

## Soluciones para la gestión de la calidad y de la innovación en el establecimiento comercial (Comercio Innova-Gest)

**PM Consultores** ha desarrollado un Programa para la mejora de la Gestión de la Innovación y de la Calidad en el comercio minorista, para que a través de la formación e implicación de todo el personal del establecimiento comercial en el uso de esta herramienta se establezca una dinámica en la mejora comercial.

COMERCIO INNOVA-GEST es una HERRAMIENTA de aprendizaje y de gestión para el control y seguimiento de la innovación y de la mejora de la calidad del establecimiento comercial.



**COMERCIO INNOVA-GEST NO SOLO ES UNA HERRAMIENTA DE FORMACION.  
ES UNA HERRAMIENTA DE GESTION QUE TE AYUDARÁ A GESTIONAR TU PROPIO  
PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD Y DE LA INNOVACIÓN EN TU ESTABLECIMIENTO  
COMERCIAL**

**TOTALMENTE GRATUITO**  
FINANCIADO EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA A TRAVÉS DE LA  
FUNDACIÓN TRIPARTITA PARA LA FORMACION EN EL EMPLEO Y EL FONDO SOCIAL  
EUROPEO  
**TOTALMENTE BONIFICADO EN TC DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

### 1. Características

El PROGRAMA está dividido en dos partes diferenciadas:

☞ Una primera parte se presenta bajo la modalidad de manual interactivo multimedia (CD Rom) de carácter fundamentalmente teórico, que presenta los diferentes estándares de calidad y de innovación que se deben seguir en la gestión del establecimiento comercial. Esta presentación de estándares y de buenas prácticas está enfocado a la mejora continua que se debe observar tanto en la dirección de la empresa como en el saber hacer de los recursos humanos que conforman el establecimiento comercial. Debe servir de guía de reflexión acerca del comportamiento y de la toma de decisiones que se deben observar en la mejora de la calidad y en la aptitud hacia la innovación.

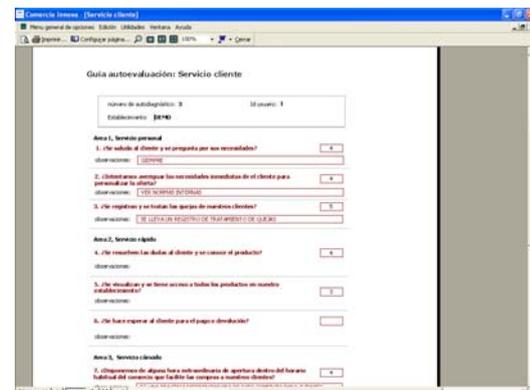
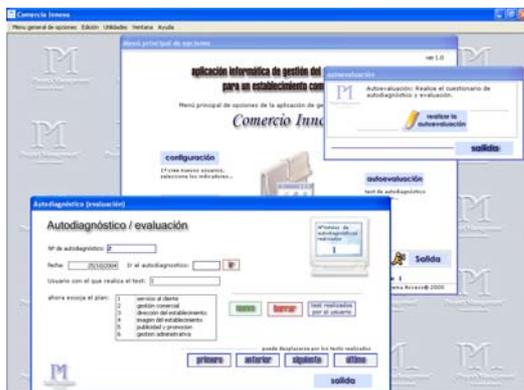


☞ Una segunda parte de aplicación práctica, que se presenta bajo la modalidad de herramienta de gestión y control para la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos (instalación y ejecución de programa informático). En ella el personal formado del establecimiento comercial tendrá la oportunidad de:

- Realizar una autoevaluación acerca del grado de aplicación o implantación de los diferentes estándares de gestión en el propio establecimiento comercial.
- Confeccionar su propio Plan o cuaderno de mejora, en base a la selección de un conjunto de indicadores de medida.
- Realizar un seguimiento y control del grado de cumplimiento de los mismos en un periodo de tiempo, gracias a los registros establecidos en la base de datos que se proporciona en la herramienta.

## 2. ¿ Por qué un Comercio debe formarse y usar INNOVA GEST?

1. Porque es la **única herramienta existente en el mercado** que facilita todos los medios necesarios para la formación y ayuda a los recursos humanos de un establecimiento comercial en la **mejora de la calidad** del establecimiento comercial y en la **gestión de la innovación**.
2. Porque es la única que facilita una herramienta de gestión para el seguimiento y el control de la calidad y la innovación y permite un seguimiento real de las mejoras que decidimos implantar en el establecimiento comercial.
3. Porque es una forma de implicar al personal de la empresa en la mejora de la calidad del establecimiento comercial y nos ayuda a medir el progreso de nuestros avances en nuestro propósito de mejora.



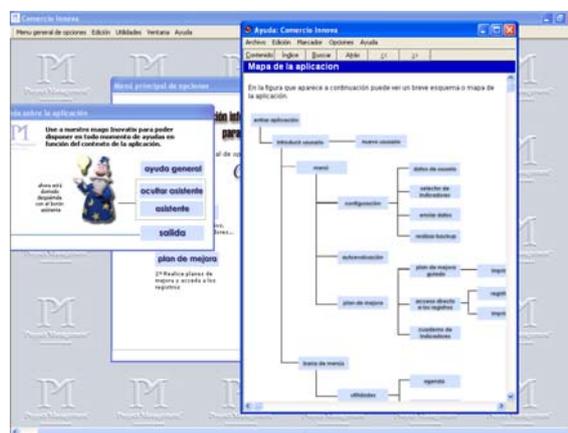
### 3. Materiales entregados

**CD ROM** que contiene el Manual multimedia interactivo formativo de consulta de los estándares de gestión del establecimiento comercial, y el programa de instalación de la aplicación informática para el plan de mejora de la calidad y de la autoevaluación (instalación en disco duro de PC local).

Tanto el CD multimedia como la aplicación informática tienen como característica su gran atractividad visual, de entorno “amigable” para el usuario, y de fácil uso y manejo.

El **Manual interactivo** es un libro de formación y consulta que contiene los diferentes estándares de gestión comercial y las buenas prácticas definidas para un establecimiento comercial

La **aplicación informática** del Plan de mejora y de autoevaluación está desarrollada en Visual Access 2000, por lo que requiere para su uso la instalación previa de Microsoft Access para windows 2000 o XP. La aplicación puede usarse por diferentes usuarios e incorpora un sistema de ayuda general y un asistente animado para uso y manejo de la aplicación.



### 4. Requisitos de participación

Cualquier **establecimiento comercial que tenga empleado/s y coticen por el/ellos a la Seguridad Social en el régimen general** (por contingencias de formación profesional), y que desee adherirse al convenio de formación promovido por AULAFORMACION en el marco de la Formación Continua para el sector del comercio minorista (**firma de carta de adhesión**)

El compromiso de la empresa consiste en la inscripción de al menos un empleado que se compromete al **aprendizaje y uso inicial de los materiales entregados durante 90 horas**, que son los justificados en este programa. La formación contempla la asistencia tutorial a distancia en este periodo (vía telefónica y por e-mail).

A la finalización del periodo formativo se facturará a cada empresa participante el curso a distancia por importe de 420 euros que deberán ser abonados. La empresa deducirá ese mismo mes de sus cotizaciones a la Seguridad Social dicho importe en concepto de “bonificación por acciones de Formación Continua”

*A la finalización, el CD y el programa informático quedará a disposición del establecimiento comercial*

## Contenido del manual interactivo

### Estándares de Gestión Comercial

- A) Servicio al Cliente
- B) Gestión Comercial
- C) Publicidad y promoción
- D) Imagen del Establecimiento comercial
- E) Gestión administrativa
- F) Dirección del Establecimiento



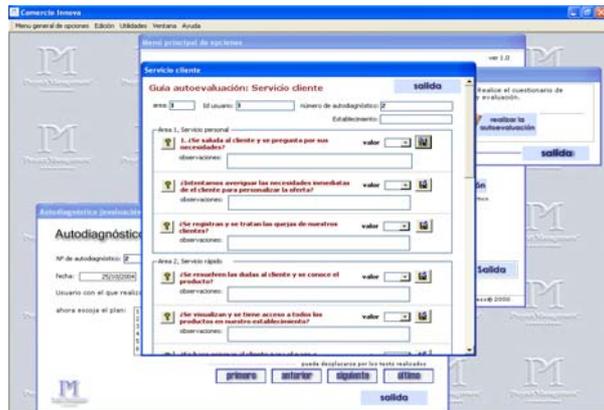
Presentación y descripción de las mejores prácticas de gestión comercial.

## Contenido del programa informático de gestión del plan de mejora

### Menú básico de la Aplicación de gestión del plan de mejora

#### a) Autoevaluación

- Servicio al Cliente
- Gestión comercial
- Publicidad y promoción
- Imagen del establecimiento
- Gestión administrativa
- Dirección del establecimiento



Generación e impresión de Informe individual

de cada estándar con puntuaciones de la

autoevaluación y comentarios observados. La autoevaluación incorpora un sistema de ayudas para guiar

y aconsejar al usuario en la asignación de las puntuaciones

#### b) Plan de mejora guiado y Cuaderno de indicadores

- Servicio al Cliente (21 indicadores)
- Gestión comercial (13 indicadores)
- Publicidad y promoción (3 indicadores)
- Imagen del establecimiento (7 indicadores)
- Gestión administrativa (3 indicadores)
- Dirección del establecimiento(10 indicadores)



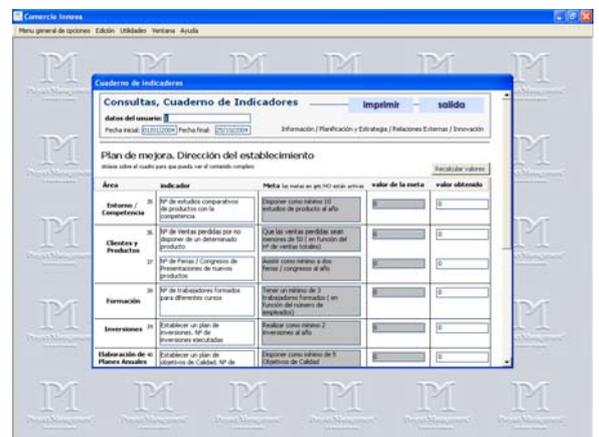
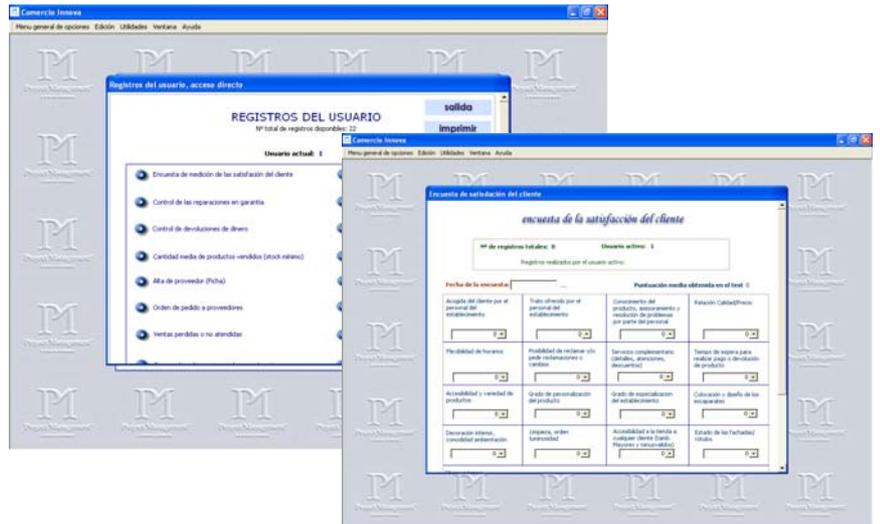
Un total de 57 indicadores de medida para evaluar la aplicación de los estándares de gestión, que

pueden ser activados o desactivados a elección o conveniencia del establecimiento comercial, con

posibilidad de asignación de “valores meta” para cada indicador. Generación e impresión del Cuaderno de indicadores con comparativa entre la meta establecida y los resultados conseguidos para un periodo determinado (entre dos fechas).

**c) Registros (bases de datos)**

- Encuesta de mediación de satisfacción de clientes
- Control de la reparaciones en garantía
- Control de las devoluciones de dinero
- Inventario de existencias
- Stock mínimo
- Alta de proveedor (ficha)
- Orden de pedido a proveedor
- Pedidos a proveedores
- Incidencias de proveedores
- Plan de Formación
- Objetivos de Calidad
- Control de mantenimiento
- Alta clientes
- Ventas perdidas o no atendidas
- Comparativa de precios con la competencia
- Rentabilidad de los productos
- Agenda de eventos y encuentros
- Plan de inversiones
- Control de limpieza
- Rentabilidad de las Campañas
- Control cambios de productos
- Control de las reclamaciones con clientes



Registros asociados a los indicadores para su control y seguimiento. Impresión de listados por cada registro. Posibilidad de exportación de bases de datos, y de listados a Word o Excel.



Programa fácil de usar, desarrollado en Visual Access para entorno multiusuario. Necesita instalación previa de Microsoft Access para Windows 2000 o XP.

Incorpora una guía y una asistente animado de Ayuda, así como funciones de “copia de seguridad” en disco local y posibilidad de exportación de datos a través de Internet a servidor (asistencia técnica).

Además, la herramienta incorpora utilidades complementarias de **Agenda – calendario y Calculadora**.