrollar empatía y equilibrio emocional para mejorar tus relaciones diarias.

PUNTOS CLAVE: Gestión emocional · Automotivación · Emociones y Auto-empatía · Resiliencia

2. MI RELACIÓN CON EL EQUIPO

MÓDULO 2

Objetivo: Entrenar habilidades de Liderazgo Esencial que permitan generar mayor responsabilidad, utilidad y pertenencia a la Marca a la que representan

TALLER 4. HABILIDADES DE LIDERAZGO ESENCIAL

DURACIÓN: 4 HORAS

En este taller trabajaremos el liderazgo como una forma de influencia positiva que va más allá del cargo, a Inspirar a tus compañeros a través de la coherencia, la escucha y la actitud, a comunicar con empatía y claridad para generar confianza dentro del equipo y a desarrollar habilidades interpersonales que fortalezcan la colaboración y el respeto mutuo.

PUNTOS CLAVE: Liderazgo esencial · Ejemplo · Comunicación empática · Confianza - Habilidades interpersonales

TALLER 5. EQUIPOS QUE FUNCIONAN: CONFIANZA, CONFLICTO Y COLABORACIÓN DURACIÓN: 4 HORAS

En este taller aprenderás a construir relaciones basadas en la confianza y la responsabilidad compartida, a resolver conflictos de manera constructiva y generar acuerdos duraderos, a dar y recibir feedback de forma efectiva y respetuosa, a tener técnicas de comunicación efectiva que te permitan establecer límites sin romper la estructura del equipo y a promover un clima de trabajo donde las diferencias suman y fortalecen al equipo.

PUNTOS CLAVE: Confianza · Resolución de conflictos · Feedback · Cohesión de equipo

TALLER 6. PROYECTO DE EQUIPO Y EL TIEMPO COMO ALIADO DURACIÓN: 4 HORAS

En este taller aprenderás a establecer el proyecto de equipo y las reglas del juego, a gestionar el tiempo en tienda y a organizar una visita eficaz, a organizar tus prioridades para rendir más sin perder energía ni motivación, a gestionar el tiempo desde la conciencia, evitando la sensación de saturación, a mantener el foco en lo importante y no solo en lo urgente y a Incorporar hábitos sostenibles que mejoren tu productividad y tu bienestar diario.

PUNTOS CLAVE: Creación del proyecto - Gestión del tiempo · Productividad emocional · Equilibrio · Enfoque

MÓDULO 3

3. MI RELACIÓN CON EL CLIENTE

Objetivo: Entrenar habilidades que nos permitan generar en el cliente una sensación de seguridad y confianza en la persona que vende, el producto que ofrece y la marca a la que representa.

TALLER 7. LA MENTE DEL CLIENTE: NEUROVENTA APLICADA AL RETAIL DURACIÓN: 4 HORAS

En este curso aprenderás a comprender cómo piensa, siente y decide el cliente desde la neurociencia, a generar confianza y conexión desde los primeros segundos de interacción, a utilizar la comunicación emocional para influir de forma ética y cercana y a adaptar tu discurso comercial a los distintos perfiles de cliente.

PUNTOS CLAVE: Neuroventa · Comunicación emocional · Confianza · Adaptabilidad

TALLER 8. ASESORÍA EMOCIONAL E IMAGEN: VENDER ES ACOMPAÑAR DURACIÓN: 4 HORAS

En este taller aprenderás a comprender la asesoría del cliente como un proceso de conexión, seguridad y confianza, a acompañar al cliente para que descubra su estilo personal desde la coherencia entre quién es y cómo quiere mostrarse, a identificar los elementos de imagen (color, forma, textura y proporción) que potencian su autenticidad y comunican su identidad y a desarrollar habilidades de observación, escucha y empatía para ofrecer una experiencia de asesoramiento cercana, honesta y profesional.

PUNTOS CLAVE: Autenticidad · Coherencia · Argumentos de venta · Estilo personal - Seguridad y confianza

RESULTADOS ESPERADOS Y METODOLOGÍA



RESULTADOS ESPERADOS

El trabajo que se va a realizar con las personas asistentes garantiza una toma de consciencia relevante y un impacto en la manera de verse como profesionales de tienda y de observar al equipo y al cliente desde un lugar más seguro e integrador.

- Profesionales conscientes de la necesidad de aportación de seguridad y servicio al cliente
- Equipos cohesionados que trabajan en un entorno de confianza y comunicación efectiva.
- Un enfoque de liderazgo que fomente el bienestar, la sostenibilidad y los resultados.

METODOLOGÍA

La metodología que empleamos se basa en los siguientes elementos clave:

- Talleres Dinámicos:
 Actividades interactivas que simulan situaciones reales para aprender de manera práctica.
- Coaching Grupal:
 Espacios de reflexión para compartir
 experiencias y obtener
 retroalimentación.
- Posibilidad de sesiones de coaching individual para el trabajo personal y desarrollo adaptado a las necesidades de cada persona.

EQUIPO

Detrás de cada programa exitoso hay un equipo comprometido y apasionado. En nuestro caso, contamos con un grupo de profesionales altamente cualificados, con una sólida experiencia en retail, liderazgo, atención al cliente y formación empresarial. Cada uno de ellos aporta su perspectiva única y su dedicación a transformar organizaciones a través del desarrollo humano.



Cristina Castillo

Cristina Castillo Fundadora de la Escuela de Retail. Profesora experta en habilidades emocionales y experiencia de cliente. Autora del libro "Vendedores de

emociones"

Experta en Retail. Dedicada al sector durante más de treinta años, ha ocupado los diferentes puestos del sector, adquiriendo una gran experiencia tanto en la relación con el cliente como en la dirección de equipos de trabajo. Coach, especialista en inteligencia emocional y en habilidades humanas, se dedica desde hace más de una década a formar a equipos de retail compartiendo su mplia experiencia y su conocimiento en la materia.

Justa GuillénFundadora de The Hive. Profesora experta en Imagen
Personal y Comunicación no Verbal

Desde hace más de tres décadas, Justa ha realizado su trayectoria profesional dedicada en cuerpo y alma, al desarrollo de las personas desde el enfoque de la imagen, de la belleza, el diseño y la moda, "la creatividad"; La relación estrecha existente con la parte holística y el trabajo de los dones y talentos de las personas para que los equipos "reflejen" su mejor versión en su imagen externa y siempre alineada con su ser, su esencia.



Judta Guillén

EQUIPO



Yoana González Actriz, directora y narradora oral.

Yoana es actriz profesional y ha desarrollado su carrera en teatro, televisión y cortometrajes, especializándose en narración oral y proyectos audiovisuales educativos. Combina la interpretación con la dirección y la docencia escénica, impartiendo talleres de teatro y de escritura creativa en Asociaciones Culturales, Ayuntamientos y Universidades. Ha trabajado en el campo del Retail, desarrollando habilidades de comunicación y gestión que enriquecen su labor artística y pedagógica.

Youna González

Duduyemi Afuyé

Coach y formadora. Experta en imagen personal y

comunicación

Especialista en Comunicación High Performance. Su objetivo esencial es entrenar al personal para que sepan comunicar con autenticidad el poder de su imagen personal y corporativa.

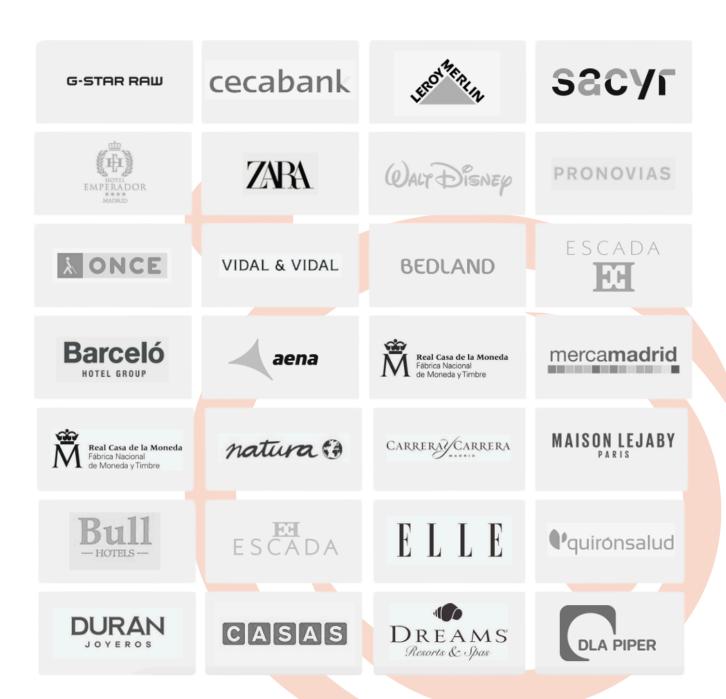
Coach, asesora en comunicación no verbal e imagen personal, lleva mas de una década como fundadora y CEO de su empresa, formando a emprendedores y desarrollando acciones en empresas y instituciones educativas.



Budayeni Afaye

ALGUNOS DE NUESTROS EXITOS

Las personas que integramos Retail&People somos apasionadas del ser humano y de su desarrollo. Entre todos sumamos experiencias, éxitos y el orgullo de haber contribuído en el crecimiento de las personas y clientes con los que nos relacionamos:



Estimada persona de retail,

Porque sabemos que liderar desde lo humano no significa abandonar los resultados; significa encontrar caminos en los que todos podamos ganar: las empresas, los equipos y las personas que forman parte de ellas. Significa transformar el "yo" en "nosotros" y construir culturas donde la colaboración sea más valiosa que la competencia interna, donde el crecimiento sea compartido y donde las metas se alcancen conectados desde nuestra mejor versión.

Desde estas líneas, deseo que juntos podamos encender una chispa de cambio en nuestras organizaciones. Que lideremos con el ejemplo, mostrando que nuestro lado más humano no está reñido con la excelencia. Que dejemos un legado donde las personas sean tan importantes como los resultados, porque al final, son ellas quienes dan vida a los sueños que perseguimos.

Te invito a caminar este camino juntos, a soñar en grande y a liderar con el corazón. Porque el verdadero éxito no está en lo que logramos, sino en cómo lo hacemos y con quién lo compartimos.

Con admiración y un profundo deseo de cambio,

Cristina Castillo



ESCUELA DE RETAIL

www.cristinacastilloporcel.com