

# Instituto IGA Coca-Cola

## Catálogo de Cursos en Línea

### 1. INICIO

#### 1. BIENVENIDO A LA CAPACITACIÓN EN LÍNEA

Esta es una introducción a la capacitación en línea orientada hacia los gerentes. Introduce el concepto de aprendizaje combinado, que combina los métodos de aprendizaje electrónico o basado en el web con los métodos tradicionales para cumplir las metas del programa.

En este curso, usted aprenderá sobre los informes, el manual de capacitación, el desarrollo profesional y las mejores prácticas y maneras de estimular la capacitación entre sus asociados.

**Duración:** 15 minutos

#### 2. BIENVENIDO AL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN – GERENTES

Esta es una introducción a la capacitación en línea orientada hacia los gerentes. Introduce el concepto de aprendizaje combinado, que combina los métodos de aprendizaje electrónico o basado en el web con los métodos tradicionales para cumplir las metas del programa.

En este curso, usted aprenderá sobre los informes, el manual de capacitación, el desarrollo profesional y las mejores prácticas y maneras de estimular la capacitación entre sus asociados.

**Temas:**

- El porque de la capacitación
- Tipos de capacitación
- Procedimientos

**Duración:** 30 minutos.

## 2. CONOCIMIENTO GENERAL – N1

### 3. VENTA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS

Este curso está diseñado para los detallistas de alimentos que venden bebidas alcohólicas. Las ventas de bebidas alcohólicas están estrictamente reguladas de manera que, ocasionalmente, los asociados tendrán que rechazar la venta a un menor o a una persona que esté intoxicada.

Adicionalmente, el curso explica el efecto del alcohol en el comportamiento de la persona, define el contenido de alcohol en la sangre, clasifica las formas legales de identificación y analiza qué debe hacerse con las identificaciones (ID) falsas

**Temas:**

- El impacto del alcohol
- Rechazo de venta

**Duración:** 1.25 horas

### 4. SERVICIO AL CLIENTE Y PROFESIONALISMO I

Con el aumento en la competencia dentro de la industria de supermercados de hoy en día, la acción de proporcionar servicio al cliente ya no es un beneficio agregado; es una necesidad. Los clientes que no quedan satisfechos con el servicio recibido pueden irse fácilmente con sus preferencias a cualquier otro lugar.

Los clientes compran algo más que solo productos. Con frecuencia pagan más, viajan más lejos y se crean inconvenientes a sí mismos simplemente para hacer negocio con una compañía que les aprecie.

El simple hecho de proporcionar servicio excepcional establecerá una relación que mantendrá a cada cliente regresando una y otra vez.

**Recuerde siempre, ¡el cliente es la razón que le permite mantener su trabajo!**

**Temas:**

- El cliente
- Servicio al cliente
- Cualidades interpersonales

**Duración:** 2.5 horas

## 5. SERVICIO AL CLIENTE Y PROFESIONALISMO II

Para muchos asociados, la industria de supermercados proporciona la primera experiencia de un lugar de trabajo profesional – un lugar de trabajo donde existe la cortesía, el respeto y el profesionalismo.

En este curso, un estudiante aprenderá lo que significa el profesionalismo y las buenas maneras para la industria de supermercados.

### Temas:

- Profesionalismo
- Buenas costumbres en el lugar de trabajo

**Duración:** 1.25 horas

## 6. SEGURIDAD ALIMENTARIA E HIGIENE BÁSICA

Desde la granja al consumidor hay mejoras recientes en cuanto a la salud pública. No obstante lo anterior, todavía se tienen numerosas evidencias de enfermedades de origen alimentario que pueden causar hospitalizaciones e incluso la muerte. Una responsabilidad importante de la industria de comercialización de alimentos es asegurar que éstos sean seguros para el consumo humano. Los asociados del supermercado son con frecuencia las últimas personas en manipular un alimento para el consumidor antes de que éste alcance su hogar. El control de la temperatura de los alimentos, la prevención de la contaminación cruzada y la aceptación de alimentos que procedan de fuentes seguras son algunas de las responsabilidades implicadas en una manipulación segura de los alimentos.

### Temas:

- Como evitar la zona de peligro por temperatura
- Prevención de la contaminación de alimentos y equipos
- Mantenimiento de buenas prácticas de higiene
- Tratamiento de alimentos que procedan de una fuente insegura

**Duración:** 50 minutos

## 7. SEGURIDAD EN LA TIENDA I

En la industria detallista de alimentos, los supermercados pueden mantenerse al frente de la competencia mediante la creación de un ambiente de compras y trabajo seguro. Esto es así porque cuando los supermercados no están fuertemente comprometidos con la seguridad suceden los accidentes, ocurren los robos, se pierden los clientes, caen las utilidades y los precios del seguro se elevan.

Al aumentar la conciencia de la seguridad en todos los niveles de la tienda—desde la limpieza y la higienización hasta la preparación de emergencia—se hace posible para un supermercado reducir las demandas de seguro y crear una tienda mejor, más limpia y más segura, tanto para los clientes que compran allí como para los asociados que trabajan en la misma.

**Temas:**

- Limpieza y desinfección
- Prevención y grado de preparación

**Duración:** 2 horas

## 8. CONTROL DEL ESTRÉS

El estrés es un estado de ánimo normal en la vida. Sin embargo, cuando es excesivo puede tener efectos devastadores en la salud mental y física. Es producido por muchas causas, entre ellas la falta de sueño, la depresión, el trabajo y la estabilidad financiera.

Este curso probará sus niveles de estrés y le ayudará a determinar si necesita reducir el estrés en su vida. También conocerá algunas de sus causas y efectos, así como pasos sencillos y cambios pequeños que usted puede realizar para controlar su estrés.

**Temas:**

- Los aspectos básicos del estrés
- Los tipos de estrés

**Duración:** 1.25 horas

## 9. VENTA DE TABACO

Los productos de tabaco crean adicción y tienen muchos efectos graves y perjudiciales en la salud. Por esta razón, la venta de productos de tabaco está regulada estrictamente y hay leyes que prohíben la venta de tabaco a los menores de edad.

Como asociado de ventas de tabaco, es su responsabilidad conocer las consecuencias del consumo de tabaco, para de esa forma implementar mejor las leyes sobre el tabaco. Asegúrese de que su tienda se mantenga dentro del cumplimiento de la ley mediante la comprobación de las identificaciones requeridas del comprador y, cuando sea necesario, rechazando una venta de tabaco.

### Temas:

- Efectos para la salud
- Las leyes de EE.UU.
- Los clientes

**Duración:** 1.75 horas

## 2. Conocimiento General – N2

### 10. GESTIÓN POR CATEGORÍAS

El espacio de anaquel es a menudo un recurso escaso en una tienda. Con el suministro constante de nuevos artículos, las decisiones relacionadas con las preguntas ¿qué añadir?, ¿dónde colocarlos?, ¿a qué precio venderlos? y ¿cuándo realizar una promoción de esos artículos que llegan? constituyen un reto inmenso para el detallista.

El proceso de Gestión por Categorías está diseñado para ayudar al detallista y al proveedor a administrar el espacio satisfactoriamente y a desarrollar una categoría mediante el uso de la colaboración y enfocándose en el cliente, el mercado y los objetivos de esa categoría.

En este curso, aprenderá los fundamentos de la Gestión por Categorías, los ocho pasos, las tendencias actuales y las oportunidades futuras del proceso.

**Temas:**

- Fundamentos de la Gestión por Categorías
- Los primeros pasos de la Gestión por Categorías
- Los siguientes pasos
- Las tendencias y el futuro de la administración de categorías

**Duración:** 3 horas

### 11. VENTA DE ALIMENTOS AL DÍA

Este curso informa a los asociados detallistas de la industria actual, el estilo de vida y las tendencias de los consumidores y cómo afectan el papel de los supermercados. Con el fin de servir mejor y atraer clientes, los detallistas inteligentes tienen que conocer y entender los nuevos comportamientos del consumidor en un ambiente de cambios constantes.

**Temas:**

- Canal minorista
- Industria de venta de alimentos al detalle
- El negocio del supermercado

**Duración:** 2.5 horas

## 12. PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS

Frecuentemente, la prevención de la pérdida de inventario es ignorada por muchos detallistas que prestan una mayor atención a las promociones, la comercialización y la administración de categorías. Si bien esos aspectos son importantes, la pérdida de inventario dentro de los supermercados fue un 132% mayor que la utilidad neta (1). ¿Qué significa esto? Los detallistas tienen que reducir esa pérdida en \$1,000 o vender \$100,000 de productos para obtener una ganancia de \$1,000.

La mayoría de los supermercados estarían de acuerdo en que la primera opción es más fácil de cumplir, pero a menudo no se asignan los recursos necesarios para resolver los asuntos de prevención. Este curso fue diseñado para dar atención a aspectos recientes e ignorados y para proporcionar soluciones para controlar las pérdidas y mejorar el resultado final.

### Temas:

- Introducción a la prevención de pérdidas
- Robo por asociados
- Hurto y robo organizado
- Otras formas de robo
- Prevención

**Duración:** 4 horas

## 13. DEPARTAMENTO DE BEBIDAS NO-ALCOHÓLICAS - JUGOS

Los jugos son una industria multibillonaria. Los clientes de todas las edades compran jugos para todo tipo de ocasiones. Uno de los aspectos más atractivos de la categoría es la variedad: los jugos se elaboran en muchos sabores, tales como naranja, manzana, guayaba, granada y uva.

En esta lección, usted conocerá la historia de los jugos —incluyendo cómo los cítricos fueron utilizados en los tiempos antiguos y cómo fueron traídos a los Estados Unidos— así como quiénes son los fabricantes clave en la industria. También conocerá sobre los tres principales segmentos de los jugos: refrigerados, congelados y envasados estables hasta su fecha de caducidad.

### Temas:

- Información general sobre los jugos
- Información general por segmentos
- Información general sobre el consumidor

**Duración:** 2.5 horas

## 14. ACOSO SEXUAL

El acoso sexual es un problema de hace mucho tiempo, y la toma de conciencia y conocimiento del mismo en los lugares de trabajo ha aumentado rápidamente en años recientes.

Este curso explica el significado del término, describe la clasificación de diferentes tipos de acoso sexual y presenta ejemplos de medidas preventivas.

Los detallistas tienen que comunicar a cada uno de sus asociados que el acoso sexual no será tolerado en el lugar de trabajo. Esto se cumple mediante la implementación de un programa sobre el acoso sexual que asegure que todos los asociados entiendan y cumplan totalmente con las normas del Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964.

### Temas:

- El acoso sexual – Breve historia
- Tratando con el acoso sexual
- Prevención

**Duración:** 3 horas

## 15. SEGURIDAD EN LA TIENDA II

En este curso, que está dirigido a los gerentes, los supervisores y los propietarios, usted aprenderá prácticas de administración de la seguridad así como la forma de hacer que su tienda opere en conformidad con las regulaciones. Esto incluye la implementación de prácticas de contratación no discriminatorias, la formación de comités de seguridad y la investigación de los accidentes.

Como gerente o propietario de una tienda, es su responsabilidad asegurar que su compañía opere de acuerdo con las leyes federales y estatales, y que estén implementadas e implantadas las políticas que aseguren la seguridad y el bienestar de todos los que entren a su tienda.

### Temas:

- Contratación y capacitación
- Promoción y delegación
- Informes e investigaciones

**Duración:** 1.5 horas

## 3. SUPERMERCADO – N1

### 16. EMPLEADO DE PANADERIA

Las responsabilidades de un Empleado de Panadería van más allá de cortar pan y hornear pasteles. El Curso de Empleado de Panadería proporciona información sobre los productos en la panadería, las formas de preparar cada producto paso a paso y la forma de vender esos productos al cliente. Adicionalmente, enseña cómo mantener las normas sanitarias y finalmente entregar los mejores productos posibles al cliente.

**Temas:**

- Recepción y almacenamiento
- Identificación y conocimiento del producto
- Producción de la panadería
- Higiene del Departamento de Panadería
- Mercadeo

**Duración:** 5 horas

### 17. EMPLEADO DE PRODUCTOS AGRICOLAS

Con más de 3000 frutas y verduras disponibles en los supermercados, los empleados de este departamento deben ser capaces de identificar y brindar a los clientes información sobre las características de estos productos. Un empleado de frutas y verduras debe saber recibir, almacenar, surtir y cumplir con los estándares de seguridad alimenticia. Cada fruta y verdura tiene características únicas que determinan la manera de almacenarla o consumirla. Este curso contiene los conocimientos necesarios para cumplir con estas tareas.

**Temas:**

- Responsabilidades básicas
- Operaciones del departamento
- Productos básicos agrícolas

**Duración:** 3 horas

## 18. CAJERO

Como una parte integral del equipo del supermercado, los cajeros tienen que conocer el procedimiento apropiado para una amplia gama de situaciones y asuntos. Ellos forman el personal que opera el sistema de Caja y sus componentes, que identifica los productos, maneja el dinero y los pagos, que previene las pérdidas, embolsa las compras del cliente y mantiene el área de Caja.

Dentro de sus funciones como cajero, es fundamental que desarrolle sus capacidades y conocimientos en todas estas áreas, a fin de realzar y mejorar la imagen de la tienda, contribuir a las operaciones diarias y servir mejor a sus clientes.

**Temas:**

- Responsabilidades básicas
- Identificación de los productos agrícolas
- Pago
- Pérdidas
- Embolsamiento de abarrotes

**Duración:** 5 horas

## 19. EMPLEADO DE CORTESÍA

Un empleado de cortesía es con frecuencia el primer asociado que los clientes ven cuando entran en la tienda y el último que ven antes de salir de la tienda. Sin embargo, cuando los clientes regresan a su casa y encuentran que los huevos están rotos y que el pan está aplastado, no sólo culpan al empleado de cortesía sino que también deciden no volver a comprar en esa tienda.

Como empleado de cortesía, es su responsabilidad evitar estas consecuencias mediante la práctica de un embolsamiento apropiado y/o llevando hacia el exterior de la tienda las compras de los clientes.

**Temas:**

- La línea de Cajas
- Embolsamiento

**Duración:** 2 horas

## 20. EMPLEADO DEL DELI

Ubicado a un lado del extremo delantero de la tienda, el departamento de deli tiene el máximo de interacción con los clientes. Un empleado del deli toma órdenes, ofrece sugerencias y realiza ventas. Adicionalmente, los empleados del deli son responsables del almacenamiento y preparación de los productos, a la vez que aseguran el cumplimiento de las medidas de higiene y seguridad de los alimentos. Este Curso para Empleados del Deli cumple las sugerencias impartidas por el Código de Alimentos de la FDA y proporciona el conocimiento básico del producto.

### Temas:

- Recepción y almacenamiento
- Identificación y conocimiento del producto
- Preparación de alimentos del Deli
- Limpieza e higiene en el Deli
- Comercialización del Deli

**Duración:** 4.5 horas

## 21. EMPLEADO DE FLORERÍA

Los clientes que visitan el departamento floral aprecian tener flores frescas en su hogar o en la preparación de regalos para sus amigos. En las tiendas detallistas de alimentos a través de los Estados Unidos, las rosas, los ramilletes, y las plantas florecidas en macetas representan un 79% de las ventas de florería.

Como empleado de florería, es imperativo que usted cuide y manipule apropiadamente las flores y ramilletes que se exhiben a la venta en el departamento floral. Usted debe desarrollar las habilidades necesarias para contribuir a las ventas totales de su tienda y satisfacer las expectativas de sus clientes.

### Temas:

- Ventas de florería
- Cuidado floral

**Duración:** 2 horas

## 22. EMPLEADO DE CONGELADOS Y LÁCTEOS

El trabajo de un empleado de congelados y lácteos consiste en lo siguiente: ordenar, recibir, almacenar y abastecer productos, y asegurar las normas de seguridad.

El intenso movimiento de clientes en los departamentos de congelados crea un alto volumen de ventas y una necesidad de servicio al cliente. Este curso explica cómo satisfacer las necesidades de los clientes suministrándoles los productos correctos y el servicio que ellos demandan.

### Temas:

- Aspectos básicos de los productos congelados y lácteos
- Abastecimiento y comercialización
- Recepción y pedidos

**Duración:** 3 horas

## 23. ABASTECEDOR DE ABARROTOS

El papel de un Abastecedor de Abarrotos incluye recibir los productos, incluirlos en el inventario y encontrar las formas de mostrarlos al público. Adicionalmente, el Abastecedor de Abarrotos tiene que interactuar con los clientes y hacer ventas sugestivas que ayuden a mejorar las utilidades. Este curso describe esas responsabilidades y proporciona escenarios para las interacciones comunes con el cliente.

### Temas:

- Aspectos básicos del almacenamiento
- Recepción
- Operaciones de abastecimiento
- Exhibición y almacenamiento de productos
- Otras responsabilidades

**Duración:** 2.5 horas

## 24. EMPACADOR DE CARNE

Las responsabilidades de los empacadores de carnes son altamente especializadas. Las operaciones básicas incluyen presentación, etiquetado y rotación. Como puede existir la posibilidad de enfermedades transmitidas por los alimentos, también es vital el conocimiento de las reglas de seguridad y desinfección.

En la posición de empacador de carnes, usted tiene que identificar los diferentes cortes de carne de res, ternera, puerco, carnero y aves. También debe conocer las temperaturas de seguridad y las fechas límites de consumo para cada corte.

### Temas:

- Productos de carne
- El Departamento de Carnes
- Seguridad y sanidad de la carne

**Duración:** 3 horas

## 3. SUPERMERCADO – N2

### 25. ASISTENTE DEL GERENTE DEL DELI

El Curso de Asistente del Gerente del Deli está diseñado para mejorar el desempeño de los asociados en todos los niveles. Después de terminar este curso, un Gerente de Tienda conocerá cómo establecer su diferenciación de la competencia y satisfacer las necesidades de conveniencia de un cliente. Un Empleado del Deli conocerá nuevos y magníficos productos y servicios del deli que la competencia no ofrece. Un nuevo Asistente del Gerente del Deli aprenderá las mejores prácticas para las operaciones de día tras día.

### Temas:

- Mantenerse competitivo
- Comercialización y ventas
- Operaciones del Deli

**Duración:** 2.5 horas

## 4. CONVENIENCIA

### 26. CAJERO

Los deberes del cajero de una tienda de conveniencia se extienden más allá de los simples procedimientos de revisión y cobro de compras. Los cajeros tienen que tener un exhaustivo conocimiento de los distintos tipos de formas de pago, la forma de embolsar los productos así como lo que debe hacer con los billetes de lotería. Los cajeros también deben conocer la forma de comportarse en situaciones peligrosas tales como los casos de robo con fuerza.

En este curso, usted aprenderá los aspectos básicos para ser un cajero de tienda de conveniencia, lo cual incluye todo, desde los procedimientos de revisión y cobro hasta la prevención del robo de mercancías.

**Temas:**

- Deberes de la caja
- Otros servicios
- Pérdidas

**Duración:** 1 horas.

### 27. TIENDA DE CONVENIENCIA – SERVICIO AL CLIENTE

El cliente es la persona más importante en la tienda de conveniencia. Si un cliente no está satisfecho puede decidirse por comprar en un competidor o en un formato de tienda diferente, tal como un supermercado con un centro de combustible. Sin embargo, si los asociados le dan a los clientes un servicio extraordinario y amistoso, lo más probable es que el cliente regrese a esa tienda para sus próximas compras.

Usted, como asociado de ventas en una tienda de conveniencia, tiene la responsabilidad de proporcionar un servicio amistoso, eficiente y profesional a todos y cada uno de los clientes que entran en su tienda.

**Temas:**

- Servicio al cliente
- Profesionalismo

**Duración:** 1.5 horas

## 28. TIENDA DE CONVENIENCIA - OPERACIONES

Los deberes del cajero de una tienda de conveniencia se extienden más allá de los simples procedimientos de revisión y cobro de compras. Los cajeros tienen que tener un exhaustivo conocimiento de los distintos tipos de formas de pago, la forma de embolsar los productos así como lo que debe hacer con los billetes de lotería. Los cajeros también deben conocer la forma de comportarse en situaciones peligrosas tales como los casos de robo con fuerza.

En este curso, usted aprenderá los aspectos básicos para ser un cajero de tienda de conveniencia, lo cual incluye todo, desde los procedimientos de revisión y cobro hasta la prevención del robo de mercancías.

**Temas:**

- La Tienda
- Petróleo

**Duración:** 1 hora

## 6. IGA – N1

### 29. BIENVENIDO A IGA

Este curso le da una rápida idea de lo que hace que IGA sea la tienda donde los consumidores prefieren comprar... y la importante posición que usted tiene en la continuación de nuestra tradición de excelencia de servicio.

Conocerá cómo IGA apoya al detallista independiente local con programas y herramientas que le ayudan a crear una diferencia en la comunidad.

Bienvenido a IGA!

**Temas:**

- ¿Por qué IGA?
- Los programas IGA

**Duración:** 30 minutos

## 7. EE.UU. – N1

### 30. CAJERO WIC BÁSICO

Este curso proporciona información general sobre un tipo de transacción específica que los cajeros pueden encontrar en su trabajo diario: la transacción relacionada con el WIC.

En este curso, usted aprenderá acerca del programa WIC: a quién beneficia, qué proporciona y cómo trabaja. Debe observar que este curso es una versión generalizada de la capacitación del cajero WIC. Vea las orientaciones de su tienda para la terminología específica de la tienda y las políticas de regulación estatal apropiadas.

**Temas:**

- El Programa WIC
- Transacciones WIC

**Duración:** 1 hora

## 7. EE.UU. – N2

### 31. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS WIC

Este es el segundo en un curriculum de dos cursos WIC. Este curso se enfoca en las necesidades de observancia del WIC por los propietarios y tenedores de libros. También educa a los detallistas sobre la forma de operar un programa exitoso que cumpla las regulaciones del WIC.

Para servir mejor a sus clientes del WIC, tiene que cumplir los procedimientos apropiados que aseguren beneficios continuos. Esto incluye conocer cómo procesar apropiadamente los cheques WIC, solicitar los requisitos de abastecimiento mínimo del WIC y cumplir con su contrato WIC.

**Temas:**

- Tenedor de Libros
- Propietario detallista

**Duración:** 1 hora

## 8. GERENCIA

### 32. EL FUTURO DE LOS ALIMENTOS Y LA SALUD

En el futuro, los consumidores relacionarán fuertemente los alimentos que comen con la salud y el bienestar. Las tiendas de alimentos estarán perfectamente posicionadas para asumir el papel de un nuevo "destino para la salud" en las vidas de los consumidores. Si usted no toma ventaja de esta oportunidad, se arriesga a perder parte de su base empresarial.

Un estudio del Coca-Cola Retailing Research Council titulado "Connecting the Dots Between Food and Health" (Conectando los puntos entre los alimentos y la salud) le dará una herramienta de planificación estratégica—un mapa del futuro de la salud y el bienestar en la venta detallista de alimentos—así como las instrucciones sobre la forma de utilizarla. Adicionalmente, este estudio detalla una gama de acciones para la salud y el bienestar que se utilizan por los detallistas de alimentos de hoy en día.

**Temas:**

- Mapa IFTF del futuro
- Encuesta de grupo de la industria
- Espectro de acción
- Explorar las opiniones del consumidor

**Duración:** 2.25 horas

## 49. LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ADMINISTRACIÓN

El estudio "Getting to Great," del Coca-Cola Retailing Research Council, ofrece un enfoque totalmente nuevo de lo que constituye un rendimiento excelente de la tienda, algo que va más allá del resultado final tradicional.

En este curso, usted estudiará la encuesta "Getting to Great" y verá cómo se combinan tres factores —las ventas de la tienda vs. el potencial de ventas, la lealtad del cliente y la lealtad del empleado-- para situar a las tiendas de rendimiento excelente separadas de aquellas que sólo producen una ganancia sólida. También aprenderá las cuatro prácticas de administración que siempre se aplican en las tiendas de rendimiento excelente pero que, sin embargo, son poco comunes o inexistentes en las tiendas de menor rendimiento.

Ya sea que usted opere una sola tienda o 100, las lecciones aprendidas en este curso le ayudarán a mejorar el rendimiento de la tienda.

### **Temas:**

- Definición del término Rendimiento Excelente (Great Performance)
- Modo de pensar del gerente
- Cuatro prácticas de administración clave

**Duración:** 1.5 horas

© 2009 The Coca-Cola Company

## 50. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Para mantenerse exitosos en un mercado crecientemente competitivo y que se mueve a paso rápido, los detallistas de alimentos necesitan una fuerza de trabajo dedicada. La pasión, la creatividad y un conocimiento superior en todas las actividades de interacción con el cliente pueden separar a los ganadores de los perdedores dentro del mercado detallista de alimentos.

En este curso, usted revisará el estudio "A Leadership People Strategy for Food Retailers" realizado por el Coca-Cola Retailing Research Council e identificará asuntos importantes del empleo y de las tendencias en el comercio minorista de alimentos. El estudio enfatiza, como una necesidad para los detallistas de alimentos, que éstos se conviertan en empleadores preferidos. Le proporciona un marco estratégico para los recursos humanos y listados de comprobación fáciles de utilizar para la implementación de su propia estrategia de personal.

### Temas:

- Empleadores preferidos
- Una estrategia de personal exitosa
- Reclutamiento, capacitación y retención de empleados

**Duración:** 2.6 horas

## 51. RETENCIÓN Y PÉRDIDA DE EMPLEADOS

Un estudio del Coca-Cola Retailing Research Council, "New Ideas for Retaining Store-Level Employees," (Nuevas ideas para la retención de empleados a nivel de tienda), le da a los detallistas de supermercados dos puntos focales para atacar el problema de la rotación de empleados. Uno es la habilidad para determinar el costo real de la rotación a nivel de tienda. El otro es la identificación de acciones que aumenten la retención de los empleados y reduzca la rotación.

En este curso, usted examinará los datos de "New Ideas for Retaining Store-Level Employees" y los utilizará para desarrollar un plan de acción que le ayudará a vencer los costos de la rotación de empleados.

### Temas:

- Identificación de los datos de rotación
- Preparación de un plan de acción

**Duración:** 1.5 horas

© 2009 The Coca-Cola Company

## 52. OCASIONES DE COMPRAS

En el estudio del Coca-Cola Retailing Research Council, "The World According to Shoppers" (El mundo de acuerdo con los compradores) la agenda del consumidor se examina muy de cerca para desarrollar una comprensión más profunda de las necesidades de los compradores contemporáneos. Esto estimula un cambio en la perspectiva de la industria, alejada del concepto tradicional que expresa "el mundo de acuerdo con los supermercados" y encaminada hacia el concepto más moderno de "el mundo de acuerdo con los compradores".

En este curso, usted examinará el estudio, conocerá lo que motiva la selección del comprador e identificará nuevas oportunidades para el crecimiento. Cuando usted entiende a los consumidores y por qué ellos compran, puede evitar desperdiciar su tiempo, su dinero y otros recursos valiosos en esfuerzos que tienen poca significación para sus compradores.

### **Temas:**

- Necesidades del estilo de vida
- Enfoque de las compras
- Representación del rendimiento del supermercado
- Ventaja competitiva

**Duración:** 2.25 horas

© 2009 The Coca-Cola Company