

MULTITIENDAS CORONA
NEXT LEARNING 2009



Datos de la Empresa

- Multitiendas Corona es una empresa del rubro Grandes Tiendas.
- En la actualidad posee 30 tiendas desde Arica a Punta Arenas, con un total de 2.650 trabajadores. De estos 850 trabajan en la Región Metropolitana (32,08%) y 1.800 fuera de ella.(67,92%)
- Del total de trabajadores de la empresa :
 - el 62% son Mujeres
 - el 51% tiene menos de 30 años de edad

PRESENTACION PROBLEMA

PROBLEMA PRESENTADO POR LA COMPAÑÍA

- Implementar un programa nacional de capacitación para funcionarios de Corona, que promueva mejoras en los sistemas y prácticas administrativas, en los niveles de servicio y en la productividad de las tiendas de la cadena.

OBJETIVOS A DESARROLLAR

- Mejorar los niveles de calificación profesional de las diferentes unidades de negocio de la empresa
- Aumentar los estándares de servicio interno / externo de nuestro personal
- Fortalecer mejores experiencias de compra y servicios asociados para nuestros clientes, al contar con un personal en contacto más capacitado.
- Crear un modelo de desarrollo profesional a través del cual todos los trabajadores tengan posibilidades y requisitos claros para acceder a mejores puestos de trabajo u otros incentivos.

SOLUCION PRESENTADA

- Realización de Diplomado Profesional Corona – Duoc UC, metodología e – learning, con certificación mediante pruebas presenciales.

METODOLOGIA DE TRABAJO

- Realización de cursos con metodología e – learning, con ejercicios prácticos, en lo referido a revisión de contenidos, .
- Certificación mediante pruebas finales presenciales al término de cada curso en sedes de DUOC UC.
- Cursos conducentes a Diplomados de especialidad, de acuerdo a mallas definidas:
 - a) Diplomado en Administración de Retail
 - b) Diplomado Gestión de Ventas y Servicios
 - c) Diplomado Dirección de Equipos de Venta.

ALCANCES

PERSONAL OBJETIVO

- Todos los trabajadores de Tiendas, Casa Matriz y CD.(2.650 aprox)

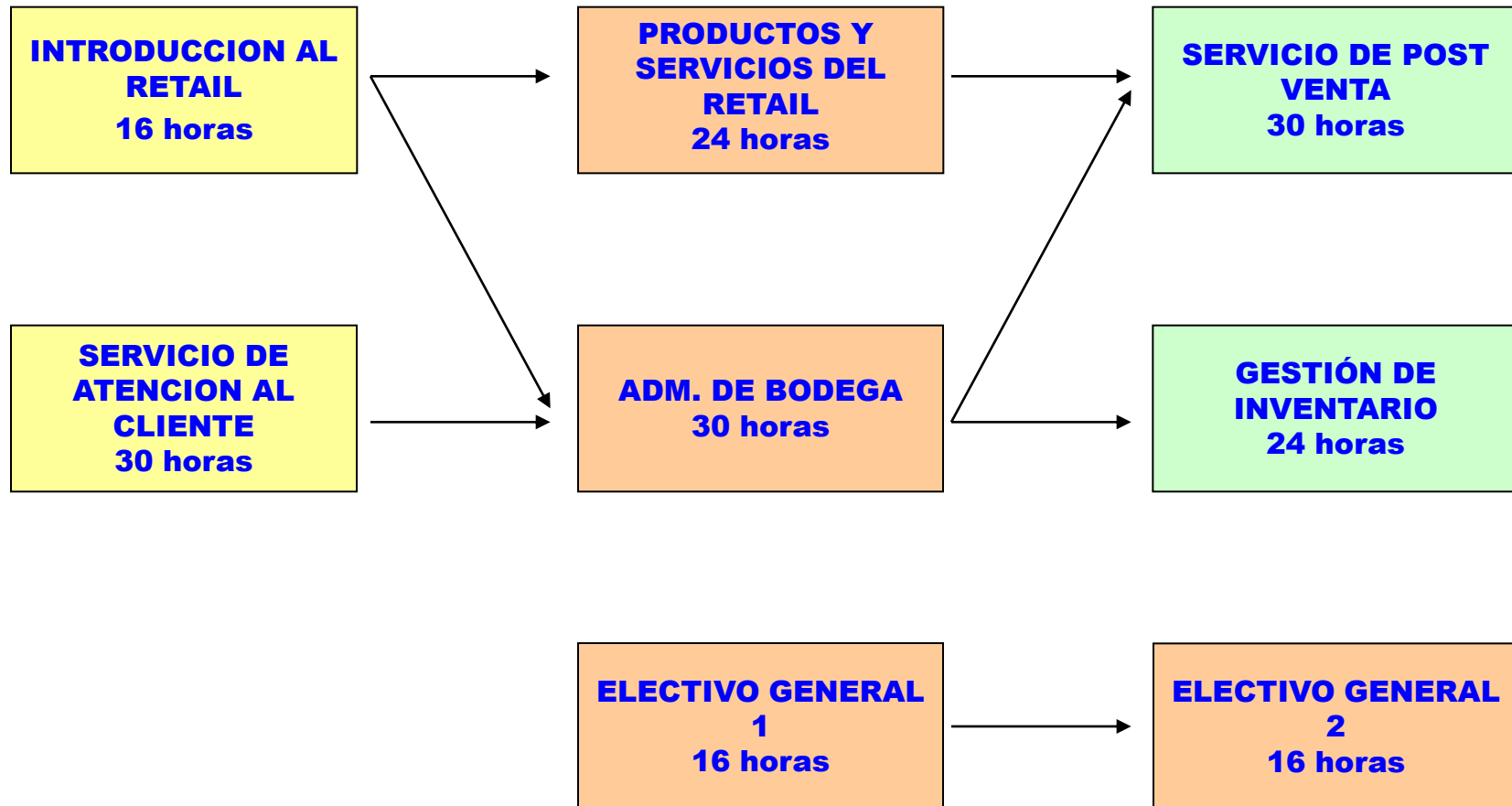
TIMMING DE IMPLEMENTACION Y EJECUCION

- 2 años, considerando desarrollo de contenidos, y realización de cursos para nuestra dotación actual, más 2 años adicionales para nuevo personal que ingrese a la empresa.

PARTICIPACION

- Al 30 de Octubre 1.117 alumnos inscritos en programa.

MALLA DIPLOMADO ADMINISTRACION DE RETAIL

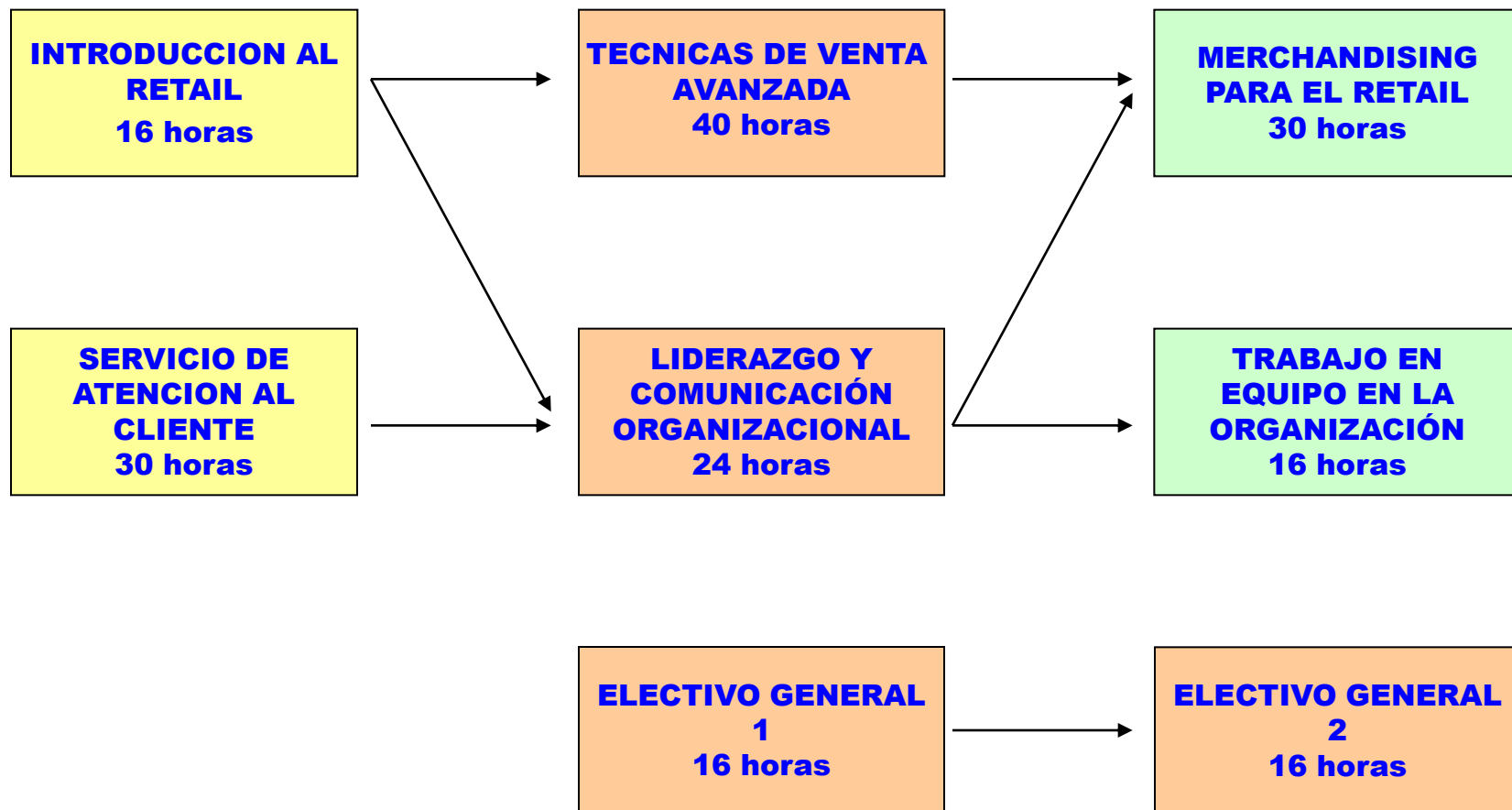


NIVEL 1

NIVEL 2

NIVEL 3

MALLA DIPLOMADO GESTION DE VENTAS Y SERVICIOS

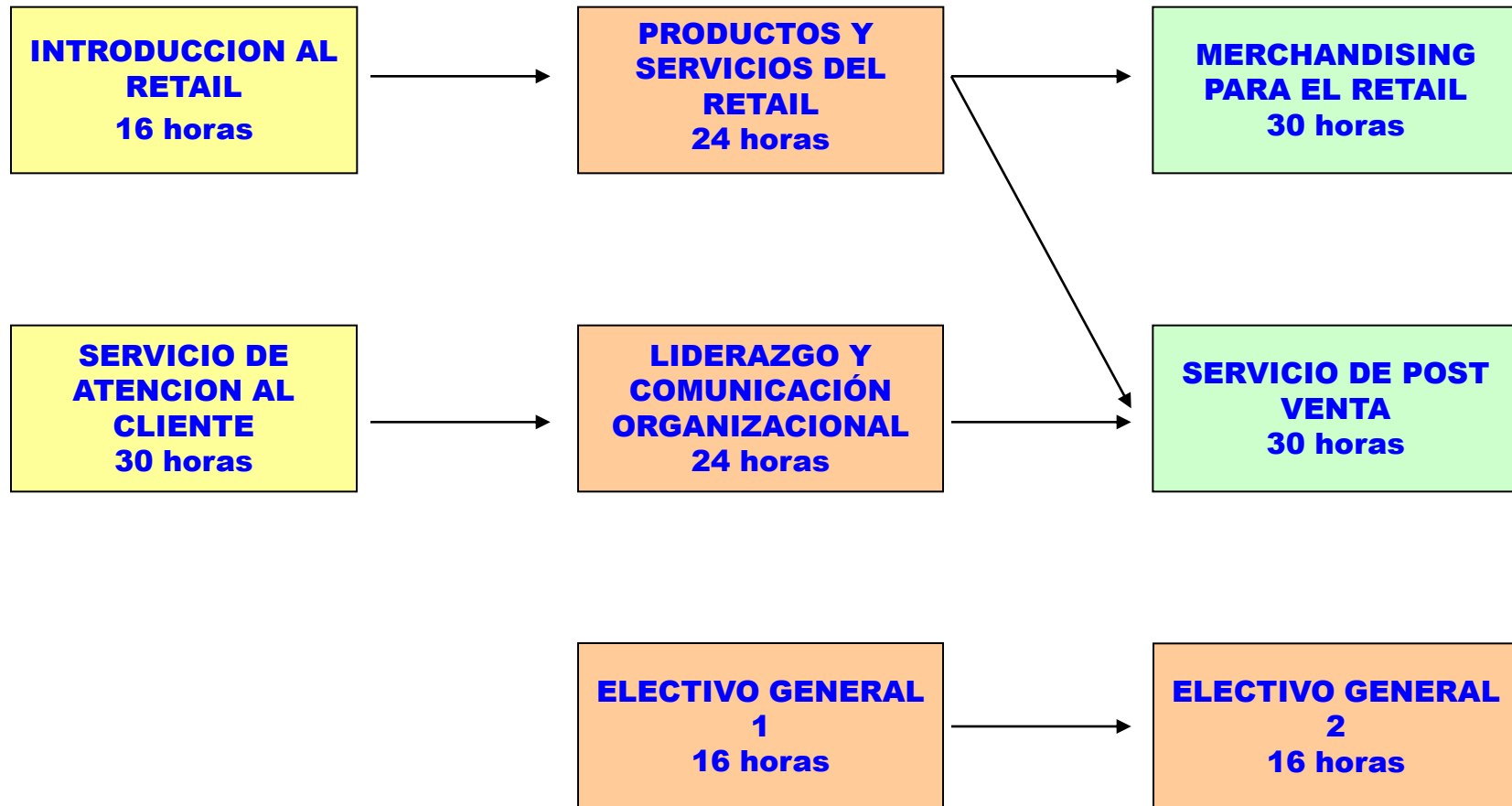


NIVEL 1

NIVEL 2

NIVEL 3

MALLA DIPLOMADO DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE VENTA



NIVEL 1

NIVEL 2

NIVEL 3

DEMO CURSOS

<http://www.eduoc.cl/entorno>

CONCLUSIONES

- Alta tasa de participación y compromiso de los alumnos con el programa, sobre 1.100 inscritos en el primer año
- Disponibilidad de cursos 24 horas al día, lo que facilita acceso pensando en los horarios de trabajo de nuestras tiendas, formación de grupos de estudio
- Para la empresa iniciativa implica un costo fijo, independiente del número de alumnos participantes en programa
- Mejoría significativa en manejo de conceptos comerciales, procedimientos de trabajo y buenas prácticas administrativas post cursos
- Mejoría de un 4% promedio cadena en cumplimiento protocolo cliente incógnito

CONCLUSIONES

- Alza significativa resultados Encuesta de Clima Organizacional 2010 :
+6,92% promedio para todos los factores y de un 10,28% en el factor Metodología de Trabajo.
- Disminución de un 5,3% en la tasa de ausentismo laboral en los trabajadores de tiendas
- Disminución de un 10,01% en la tasa de rotación voluntaria de los trabajadores de tiendas