



¿Estás gestionando tu tienda... o dirigiendo tu negocio?

# RETAIL MANAGEMENT

Estrategia, gestión y experiencia de cliente  
en el comercio urbano de Bilbao



**b**  
bilbaodendak



# PLANTEAMIENTO INICIAL

## TARGET

El programa está dirigido a propietarios y gerentes de los negocios que forman parte de **bilbaoDendak**.

Está dirigido a **negocios con una gestión más avanzada** y presencia activa en canales digitales hasta **comercios con un modelo fundamentalmente presencial** y con un grado de digitalización limitado.

## ENFOQUE

Se aborda el negocio comercial de manera transversal, **desde la definición de la estrategia hasta su impacto en los resultados.**

Los contenidos se trabajan en torno a la **toma de decisiones**, la **mejora de la rentabilidad**, el **fortalecimiento de la marca** y el **diseño de experiencias de cliente** coherentes.



# OBJETIVOS

**El Programa de Retail Management tiene como objetivo reforzar la capacidad de gestión y toma de decisiones de los responsables de negocios comerciales urbanos de Bilbao.**

- ✓ **Desarrollar una visión estratégica del negocio**
- ✓ **Reforzar las competencias de gestión y dirección**
- ✓ **Mejorar el posicionamiento y la gestión de la marca**
- ✓ **Optimizar la experiencia de cliente**
- ✓ **Impulsar el uso práctico de la digitalización y la tecnología.**
- ✓ **Conectar la estrategia con la ejecución y los resultados**



# PROGRAMA FORMATIVO

## VISIÓN GLOBAL

DURACIÓN:  
18 horas

MÓDULO 1: 2 horas + 15 minutos

EL RETO DE LA TIENDA DEL FUTURO: PROXIMIDAD Y DIGITALIZACIÓN

Del contexto al foco estratégico



MÓDULO 2: 2 horas + 15 minutos

VALOR DE MARCA Y POSICIONAMIENTO

Gestión de marca, coherencia y relevancia para el cliente



MÓDULO 3: 2 horas + 15 minutos

ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL NEGOCIO

Organización y control del negocio



MÓDULO 4: 2 horas + 15 minutos

GESTIÓN DE OPERACIONES

Excelencia operativa y rentabilidad



MÓDULO 7: 2 horas + 15 minutos

PRESENTACIÓN 3 BEST PRACTICES CON ENFOQUE TRANSVERSAL

Del contexto al foco estratégico



MÓDULO 6: 4 horas + 30 minutos

LA MEJORA DEL CUSTOMER EXPERIENCE

Customer Experience y omnicanalidad bien integrada



MÓDULO 5: 2 horas + 15 minutos

OBJETIVOS COMERCIALES: LAS PREVISIONES DE VENTAS

Planificación comercial y toma de decisiones basadas en datos



# PROGRAMA FORMATIVO

## DETALLE DE CONTENIDOS

### 1. EL RETO DE LA TIENDA DEL FUTURO: PROXIMIDAD Y DIGITALIZACIÓN (2h15 m)

- ✦ La complicitad entre online, offline y ecommerce
- ✦ Tecnología y la IA Generativa
- ✦ Las claves: gestión y animación
- ✦ Detección de nuevas oportunidades de negocio
- ✦ Iniciando un Plan de Acción

### 2. VALOR DE MARCA Y POSICIONAMIENTO (2h15 m)

- ✦ Definición de la Propuesta Única de Venta (PUV)
- ✦ Cómo construir nuestra estrategia de marca: tipologías de posicionamiento en función de los atributos seleccionados
- ✦ La web como punto de partida
- ✦ Las redes sociales como impulsor del posicionamiento

### 3. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL NEGOCIO (2h15 m)

- ✦ Diagnóstico sobre la idoneidad de los recursos actuales:
  - ✦ Comerciales, Tecnológicos, Financieros y Humanos
- ✦ Estructura de objetivos generales en el negocio:
  - ✦ El Plan de Trabajo como Lógica Comercial del Negocio
  - ✦ Elaboración de un Sistema de Indicadores
  - ✦ Seguimiento y Cuadro de Mando
- ✦ Herramientas para la visualización de datos:
  - ✦ Modelo de integración de las diferentes fuentes de datos

### 4. GESTIÓN DE OPERACIONES (2h15 m)

- ✦ Análisis y Gestión del Stock
- ✦ Métricas e Índices de Eficiencia
- ✦ La Nueva Gestión de Categorías

# PROGRAMA FORMATIVO

## DETALLE DE CONTENIDOS

### 5. OBJETIVOS COMERCIALES:

#### LAS PREVISIONES DE VENTAS (2h15 m)

- ✦ Definición de objetivos comerciales
- ✦ Diseño de estrategias y acciones
- ✦ Aplicaciones Bussines Data Analytics

### 6. LA MEJORA DEL CUSTOMER EXPERIENCE (4h30m)

- ✦ La importancia de la Gestión de Datos
- ✦ Cómo humanizar las relaciones comerciales a través de la IA,
- ✦ Plataformas Omnicanal
- ✦ Chatbots y Asistentes Virtuales

### 7. PRESENTACIÓN 3 BEST PRACTICES CON ENFOQUE TRANSVERSAL (2h15m)

