

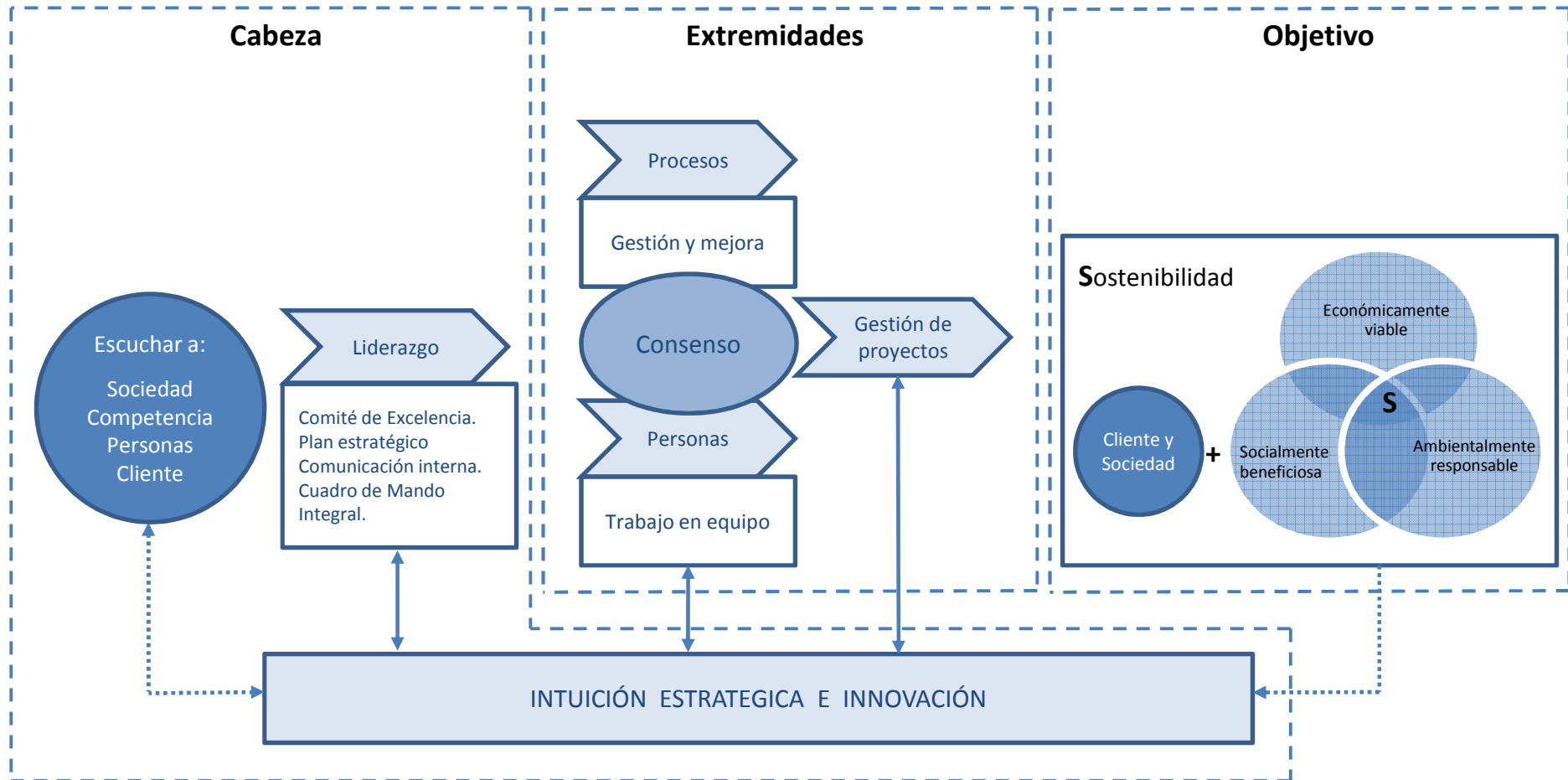
# Identificando las mejores prácticas para una gestión excelente

Dr. Joaquim Deulofeu

Hotel & Conference Center La Mola  
Terrassa, 15 de juny de 2016

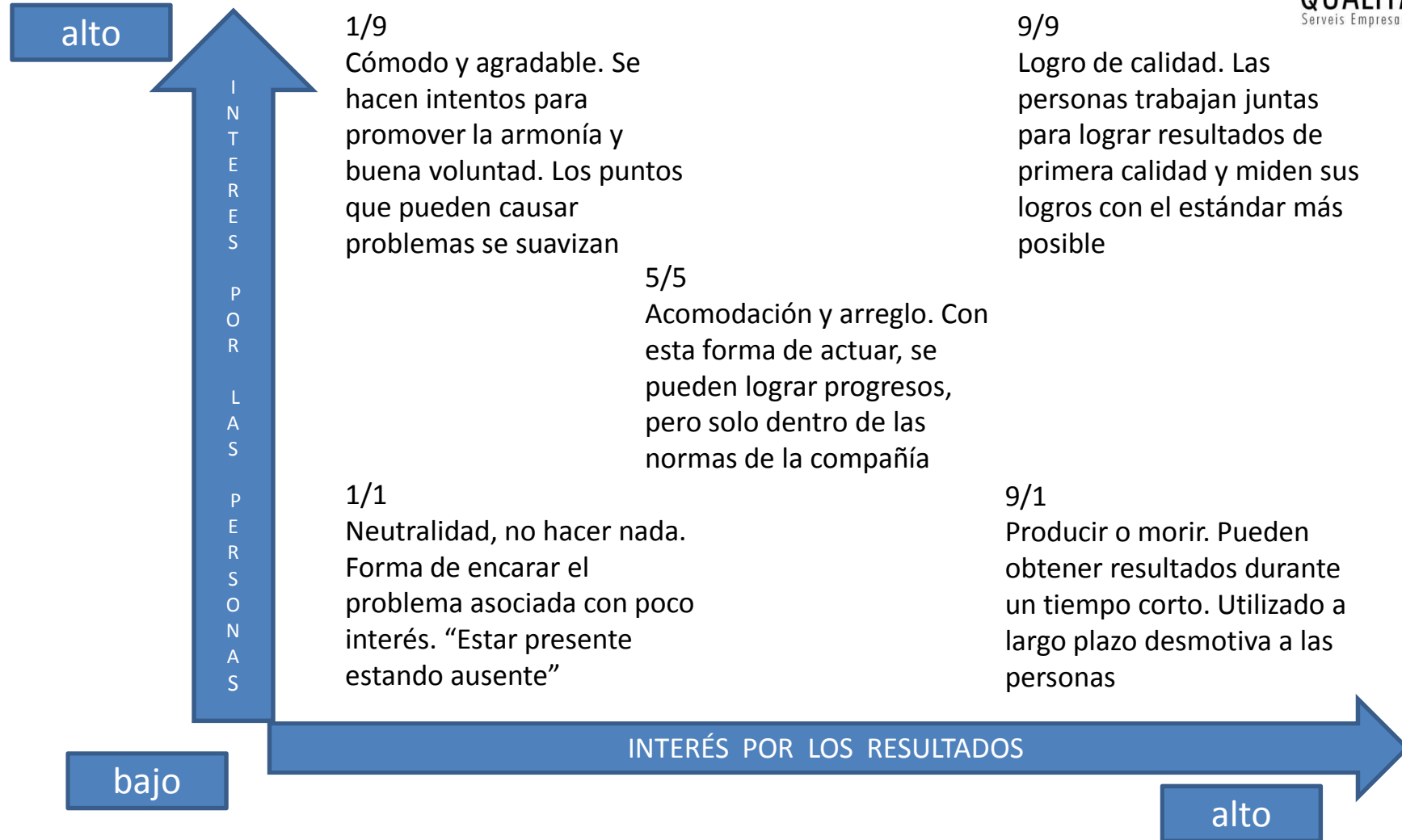
# IV THINK TANK

retail management



# IV THINK TANK

## retail management



## IV THINK TANK

*retail management*

ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO	
CONCEPTOS	
Elementos conceptuales: Quiénes somos, dónde queremos llegar	Misión Visión Valores
ANÁLISIS SITUACIÓN	Situación externa
Análisis y diagnóstico: Dónde estamos y cuál es el entorno	Situación interna
DEFINICIÓN OPERATIVA	Objetivos
Definición: Qué objetivos, cómo y cuándo los alcanzaremos	Estrategias
PLANIFICACIÓN	Planes de acción
Planes operativos y Plan económico-financiero.	Plan económico-financiero
SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

## **Posicionamiento** Ocupar un espacio en la mente del cliente

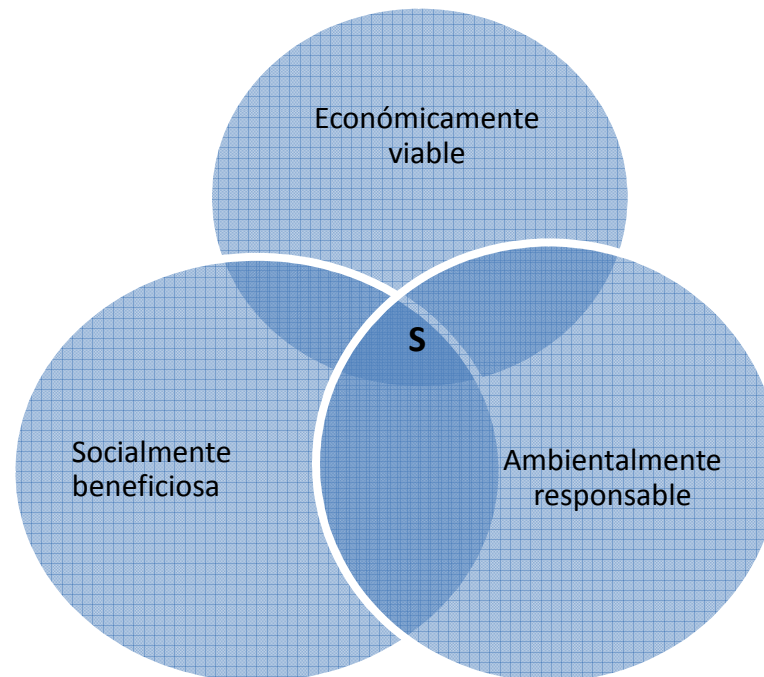
IKEA: *“muebles y complementos del hogar bien diseñados, funcionales a precios bajos y obtenidos al instante”*

## Factores críticos de éxito

- ✓ Lo que necesitamos y debemos hacer para conseguir la misión.
- ✓ Necesarios y suficientes
- ✓ Máximo: 8    Sugerido: 6

## Escuchar a la sociedad

Triple objetivo para una empresa sostenible

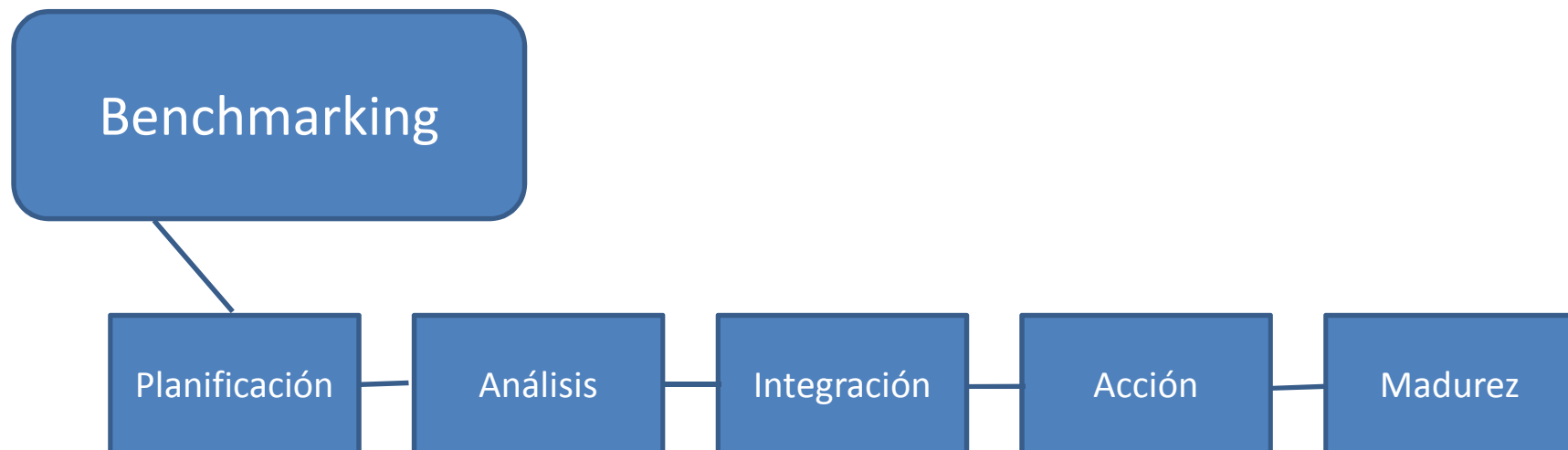


## TRES ejes

- ✓ Patrocinios a causas sociales
- ✓ Sociedad civil
- ✓ Valores



## Escuchar a la competencia



## Escuchar a las personas

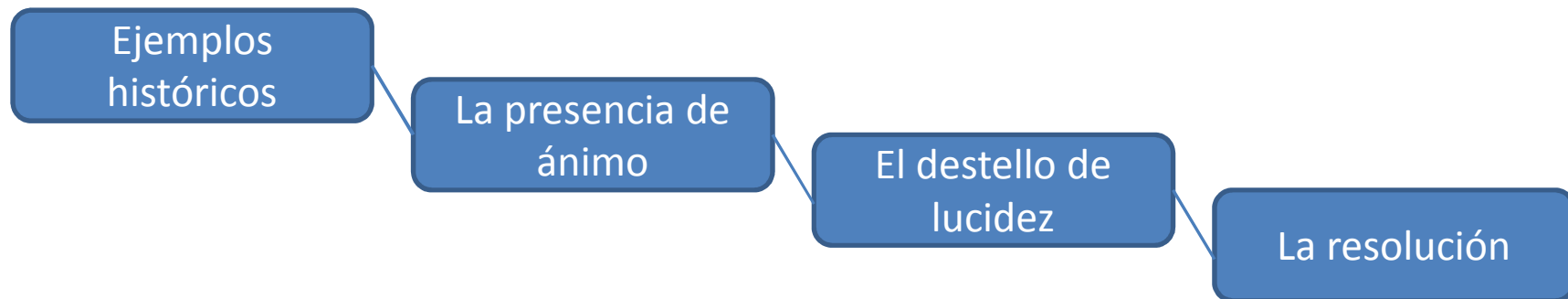
- ✓ Análisis de clima laboral
- ✓ Microbloggin e intranet
- ✓ Equipos de mejora
- ✓ Indicadores internos

## Escuchar al cliente

- ✓ Dimensiones del servicio
- ✓ Indicadores internos

$$\text{Valor por esfuerzo} = \frac{\text{Valor (prestaciones + emociones)}}{\text{Precio + Incomodidades + Inseguridades}}$$

## Intuición estratégica



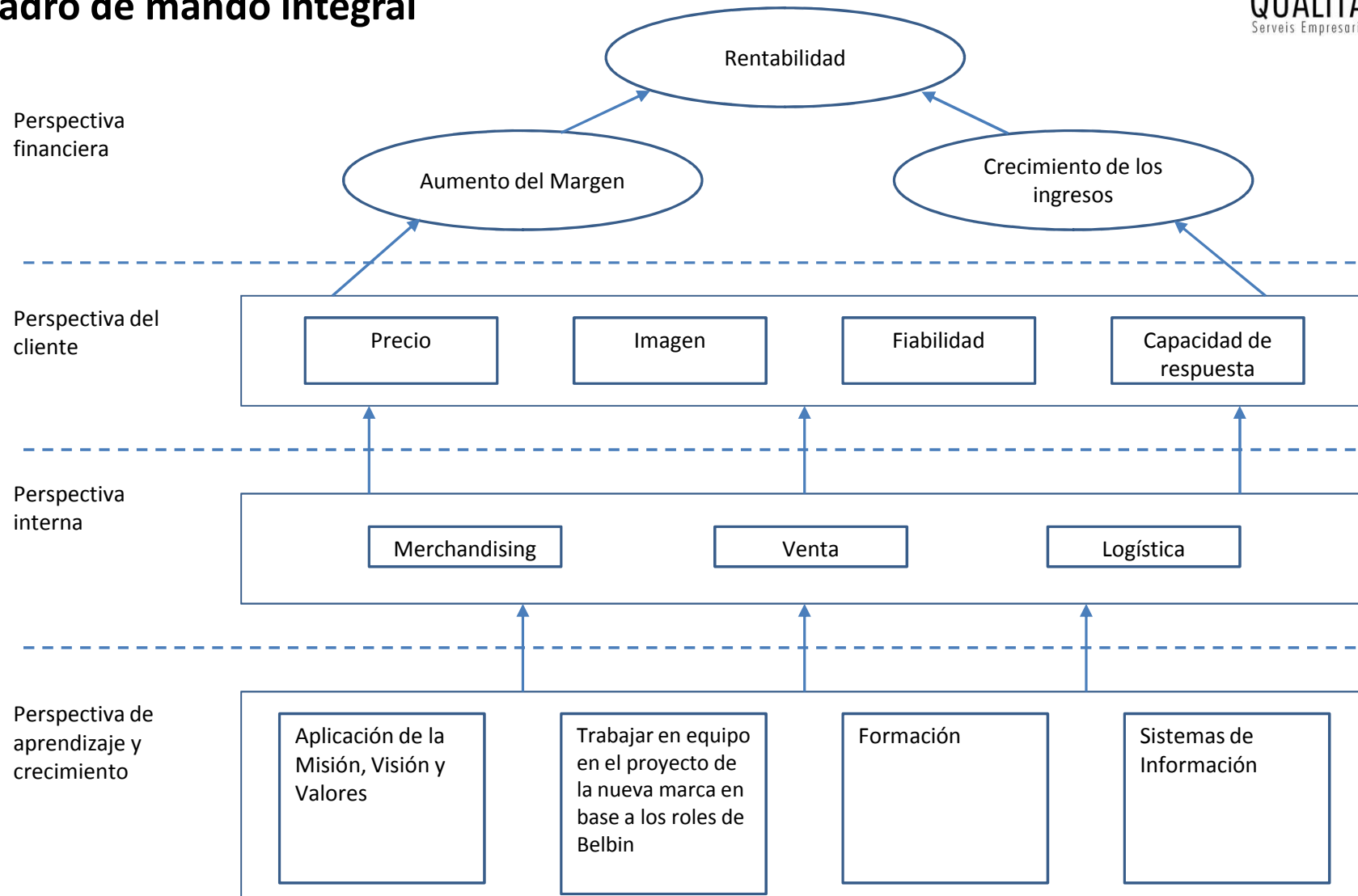
## La comunicación interna. 7 principios de John Kotter

- ✓ Ser simple
- ✓ Utilizar metáforas, analogías y ejemplos
- ✓ Utilizar diferentes foros: Wiki, correo interno, intranet, blog interno
- ✓ Repetir, repetir, repetir
- ✓ Predicar con el ejemplo
- ✓ Ser consciente con lo que se propone
- ✓ Escuchar y ser escuchado

## La innovación

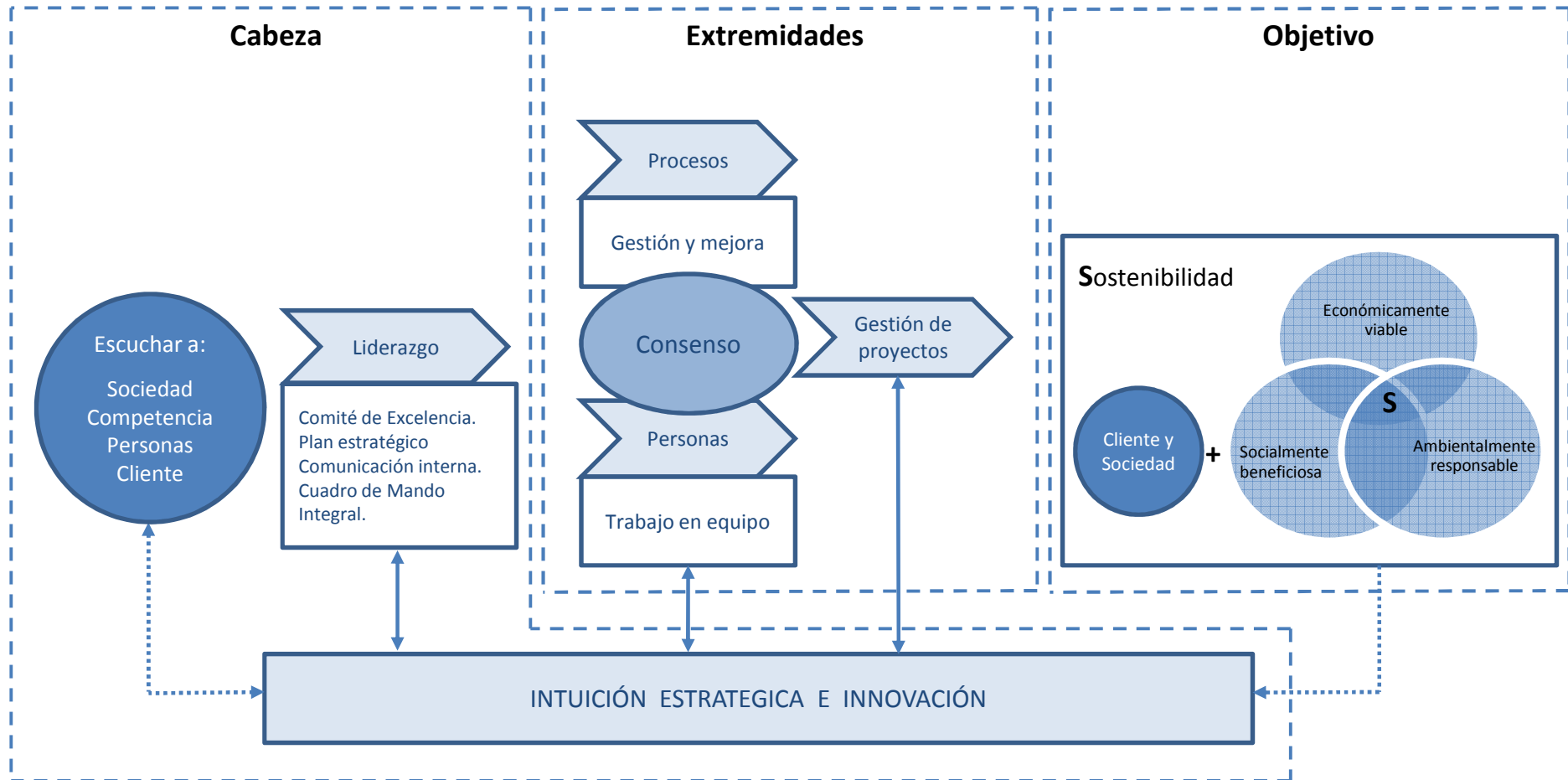
- ✓ Creativación
- ✓ Innovación disruptiva
- ✓ Facilitar la aportación de ideas, filtrar, aplicar y premiar

### Cuadro de mando integral



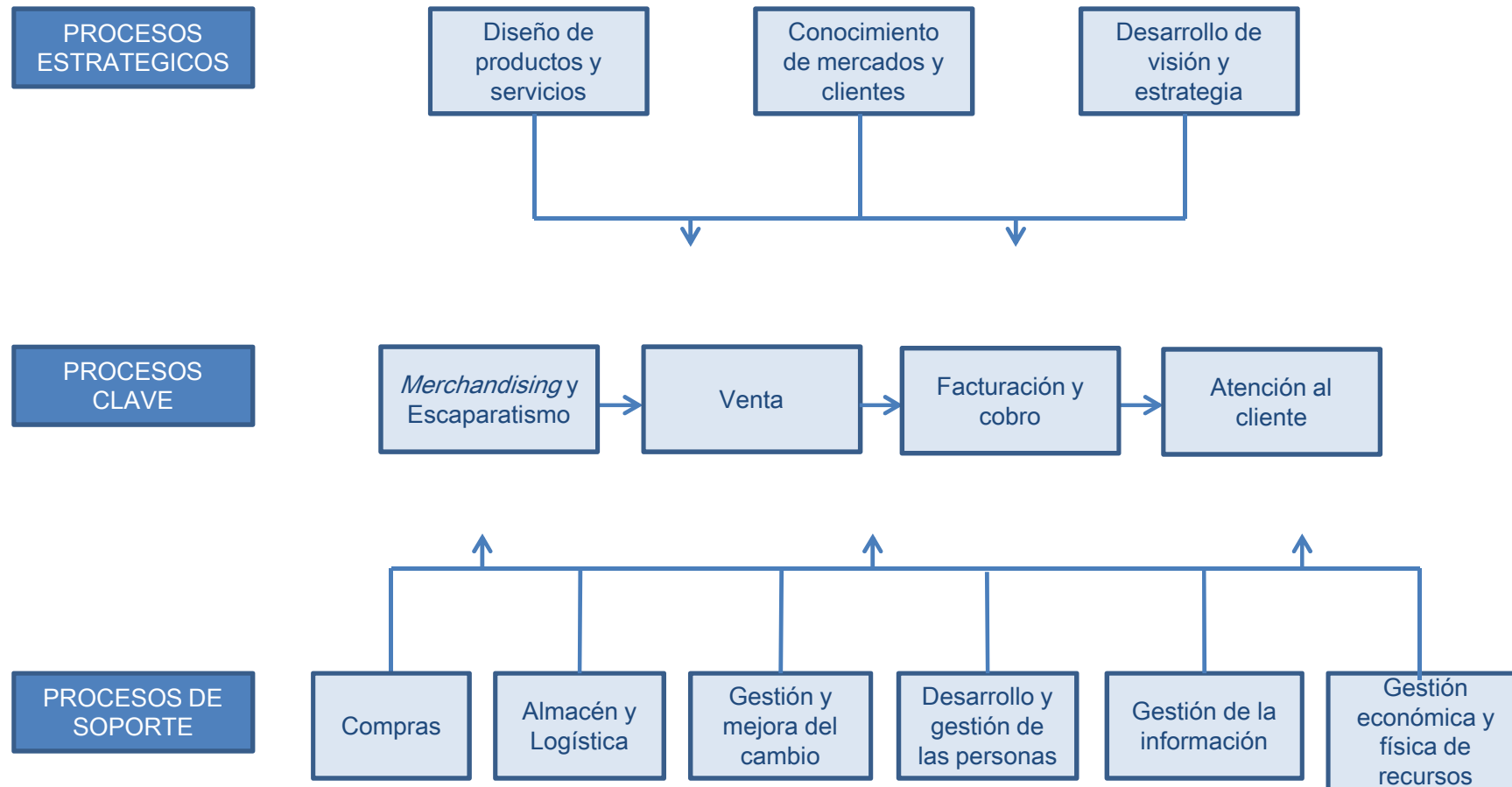
# IV THINK TANK

## retail management

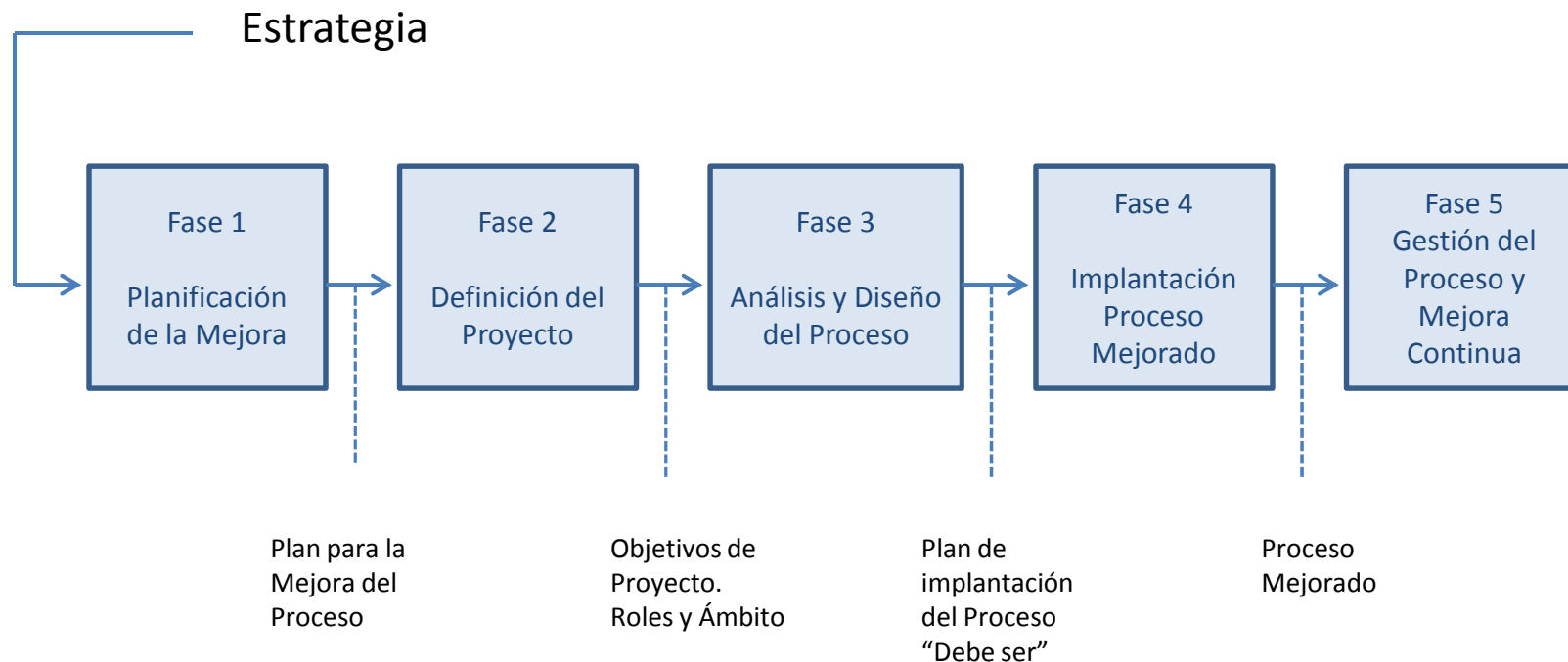




## La gestión y mejora de procesos



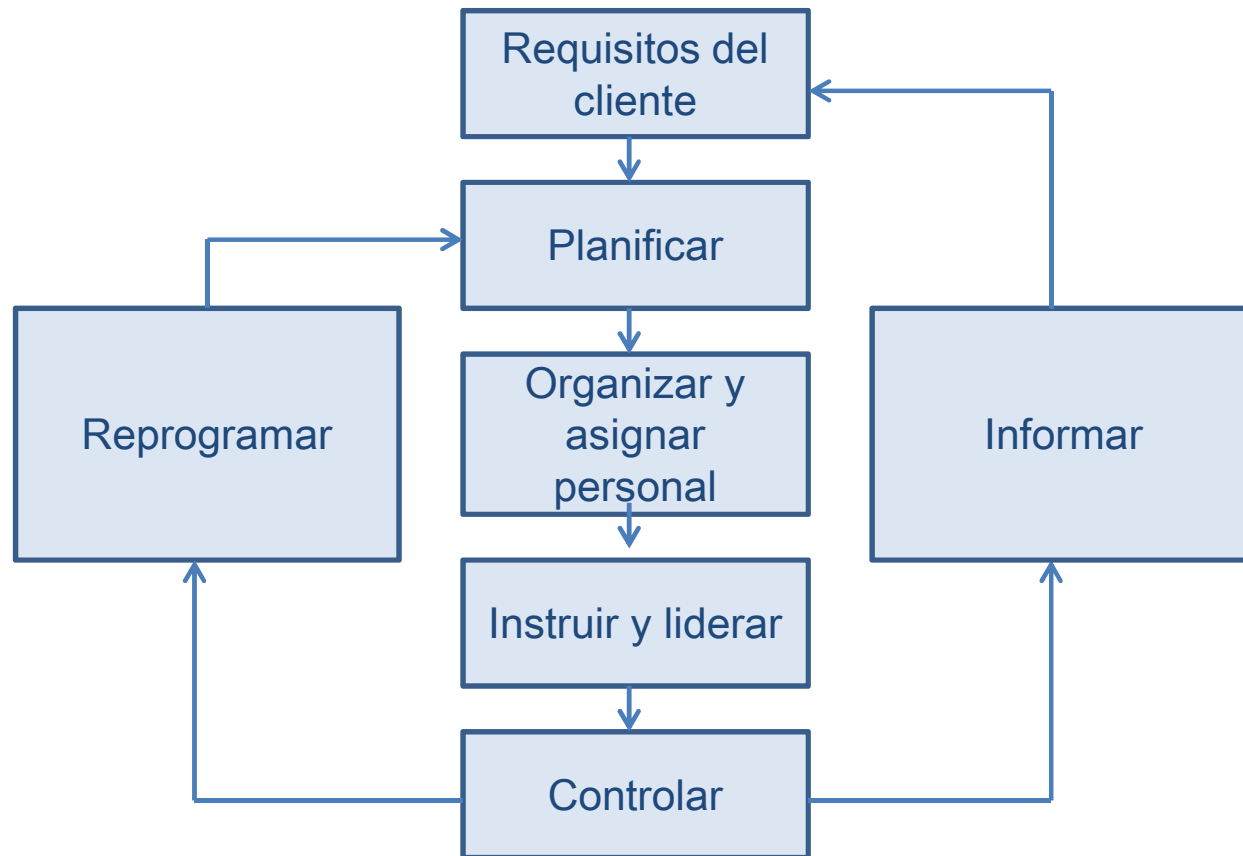
## Metodología para la mejora de procesos



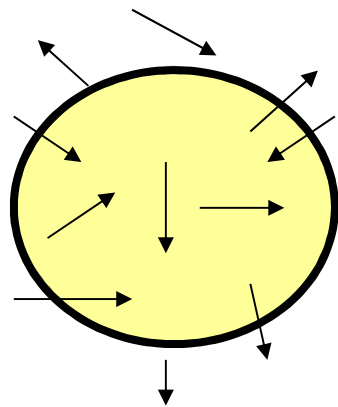
## Gestión de proyectos

- ✓ Conjunto de tareas y actividades que persiguen obtener un producto y/o servicio, con un inicio y un final, unas especificaciones a cumplir en función de las necesidades de su cliente, un coste y un plazo de tiempo delimitado.

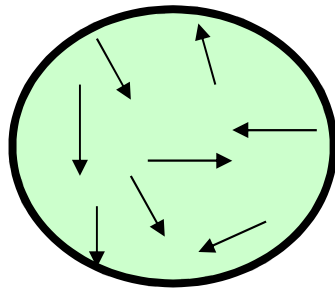
## Las 5 funciones básicas de la Gestión de proyectos



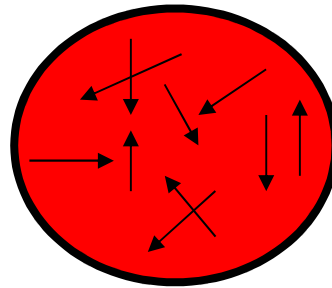
## El Trabajo en equipo



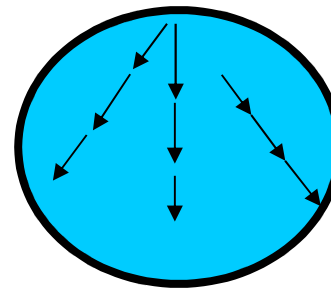
Pre-formación



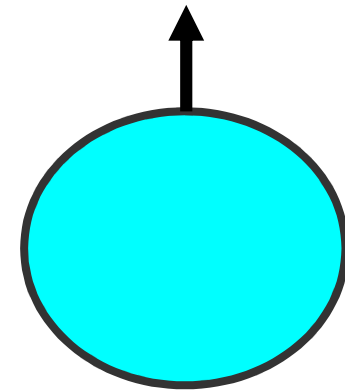
Formación



Tormenta

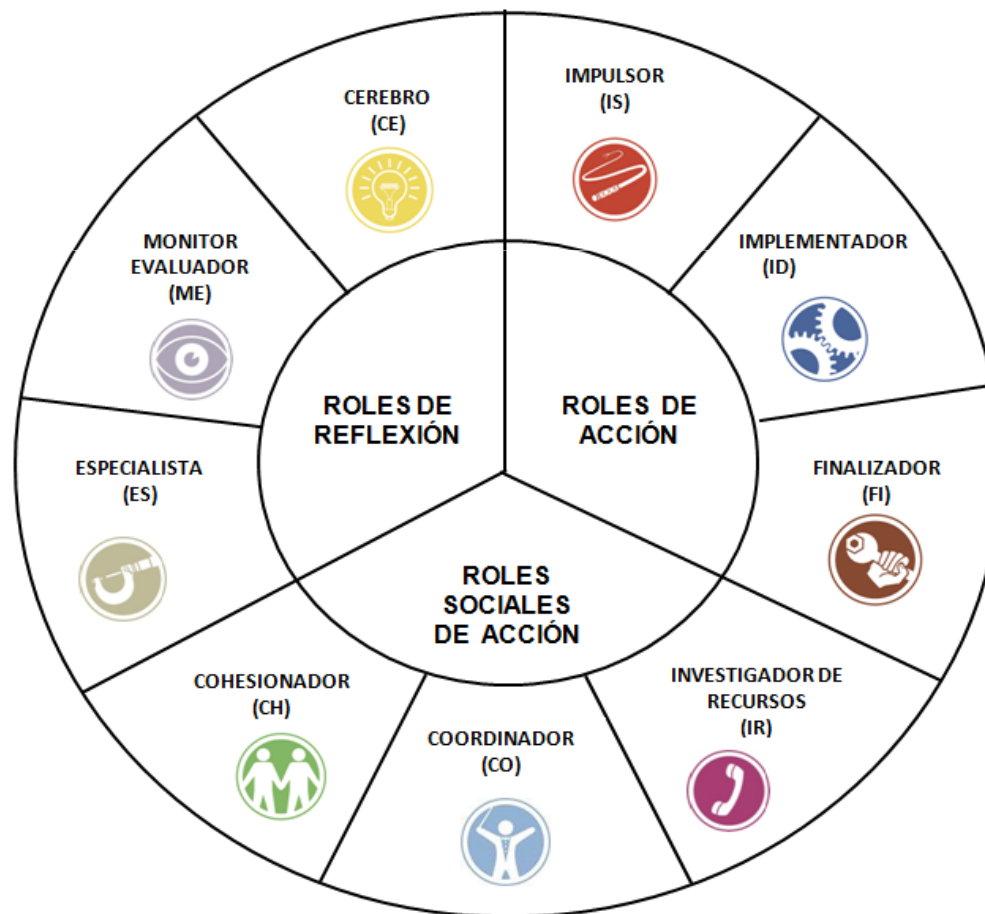


Normalización

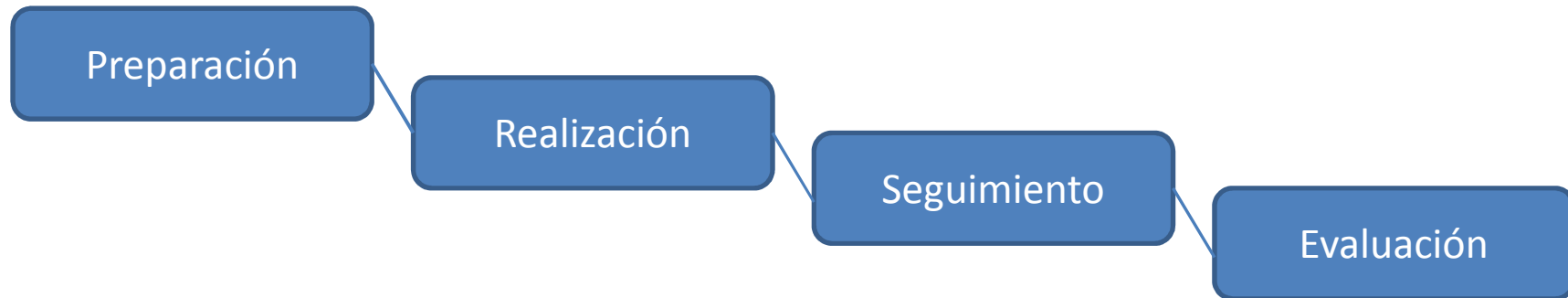


Actuación

## Metodología Belbin para el Trabajo en equipo



## Reuniones de equipo de trabajo



- ✓ Reconocer y recompensar el trabajo en equipo

¡Ahora es el turno de aplicarlo  
en vuestra empresa!



IV THINK TANK  
*retail management*

[www.qualitats.com](http://www.qualitats.com)  
[@joaquimdeulofeu](https://twitter.com/joaquimdeulofeu)