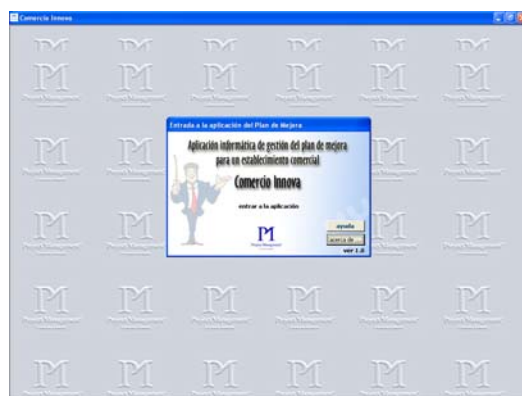


Soluciones para la gestión de la calidad y de la innovación en el establecimiento comercial (Comercio Innova-Gest)

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.



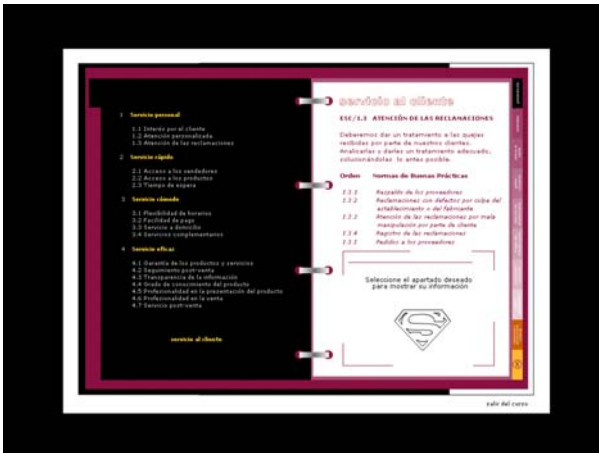
COMERCIO INNOVA-GEST NO SOLO ES UNA HERRAMIENTA DE FORMACION. ES UNA HERRAMIENTA DE GESTION QUE TE AYUDARÁ A GESTIONAR TU PROPIO PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD Y DE LA INNOVACIÓN EN TU ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

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.

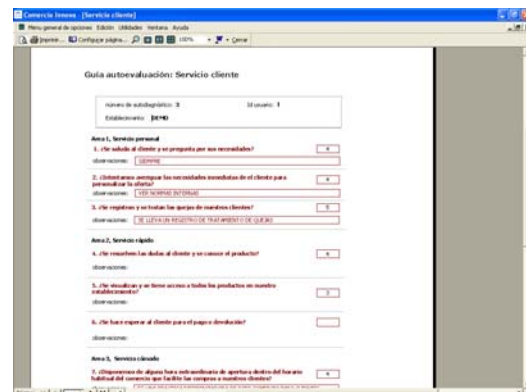


☞ Una segunda parte de aplicación práctica, que se presenta bajo la modalidad de herramienta de gestión y control para la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos (instalación y ejecución de programa informático). En ella el personal formado del establecimiento comercial tendrá la oportunidad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



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



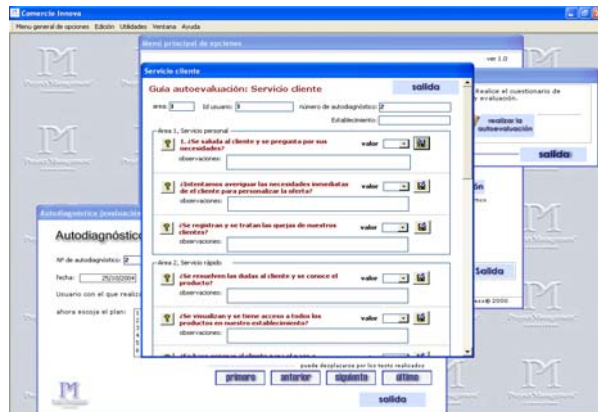
Presentación y descripción de las mejores prácticas de gestión comercial.

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)



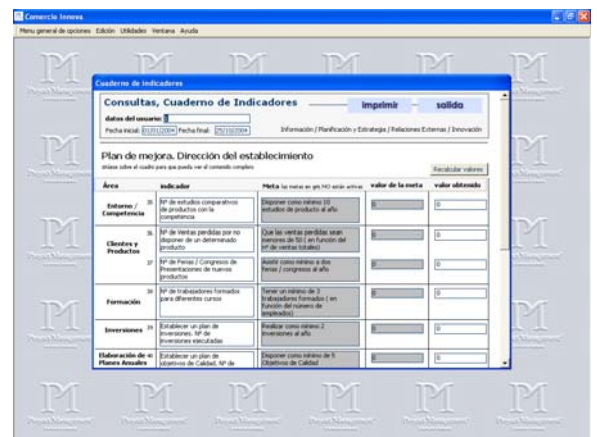
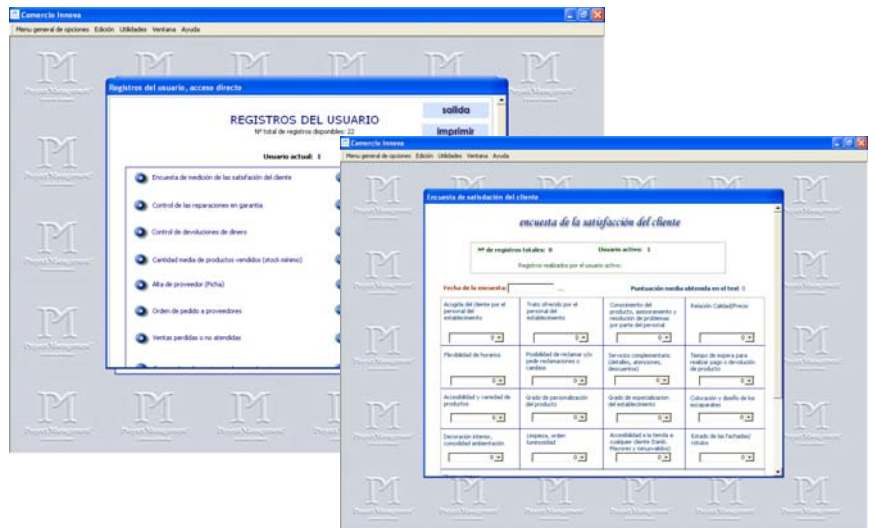
Un total de 57 indicadores de medida para evaluar la aplicación de los estándares de gestión, que

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**.