# CHECKLIST ONBOARDING JEFES DE TIENDA

Día de descanso:
Contacto:
Nombre:
Subzona:
Supervisor:
Fecha de inicio:

Talento y Cultura | Líder | Academia ROGA

Contraseña AR:
Contraseña CR:

Contraseña RT:

CLAVE | SEGUIMIENTO

| Proceso de reclutamiento | Responsable | Fecha | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | # | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Firma del contrato. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Firma de responsiva Control Roga y tableta.* Equipo se cargará a inventario operaciones. Ligado a la tienda capacitadora. | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Explicación detallada del esquema de comisiones. (Esquemas de Incentivos del Jefe de Tienda) Hoja con tipos de ventas: Bonos y adicionales. (políticas) | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Llevarlo a tienda (Gerente de Zona) con el jefe o informar día y hora que se presentará el nuevo colaborador, el Gerente de zona deberá encontrarse en sucursal/departamento/para dar la bienvenida. | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **LÍDER ROGA - Temas de Cultura** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Brindarle detalle de bienvenida. (Una carta de bienvenida o un regalito) | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recorrido de tienda e instalaciones para el personal (baño, locker, etc). | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resumen de su puesto de trabajo, reglamento, y todo lo relacionado a sus funciones. GARANTÍAS , CREDITOS , COBRANZA, BODEGA. Explicación del plan y tiempos | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Curso de inducción de Academia Roga. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Módulo I. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Módulo II. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Módulo III. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Decálogo de servicio. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Protección civil 1, 2 y 3. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Explicación indicador servicio wow/supervision y relación con T y C | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Cultura de servicio -Ventas** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Generando magia en las tiendas. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| La resistencia del cliente. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Saludando al cliente. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| La apertura de la venta. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| La prueba de la amabilidad. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| La motivación del cliente. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Investigación: determinar deseos. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Enfócate en el cliente. | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Formando Líderes** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Comunicación | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de otros | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inteligencia emocioal | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Enfoque de servicio al cliente | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Orientación a la acción y resultados | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conducir al cambio | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Planificación y organización | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Colaboración e influencia | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Trato humano | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Orientación a resultados | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Herramientas Tecnólogicas** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ciberseguridad | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Políticas de Ciberseguridad | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Teams | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Explicación general y uso del correo outlook de la sucursal/ventanas/pruebas en teams ligados a outlook | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Instalación de soporte Dasok | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Instalación de soporte para uso de soporte celulares y tabletas | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Solicitudes de crédito Digitales | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Solicitud de clientes preferentes contenido actualizado | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Seguimiento de solicitudes contenido actualizado | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rogat tab día introducción cotizaciones digitales y práctica | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Roga tab día uno solicitudes digitales y práctica | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Roga tab día dos solicitudes digitales y práctica | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Roga tab día tres solicitudes digitales y práctica | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **** Lo anterior no sustituye la capacitacipon de 4 días mensual ROGATAB***** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Punto de venta (Control Roga)** | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Explicación y práctica general sistema e ingreso a Control Roga | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Explicación gráficos ROGA. indicadores globales del grupo a medir. | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Explicación y práctica Punto de venta/pedidos de clientes | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Explicación y práctica Punto de venta/recepción de pagos****Todo el contenido*** | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cuadro de retiro de efectivo/cuadro de reporte de corte de caja/administrar terminal. | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Recepción de pagos | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Captura de anticipo | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Aplicación de anticipo | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Recepción de pagos cobranza movil | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Aplicación dinero electrónico | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Aplicación bonificación | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Consolidación apartado | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Aplicación venta cancelada | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Aplicación nota de crédito | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Explicación y práctica cálculo abonos atrasados, gestiones y mensajeria. **** Según zona sería el cálculo*** | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Explicación y práctica Punto de venta/entrega de mercancía e instalaciones/pendiente entrega vs coteja vía sistema | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| *Entrega de mercancía politica segpun artículos/pantalla de búsqueda/finalización de la entrega. | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| *Pendiente de entrega/impresipin pendiente/Búsqueda de clientes. | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| *Cliente paga flete cotejo vs Poster informativo según zona de cuotas | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| *Solicitud de autorización fletes gratis/modificación | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| * Solicitud entrega de mercancia en tienda | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Explicación y práctica Punto de venta/Inf. general de ventas | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Programación**Pagos**Articulos**Servicio de garantía**Impresión de nota**Estado de cuenta | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Promociones**Anticpos cuenta**Cobro a distancia**Historial encuesta | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Generales**Cobro**Promoción**Documento CFDI´s **Solicitud de crédito**Detalles de entrega | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Devoluciones de efectivo**Devoluciones de mercancia. | Gte de zona | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Explicación y práctica Facturación/Facturación FDI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Estrategia Comercial y Ventas CR** | T y C | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| Manual comercial | T y C |
| Control de inventarios | T y C |
| Paga menos y apartado | T y C |
| Crédito | Gte de zona |
| Tipos de venta (apt, cre, ct, Msi)/Tipos de mercancía/Promociones desgloce en cada uno | Gte de zona |
| Políticas de crédito (curso), Perfil de clientes, dat. coin, Tabulador. Teoría y práctica | Gte de zona |
| Explicación Punto de venta/seguimiento pedidos clientes | Gte de zona |
| Explicación de intangibles (instalaciones, garantías y fletes). | Gte de zona |
| Venta LU. IV3, explicación de descuentos según etiqueta/RT y CR. | Crédito |
| 3 días estancia en el departamento de crédito.(analista e investigador) | Garantías |
| 1 día estancia Departamento de Garantías | Bodega |
| 1 día estancia Departamento de Bodega. | Cobranza |
| 1 día estancia Departamento de Cobranza (gestora telefónica y gestor domiciliario) | Gte de zona |
| Explicación del área asignada conforme al manual comercial. (Uso de Roga Box) | Gte de zona |
| Explicación Lay - out/tipo de tienda/ asignación de áreas por vendedor/supervisión | Gte de zona |
| Explicación Punto de venta/preciadores/CR | Gte de zona |
| Explicación y realización de una auditoría operativa/Manual comercial/Roga box. | Gte de zona |
| Explicación Herramientas/auditoría operativa***Reportes cotejoVs seguimiento de pedidos.*** | Gte de zona |
| **Auditoria operativa/Inventario Bodega L2 | Gte de zona |
| **Auditoria operativa/solicitudes_cliente anterior_vendedor | Gte de zona |
| **Auditoria operativa/Solicitudes Clientes nuevos por vendedor_Autorizadas NO entregadas | Gte de zona |
| **Auditoria operativa/Solicitudes clientes nuevos por vendedor_No autorizadas | Gte de zona |
| **Auditoria operativa/Solicitudes clientes nuevos por vendedor_No autorizadas | Gte de zona |
| **Auditoría operativa/Solicitudes clientes preferentes por vendedor_Autorizadas NO entregadas | Gte de zona |
| **Auditoría operativa/Solicitudes clientes preferentes por vendedor_NO Autorizadas | Gte de zona |
| **Auditoría operativa/Ventas crédito por vendedor | Gte de zona |
| **Auditoría operativa/Venta por tipo venta por vendedor | Gte de zona |
| **Auditoría operativa/Venta por tipo venta por vendedor_L2 | Gte de zona |
| **Auditoría operativa/Venta por tipo venta por vendedor_LU | |
| **Cultura y Factor ROGA** | T y C |
| Decálogo de servicio consentimos tu Hogar | T y C |
| Factor Roga | T y C |
| Innovación | T y C |
| Cultura | T y C |
| Valores | T y C |
| Servicio Roga | |
| **Herramientas Control Roga/Innovación** | Gte de zona |
| Explicación Control Roga/herramientas/Reportes LIDEREX | Gte de zona |
| Explicación Control Roga/herramientas/Reportes Ventas | Gte de zona |
| Explicación Control Roga/herramientas/Reportes Tiendas | Gte de zona |
| Autenticación Clientes de clientes regla clientes AAA Y AA ( A, B y SC)(indicador) | Gte de zona |
| Explicación de cotizaciones útiles mensuales y metas.(indicador) | Gte de zona |
| Monitorear cotizaciones con un usuario/vendedor y llenado de solicitudes. | Gte de zona |
| Explicación flujo bonos de recompra | Gte de zona |
| Explicación/relación clientes/seguimiento prospectos/listado call center | Gte de zona |
| Práctica realizar gestiones en el sistema | Gte de zona |
| Explicación digitalización expedientes Dineexpress./ventas en línea | Gte de zona |
| Práctica realizar digitalización de expedientes ventas en línea y dinexpress | Gte de zona |
| Explicación levantamiento mesa de ayuda/usuario/sistemas | |
| **Seguimiento de habilidades** | Gte de zona |
| Evaluar de manera práctica Control ROGA. (Levantamiento de pedidos como facturar, plazos). | Gte de zona |
| Práctica de todos los tipos de venta hasta el cierre d ela entrega. | Gte de zona |
| Espacio para dudas operativas. Primera evaluación práctica. ***Criterio Gerente de zona*** | |
| **Manejo de valores/Control/Auditoría** | Gte de zona |
| Explicación detallada de las funciones NO DELEGABLES**Inventarios de tienda semanal | Gte de zona |
| **Recibo de mercancia en surtidos autormáticos o cualquier ente que le traspase mercancía**Traspasos | Gte de zona |
| **Envío de expedientes**Supervisión de retiros de parciales y arqueos constantes**Llenado de | Gte de zona |
| fichas de panamericano y ficha referencia bancaria**Apertura y cierre de tienda/Horarios control según** | Gte de zona |
| **supervisión y ejecución de la estrategia comercial | Gte de zona |
| ***Según zona puedn variar procesos y controles eso lo decide Dirección de operaciones y Gte zona.*** | Gte de zona |
| ***Como algunas funciones ser delegables a la auxiliar.*** | Gte de zona |
| Explicación detallada cortes de caja/arqueos/reportes/terminal/cotejo/según zona | Gte de zona |
| Explicación detallada entrega de valores/días/según zona y según auditor | Gte de zona |
| Incidencias Actas faltantes/cotejo/lineamientos a checar y procesos según zona y auditor. | Gte de zona |
| Control de expedientes de crédito/ proceso según zona./cortes de entrega y envíos.vs cotejo vía sistema | Gte de zona |
| Controles físicos administrativos/cortes/devoluciones/ entregas,etc segun zona/Archivos según zona | Gte de zona |
| Explicación Punto de venta/kardex/Inventario | Gte de zona |
| Explicación punto de venta/devolución de almacen/kardex | Gte de zona |
| Explicación punto de venta/traspasos de mercancía/recepción surtido automático/consulta | Gte de zona |
| Explicación punto de venta/surtido automático/Line up | Gte de zona |
| Impresión del line up y lectura del mismo. **Que hacer y con quien dirigirse si está mal ejecutado. | Gte de zona |
| Explicación y formato entrega de fondos, cuando se entrega tienda (enganches y caja chica)/auditoría según zona | Gte de zona |
| Cotejo con documentos vs reporte y las ordenes de pago en tránsito. | Gte de zona |
| Según zona explicar a quien pedir los insumos (papeletas, ficha bancaria, operaciones o auditoria/tiempos de entrega) | Gte de zona |
| Explicación punto de venta/reembolso de caja chicas | Gte de zona |
| realización de un reembolso de caja chica | Gte de zona |
| Explicación punto de venta/Devolución de efectivo/anticipo/ordenes de pago/cheques | Gte de zona |
| Explicación punto de venta/Devolución de mercancía | Gte de zona |
| Realización de una devolución de venta | Gte de zona |
| Explicación punto de venta refacturación*** proceso Análogo*** | Gte de zona |
| Realización de una refacturación | Gte de zona |
| Explicación realización de inventarios/entrega de tienda como recibirla según politica/según auditor/formatos firmados/ acomodo bodegas/ lockers y condición de la mercancía | Gte de zona |
| Realización de un inventario vs aclaración de incidencias. | Gte de zona |
| Explicación claves de autorización en cada proceso/Notificaciones sistemas/tiempos de claves | Gte de zona |
| *Entregas*Bonificaciones*Descongelamiento*Devolución de mercancía*Devolución de efectivo*Fletes cambios de tarifa/gratis*Traspasos*Caja chica*Cancelación cargo | Gte de zona |

| | |
|---|---|
| *cancelación tickets | Gte de zona |
| Explicación como dar seguimiento a incidencias de control según Zona y según auditor/políticas | Gte de zona |
| Directorio telefónico Garantías/contabilidad/bodega/Auditoría/sistemas/ T y C. Importancia y relación con las áreas staff, como ayudan en cada proceso según sea el caso a ejecutar. Según zona | Gte de zona |
| Alarmas Clave y chequeo de monitoreo de la Central de Alarmas, según zona segundo número telefónico | Gte de zona |
| Apertura de Tiendas y Cierre de Tiendas. Incidencia marcada por CR. (operaciones y auditor) | Gte de zona |
| LLaves de Botón de Pánico (Chequeo diario de pantalla de Monitoreo circuito cerrado y el DVR) | Gte de zona |
| Importancia y Generales del Mobiliario fijo y de Material POP . Según zona. | Gte de zona |
| Incidencias Seguros Roga Robos, vandalismo, etc (Reporte con Su Jefe Directo) Vía Informe y apoyo fotografico | Gte de zona |
| Incidencias mantenimiento visualizacion imagen de tienda (timer, luces, fugas, paredes grafitiadas) que hacer según zona y auditor. | Gte de zona |
| Recepción de Recibos Varios Servicios etc. / Solicitud de Papelería e Insumos para Tienda limpieza, Operaciones, T y C, o auditor. | |
| **Ventas e indicadores CR** | Gte de zona |
| Explicación detallada Herramientas/administrador de informes/Tiendas/ventas por tipo por sucursal. | Gte de zona |
| Explicación detallada Herramientas/administrador de informes/Tiendas/comisiones netas por vendedor. | Gte de zona |
| Explicación detallada Herramientas/administrador de informes/Tiendas/apartados vigentes. | Gte de zona |
| Explicación detallada presupuesto vs meta/gráficos según tienda. | Gte de zona |
| Explicación pagos oxxo-pay (crédito/anticipo y abonos) | Gte de zona |
| Realización de una referencia de oxx-pay | Gte de zona |
| Explicación venta por unidades/piezas/ reportes Gte de zona | Gte de zona |
| Explicación ayuda e intervención con ventas en línea. Equipo digital | Gte de zona |
| Seguimiento indicadores por vendedor/mezcla de crédito/supervisión y repartición de metas | |
| **Cultura de servicio -Ventas** | T y C |
| La demostración parte 1:Estableciendo valor | T y C |
| Manejando al experto parte 1 | T y C |
| La trampa de la comparación | T y C |
| Empatía vs compasión | T y C |
| Agregar adicionales | T y C |
| Cuando te piden un descuento | T y C |
| La demostración parte 2: Características y beneficios | T y C |
| Manejando al experto parte 2: Cuando el experto no está | T y C |
| Manejo de objeciones -Parte 1 | T y C |
| Manejo de objeciones -Parte 2 | T y C |
| Pasar la venta | T y C |
| Señales de compra | T y C |
| Ganarse el derecho a cerrar una venta | T y C |
| Técnicas de cierre | T y C |
| Consolidar una venta | T y C |
| 3 pasos para construir una carrera Retail | T y C |
| Las objeciones del cliente | |
| **Liderazgo/Manejo de personal** | Gte de zona |
| Explicación incidencias nómina vendedores cortes segun T y C. según operaciones y zona. | Gte de zona |
| Explicación captura de vacaciones según políticas en el NOM/ Según zona. Gte Zona (usuario NOM) | Gte de zona |
| Explicación sanciones administrativas en el equipo de ventas. Operaciones y T y C, según zona. | Gte de zona |
| Explicación involucramiento cuando se tienen vacantes en el equipo Operaciones / T y C | Zona y T y C |
| Explicación y formato de las evaluaciones de los vendedores cuando se renueve o no el contrato | Gte de zona |
| Juntas de operaciones/avisos/ según zona y Criterios del Gte de zona. Modelar reunión con equipo | Gte de zona |
| Seguimiento a impartir retroalimentación con el equipo/ventas/manejo de personal. Criterios del Gte de zona | |
| **Liderazgo/Planificación del trabajo** | Zona y T y C |
| Realizar una carpeta con formatos ya estandarizados que ayuden a la productividad del equipo en tienda | Zona y T y C |
| Estos deben de ir en la pizarra de cada tienda junto a avisos de operaciones: | Zona y T y C |
| *Planilla de reunión de Tiendas | Zona y T y C |
| *Cronograma de mantenimiento/según Gte de zona y necesidad. | Zona y T y C |
| *Plano de áreas de responsabilidad | Zona y T y C |
| *Resumen de desempeño semanal de cada puesto(semana pasada inmediata) | Zona y T y C |
| * Plan metas semanal(semana pasada inmediata) | Zona y T y C |
| *Plan metas semanal (semana actual proyectada) | Zona y T y C |
| *Resumen trimestral de metas de la tienda | Zona y T y C |
| *Estándares de venta y servicio al cliente NO NEGOCIABLES. | Zona y T y C |
| *Plan de acción de entrenamiento (nuevos colaboradores y los que necesiten reforzamiento según desempeño) | |
| **Seguimiento de habilidades** | Gte de zona |
| Espacio para dudas operativas. ***Criterio Gerente de zona*** | Gte de zona |
| Dudas en general de todos los procesos. última Evaluación práctica **** Criterio Gerente de zona*** | Zona y T y C |
| Evaluación Gte de zona, renovación de contrato | Gte de zona |
| Ideal cubrir tienda despúes del proceso. **** Criterio Gerente de zona /medir tiempos.*** | |