

PROGRAMA ESPECIALIZADO EN GESTIÓN DE RETAIL



INICIO: 3 de diciembre



DURACIÓN:

60 horas



MODALIDAD:

Virtual
sincrónica



HORARIO:

Martes y jueves
7:00 p.m. a 10:00 p. m.



CERTIFICACIÓN:

A nombre de la Escuela
de Posgrado USIL

APLICACIÓN PRÁCTICA

Proyecto Integrador
Presentación y sustentación
de un trabajo de investigación
de *retail*.

CONFERENCIA INTERNACIONAL

Marketing automation.



Descripción del programa

El programa pone especial énfasis en el estudio y revisión de estrategias definidas por los principales *retailers* de la región y del mundo, en el éxito de su ejecución, que se traducen en los *best practice* que generan experiencias de compra memorables. Un especial enfoque en los problemas que enfrenta hoy el sector y cómo resolverlos promoviendo el pensamiento creativo y toma de decisiones de los equipos de trabajo en un entorno cada vez más desafiante.





Serás capaz de

1

Comprender la importancia del desarrollo de una cultura de excelencia en el servicio, alineada desde el personal en contacto con el cliente hasta el que se encuentra en las áreas de apoyo.

2

Identificar los indicadores de desempeño clave y mejores prácticas de los *retailers* globales, para lograr el crecimiento sostenible del negocio.

3

Brindar a los participantes un enfoque global de la importancia de las operaciones logísticas en una empresa de *retail*, en contextos actuales de altas exigencias en el reabastecimiento y entrega de productos.

4

Desarrollar un pensamiento analítico que busque identificar oportunidades y proponer alternativas de solución viables, centrando el foco en maximizar eficiencias y generar altos estándares de satisfacción de clientes en los tiempos de entrega.

5

Comprender el comportamiento del consumidor a través del análisis de motivaciones y decisiones de compra en el entorno minorista.

6

Desarrollar estrategias de marketing para *retail* y la aplicación de tácticas.

Perfil del participante

Está dirigido a profesionales que se desempeñan en el sector *retail* en diversos formatos como supermercados, tiendas por departamento, de mejoramiento del hogar, de conveniencia, *fast fashion* y centros comerciales, distribuidores mayoristas y minoristas. Debido al enfoque interdisciplinario, es útil además para especialistas en las áreas de marketing, comercial, logística y operaciones del canal moderno y tradicional.

Requisitos de admisión

- ▶ Copia o foto de DNI (ambos lados).
- ▶ Ficha de inscripción.
- ▶ Acuerdo de matrícula.
- ▶ Experiencia laboral mínima de un año.



Skills

Al finalizar el programa dominarás las siguientes competencias:

- ▶ Análisis profundo del sector *retail*.
- ▶ Diseño y ejecución de planes estratégicos.
- ▶ Sensibilidad al cambio de las nuevas conductas de compra del consumidor.
- ▶ Manejo eficiente de la cadena de suministros.
- ▶ Diagnóstico de oportunidades y adaptación al cambio.
- ▶ Análisis de los principales indicadores de la gestión logística.



Por qué somos diferentes



El programa permite a los participantes desarrollar una visión estratégica más profunda en relación con los desafíos cada vez más exigentes planteados por el nuevo *shopper*.



El acceso a información actualizada de las *best practice* implementadas por *retailers* líderes a nivel regional y mundial proporciona una ventaja competitiva significativa.

Ruta de aprendizaje

1

Introducción al *Retail*.

2

Customer Experience en *Retail*.

3

Ecommerce en *Retail*.

4

La Cadena de Suministro en *Retail*.

5

Retail Marketing.

Proyecto Integrador
Presentación y sustentación de un
trabajo de investigación de *retail*.

**Conferencia
Internacional en:**
Marketing automation.

Potencia tu liderazgo y
empleabilidad accediendo
a los *workshops* exclusivos
para nuestros estudiantes.

- ▶ Liderazgo
- ▶ Marca personal
- ▶ Comunicación efectiva
- ▶ Elaboración de CV

La Conferencia Internacional y los *workshops* son opcionales, a los que nuestros alumnos pueden acceder libremente hasta tres meses después de haber finalizado las clases de su programa.

Cursos

Introducción al *Retail*

Abordaremos con una mirada analítica la coyuntura actual de la industria del *retail* y las principales expectativas del sector.

- ▶ Marco introductorio de la industria en el Perú.
- ▶ Análisis del contexto actual en el país, en la región y en el mundo.
- ▶ Definición de lineamientos para la presentación del proyecto final.

Ecommerce en *Retail*

Asumir una posición de liderazgo en el *retail* implica aprovechar el *ecommerce* como una herramienta poderosa que nos ayude a acercarnos más al cliente. Tener presencia en el lugar y en el momento que el *shopper* lo exige, potenciando y no canibalizando las tiendas físicas.

- ▶ Por qué incorporar una estrategia de *ecommerce* al negocio.
- ▶ Diseño de tiendas exitosas con ecosistemas *online* y *offline*.
- ▶ Transformación y consolidación de nuevos formatos de *retail*.
- ▶ Incorporando la sostenibilidad en el planeamiento estratégico.
- ▶ Indicadores de gestión para rentabilizar el negocio.
- Actividad práctica: estudios y análisis de los principales *ecommerce*.

Customer Experience en *Retail*

Resultados de últimos estudios señalan que aproximadamente el 70 % de ejecutivos en el *retail* considera que no conoce a profundidad a sus clientes. ¿Cómo transformar la organización en una que sea capaz de ofrecer una experiencia digital y física perfecta durante todo el recorrido del cliente?

- ▶ Nuevas conductas del consumidor que desafían al sector.
- ▶ *Customer experience* como estrategia central y propósito en el *retail*.
- ▶ Impacto del *Customer experience* en la cultura de la organización y en la rentabilidad del negocio.
- ▶ *Best practice* de *retailers* en Perú, en la región y en el mundo.
- Actividad práctica: estudios y análisis de CX en *retail*.

La Cadena de Suministro en *Retail*

Desarrollaremos en el curso las principales herramientas de gestión logística, así como las mejores prácticas vigentes utilizadas por distintos *retailers* alrededor del mundo para hacer más eficiente su cadena de suministro.

- ▶ Enfoque global de la cadena de suministro.
- ▶ Almacenamiento y gestión de inventarios.
- ▶ Principales indicadores de gestión.
- ▶ Modalidades de entrega y última milla.
- ▶ Filosofía Lean en la búsqueda de eficiencias logísticas.
- Actividad práctica: desarrollo y análisis de casos prácticos.

La EPG-USIL se reserva el derecho de cancelar o modificar las fechas de sus programas y comunicarlas con la debida anticipación.

Una vez iniciadas las clases no se podrá solicitar la devolución de la primera cuota.

Retail Marketing

En este curso el participante aprenderá del negocio de *retail* para así poder proponer su propio negocio *online* y *offline*.

- ▶ Introducción al curso: definiciones, tipos de *retailers* y nuevos modelos.
 - ▶ Fundamentos: definición del grupo objetivo o *target*, la competencia, el consumidor.
 - ▶ Categorías y productos.
 - ▶ El punto de venta *offline*.
 - ▶ El *ecommerce* y la omnicanalidad.
- Actividad práctica: elaborar un modelo de negocio para *retail*.

Proyecto Integrador: Presentación y sustentación de un trabajo de investigación de *retail*

El participante tendrá la oportunidad de aplicar los conocimientos impartidos en el programa al desarrollar un proyecto aplicativo final de investigación en un formato de *retail*.

- ▶ Presentaciones en grupo: 3 a 4 participantes por grupo.
- ▶ Trabajo de investigación en un formato específico de *retail*.
- ▶ Se deben incorporar todos los conceptos desarrollados en los cursos del programa.

El dictado de clases del programa se iniciará siempre que se alcance el número mínimo de alumnos matriculados establecido por USIL.

Para la entrega de certificados son requisitos indispensables alcanzar una nota mínima de 11 en cada uno de los cursos del programa, no haber superado el 30 % de inasistencias y haber cancelado la inversión económica total del programa.

Profesores *practitioners*



Javier José Huertas Palmieri

Department manager en Lowe's Canadá.

- ▶ Amplia trayectoria profesional en la industria del *retail* con 24 años de experiencia, en los que ha liderado equipos en *retailers* como Intercorp Retail, Cencosud, Falabella y Ripley.
- ▶ Dirección en operaciones, comercial y planificación estratégica, que incluye la ejecución de proyectos en mercados internacionales como Bolivia, Guatemala y Venezuela.
- ▶ Consultor sénior en *retail management* para compañías del sector en Canadá, Paraguay y Bolivia.
- ▶ MBA por la Escuela de Posgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola.
- ▶ Bachiller en Administración de la universidad Ricardo Palma.



José Miguel Pazos Loayza

Gerente de Distribución y Operaciones Logísticas en Tiendas de Mejoramiento del Hogar (Sodimac y Maestro Perú).

- ▶ Profesional con más de 25 años de experiencia en multinacionales del sector *retail*, en los que ha liderado equipos de las áreas de Operaciones Tiendas, *Lean Management*, *e-Commerce* y Logística.
- ▶ Docente y consultor en *retail*, promoviendo iniciativas que generen eficiencias, mayores ingresos y una cultura de satisfacción a todo nivel.
- ▶ Líder e instructor certificado en gestión de Servicio al Cliente por el *Service Quality Institute* (LATAM) así como evaluador de competencias laborales en ventas y compras-adquisiciones autorizado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- ▶ MBA por la Escuela de Posgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola.
- ▶ Licenciado en Administración por la universidad Ricardo Palma.



Lucila Salazar Jakob

Directora de Marketing & Ecommerce en la cadena de tiendas Neto, *Hard Discount*, líder en México.

- ▶ Ha sido gerenta de *Marketing & Ecommerce* por 18 años en Sodimac, siendo responsable de la apertura, lanzamiento y posicionamiento de la marca en Perú y México.
- ▶ MBA por el IE Business School de Madrid.
- ▶ Licenciatura en Arquitectura y Urbanismo.
- ▶ Ha obtenido una reciente Certificación en Marketing Digital en Northwestern Kellogg Business School.



La EPG-USIL se reserva el derecho de modificar su plana docente, ya sea por motivos de fuerza mayor o por disponibilidad del profesor, sin afectar la calidad académica del programa.



Más información

📞 981 458 741

✉ informes.epg@usil.edu.pe

📘 @usileducacionejecutiva

🌐 EPGUSIL

#EducaciónEjecutivaUSIL

epg.usil.edu.pe

