

**MANUAL DE
CAPACITACIÓN
HOLLY DASHING**



**FOLDER FISH
HOLLY DASHING
2024**

CONTENIDO

1.0 Introducción.....	3
1.1 Antecedentes.....	4
1.2 Finalidad de Capacitación	4
1.3 Justificación	4
1.4 Competencia que adquirirán los participantes... ..	5
2.0 Objetivos de la Capacitación Y Resumen del Contenido	5
2.1 Objetivos... ..	5
2.2 Duración	6
3.0 Métodos y Recursos Didácticos y de Aprendizaje.....	6
3.1 Métodos de Aprendizaje.....	6
3.2 Moderadores.....	6
3.3 Recursos Didácticos.....	7
4.0 Evaluación del Desempeño.....	7
5.0 Seguimiento del Curso... ..	8
6.0 Descripción de los Módulos.....	8
6.1 Módulo 1... ..	8
6.2 Módulo 2.....	9
7.0 Horario Recomendado para el ponente.....	11
7.1 Cronograma día 1... ..	11
7.2 Cronograma día 2... ..	12

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

INTRODUCCIÓN

El programa de capacitación consta de tres módulos, que a su vez han sido divididos en unidades siguiendo una estructura lógica y secuencial diseñada para ayudar a los participantes a adquirir las competencias y los objetivos de aprendizaje previstos en cada unidad. Los métodos, las actividades y las herramientas propuestos, así como la duración de los ejercicios, se describen solo a título orientativo y deberán adaptarse al contexto en el que trabaje el moderador, si se quiere asegurar que la capacitación sea de manera eficaz.

El objetivo es generar un material de apoyo para capacitar a los usuarios que usen el software Holly Dashing para fortalecer las capacidades, habilidades y aptitudes de los usuarios del software Holly Dashing e instruirlos de que normas, reglas y pasos deben seguir para manejar de forma adecuada el software, a fin de llevar a cabo una adecuada planeación e inversión con el inventario de Holly Dashing que refleje un aumento significativo en ventas para la empresa o tienda.

1.1

Antecedentes

La necesidad de un sistema de información moderno en Holly Dashing surge de la creciente demanda y la expansión de la tienda. Este sistema mejorará la eficiencia operativa, la gestión de inventarios y la experiencia del cliente.

1.2 Finalidad de Capacitación

La capacitación tiene como finalidad garantizar que los usuarios comprendan y manejen eficientemente el nuevo sistema de información. Los administradores aprenderán a configurar y gestionar el sistema, mientras que los empleados aprenderán a utilizarlo en sus tareas diarias.

1.3 Justificación

Capacitar a los usuarios en el nuevo sistema es crucial para su éxito y para maximizar los beneficios que este ofrece. Un uso adecuado del sistema permitirá una mejor gestión del inventario, una atención al cliente más eficiente y una toma de decisiones informada.

1.4 Competencia que adquirirán los participantes

Los participantes adquirirán competencias en el uso del sistema de información, incluyendo la gestión de inventarios, procesamiento de ventas, atención al cliente, y generación de informes.

2.0 Objetivos de la Capacitación y Resumen del Contenido

2.1 Objetivos

Entender la Estructura y Funcionalidad del Sistema

Objetivo de Aprendizaje:

Meta: Los participantes comprenderán la estructura integral del sistema de información de Holly Dashing, así como sus funcionalidades principales y cómo estas se interrelacionan.

Detalles:

- **Identificación de Componentes Clave:** Los participantes podrán identificar los diferentes módulos del sistema, como inventario, ventas, devoluciones, informes y configuración.
- **Relación entre Módulos:** Los participantes entenderán cómo los diferentes módulos se interrelacionan y cómo los datos fluyen entre ellos para soportar las operaciones de la tienda.
- **Funcionalidades Básicas:** Los participantes conocerán las funcionalidades principales de cada módulo y cómo estas soportan las actividades diarias de la tienda.

Aprender a Navegar por el Sistema y Realizar Tareas Comunes

Objetivo de Aprendizaje:

Meta: Los participantes se sentirán cómodos navegando por el sistema, utilizando la interfaz de usuario y realizando tareas comunes.

Detalles:

- **Interfaz de Usuario:** Los participantes aprenderán a utilizar la interfaz de usuario, incluyendo menús, botones, formularios y reportes.
- **Flujo de Trabajo Común:** Los participantes podrán realizar tareas comunes como agregar productos, procesar ventas y generar informes.
- **Atajos y Eficiencia:** Los participantes descubrirán atajos y prácticas recomendadas para aumentar la eficiencia en el uso del sistema.

Configurar y Gestionar Inventarios

Objetivo de Aprendizaje:

Meta: Los participantes podrán configurar y gestionar el inventario de productos de manera efectiva.

Detalles:

- **Ingreso de Productos:** Los participantes aprenderán a ingresar nuevos productos al sistema, incluyendo detalles como nombres, descripciones, precios y fotos.
- **Control de Stock:** Los participantes podrán realizar el seguimiento de las cantidades de productos en stock, actualizando las cantidades según se realicen ventas y se reciban nuevos productos.
- **Alertas de Inventario:** Los participantes configurarán alertas para productos con bajo stock para asegurar la disponibilidad continua de productos.

Procesar Ventas y Gestionar la Atención al Cliente

Objetivo de Aprendizaje:

Meta: Los participantes podrán procesar ventas de manera eficiente y gestionar la atención al cliente.

Detalles:

- **Registro de Ventas:** Los participantes aprenderán a registrar ventas en el sistema, incluyendo la selección de productos y el procesamiento de pagos.
- **Gestión de Clientes:** Los participantes podrán gestionar la información de los clientes, incluyendo la creación de perfiles de clientes y la actualización de información.
- **Solución de Problemas:** Los participantes aprenderán a gestionar devoluciones y cambios, asegurando una experiencia positiva para el cliente.

Generar y Analizar Informes de Ventas y Stock

Objetivo de Aprendizaje:

Meta: Los participantes podrán generar y analizar informes detallados sobre ventas y stock.

Detalles:

- **Generación de Informes:** Los participantes aprenderán a generar informes de ventas y stock, seleccionando los parámetros adecuados para obtener la información necesaria.
- **Análisis de Datos:** Los participantes podrán interpretar los datos presentados en los informes para tomar decisiones informadas sobre la gestión del inventario y las estrategias de ventas.
- **Reportes Personalizados:** Los participantes configurarán reportes personalizados para satisfacer necesidades específicas de la tienda, facilitando la toma de decisiones estratégicas.

2.2 Duración

La duración total del curso, que se imparte a lo largo de 2 días, es de 14 horas presenciales (generalmente 7 horas diarias).

3.0 Métodos y Recursos Didácticos y de Aprendizaje

3.1 Métodos de Aprendizaje

El programa de capacitación se impartirá en español. Se emplearán diversos métodos participativos de enseñanza y aprendizaje para cubrir las diferentes unidades de cada módulo, entre ellos: exposiciones orales interactivas (preguntas y respuestas), sesiones de intercambio de ideas y ejemplos de aplicación.

- Presentaciones teóricas.
- Sesiones prácticas con el sistema.
- Estudios de caso y simulaciones.
- Discusiones en grupo y resolución de problemas.

3.2 Moderadores

Los moderadores serán expertos en el sistema de información y en la gestión de tiendas de ropa, proporcionando tanto el conocimiento técnico como práctico necesario.

3.3 Recursos Didácticos

Los recursos didácticos incluirán: el juego de diapositivas de PowerPoint para el programa de capacitación, el cual, será presentado por el capacitador, Internet, computadoras, proyectores para las presentaciones en PowerPoint y documentación de apoyo, solo si son requeridos.

- Manuales de usuario del sistema.
- Presentaciones en PowerPoint.
- Acceso a una versión de prueba del sistema para prácticas.
- Videos tutoriales.

4.0 Evaluación del Desempeño

Se evaluará el desempeño de los participantes mediante pruebas prácticas y estudios de caso. Los administradores deberán configurar y gestionar escenarios específicos, mientras que los empleados deberán completar tareas diarias utilizando el sistema.

Y se harán en 2 tiempos de los 2 días para saber que aspectos hay que mejorar respecto a la inducción o capacitación dada.

5.0 Seguimiento del Curso

El seguimiento se realizará mediante sesiones de retroalimentación y evaluaciones periódicas. Además, se proporcionará soporte continuo a través de un equipo dedicado de asistencia técnica.

6.0 Descripción de los Módulos

6.1 Módulo 1: Introducción y Configuración del Sistema

Descripción General del Sistema

Objetivo de Aprendizaje:

Meta: Los participantes podrán identificar y comprender la estructura y funcionalidad del sistema de información de Holly Dashing.

Detalles:

- Los participantes serán capaces de navegar por la interfaz del sistema de información, incluyendo los menús y submenús principales.
- Los participantes podrán explicar las funcionalidades básicas del sistema y cómo se relacionan con las operaciones diarias de la tienda.
- Los participantes conocerán los módulos disponibles en el sistema (inventario, ventas, devoluciones, informes, etc.) y cómo acceder a ellos.

Configuración Inicial

Objetivo de Aprendizaje:

Meta: Los administradores podrán realizar la configuración inicial del sistema, adaptándolo a las necesidades específicas de Holly Dashing.

Detalles:

- Los administradores aprenderán a establecer las configuraciones generales del sistema, como los ajustes de moneda, idioma, y configuración de la tienda.
- Los administradores podrán personalizar las opciones de inventario, ventas y reportes para alinearlos con los procedimientos y políticas de Holly Dashing.
- Los administradores sabrán cómo configurar alertas y notificaciones para eventos críticos (bajo inventario, pedidos especiales, etc.).
- Los administradores serán capaces de realizar pruebas de configuración para asegurar que el sistema esté listo para su uso operativo.

Gestión de Usuarios y Roles**Objetivo de Aprendizaje:**

- **Meta:** Los administradores podrán crear y gestionar usuarios, asignándoles roles y permisos adecuados para garantizar una operación segura y eficiente.
- **Detalles:**
 - Los administradores serán capaces de agregar nuevos usuarios al sistema, asignando credenciales y roles específicos.
 - Los administradores aprenderán a definir y configurar diferentes roles dentro del sistema, especificando permisos y accesos para cada rol.
 - Los administradores podrán modificar o revocar los accesos de usuarios existentes, asegurando que solo el personal autorizado tenga acceso a determinadas funciones.
 - Los administradores sabrán cómo auditar la actividad de los usuarios para monitorear el uso del sistema y detectar cualquier actividad inusual o no autorizada.
 - Los administradores aprenderán a gestionar las contraseñas y políticas de seguridad para proteger la información sensible de la tienda.

6.2 Módulo 2: Gestión de Inventarios y Ventas

- ***Añadir y gestionar productos.***

Objetivos/Finalidad:

Permitir a los usuarios agregar nuevos productos al inventario.

Enseñar a gestionar los detalles de los productos (descripción, precio, cantidad en stock, etc.).

Asegurar que el inventario esté siempre actualizado y refleje con precisión la disponibilidad de productos.

- ***Procesamiento de ventas.***

Objetivos/Finalidad:

- Capacitar a los empleados en el uso del sistema para registrar ventas de manera rápida y eficiente.
- Asegurar que todas las ventas se registren correctamente para mantener la exactitud del inventario y las finanzas.
- Mejorar la experiencia del cliente al agilizar el proceso de compra.

- ***Gestión de devoluciones y cambios.***

Objetivos/Finalidad:

- Enseñar a los usuarios cómo manejar devoluciones y cambios de productos de manera efectiva.
- Asegurar que los procedimientos de devolución y cambio se realicen conforme a las políticas de la tienda, manteniendo la satisfacción del cliente.
- Mantener la precisión del inventario y las transacciones financieras al registrar correctamente las devoluciones y cambios.

- ***Generación de informes de ventas.***

Objetivos/Finalidad:

- Capacitar a los usuarios para generar y analizar informes de ventas que proporcionen información valiosa sobre el rendimiento de la tienda.
- Ayudar a los administradores a tomar decisiones informadas basadas en datos precisos sobre ventas, tendencias de productos y comportamientos de los clientes.
- Facilitar el seguimiento de objetivos de ventas y el desarrollo de estrategias de marketing efectivas.

7.0 Horario Recomendado para el Ponente

7.1 Cronograma Día 1

Hora	Actividad
9:00 AM - 10:30 AM:	Introducción al sistema y configuración inicial.
10:30 AM - 10:45 AM:	Receso.
10:45 AM - 12:00 PM:	Gestión de usuarios y roles.
12:00 PM - 1:00 PM:	Almuerzo.
1:00 PM - 2:30 PM:	Gestión de inventarios.
2:30 PM - 2:45 PM:	Receso.
2:45 PM - 4:00 PM:	Práctica y simulaciones.

7.2 Cronograma Día 2

Hora	Actividad
9:00 AM - 10:30 AM:	Procesamiento de ventas.
10:30 AM - 10:45 AM:	Receso.
10:45 AM - 12:00 PM:	Gestión de peticiones, quejas y solicitudes.
12:00 PM - 1:00 PM:	Almuerzo.
1:00 PM - 2:30 PM:	Generación de informes.
2:30 PM - 2:45 PM:	Receso.
2:45 PM - 4:00 PM:	Evaluación práctica y cierre.

ANEXOS

Bienvenida

Introducción

Bienvenidos a la capacitación sobre el nuevo sistema de información de Holly Dashing, nuestra tienda de ropa. Estamos emocionados de presentarles esta herramienta diseñada para optimizar nuestras operaciones, mejorar la gestión de inventarios y ofrecer una atención al cliente de excelencia. Agradecemos su participación y compromiso para hacer de este sistema un éxito.

Agenda del Día

Hoy abordaremos varios temas fundamentales para el manejo efectivo del nuevo sistema de información. A continuación, les presentamos el primer tema y un resumen de los temas que veremos a lo largo de esta sesión de capacitación.

Formato de Asistencia

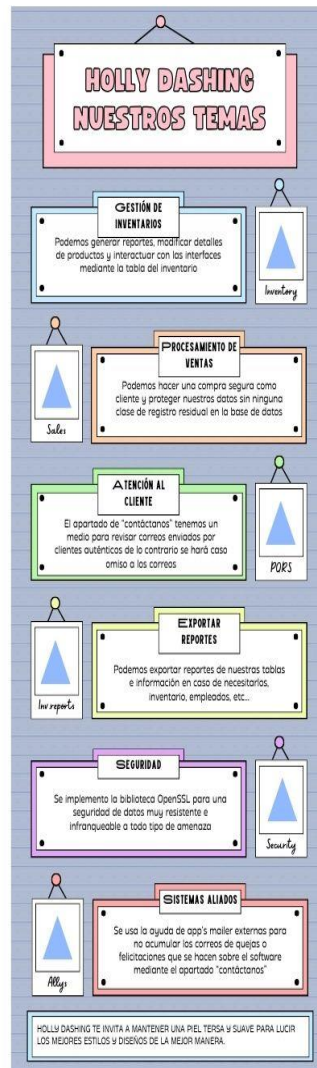
- **Descripción:** Estableceremos el formato de asistencia para registrar la participación de cada usuario durante la capacitación.
- **Importancia:** Asegurar que todos los participantes están presentes y activos en el proceso de aprendizaje.

No. Cedula	Nombre participante	Cargo	Hora de llegada	Firma
124524123	Pánfila Gutiérrez	Empleada	9:00	La pánfila PTE

Observaciones:

Infografía

Destacaremos los temas mas importantes en la siguiente infografía para que el usuario encuentre el aprendizaje sobre el software de forma dinámica.



A continuación, el siguiente cuestionario será de única respuesta por favor marque una sola respuesta con una X o marcando la casilla por favor.

Evaluación de la Capacitación del Software de Holly Dashing

Fecha: _____

Nombre del Participante: _____

Cargo: _____

1. *¿Qué tan clara le pareció la información de la capacitación?*

- ☐ Satisfactoria
- ☐ Bien
- ☐ Ni bien ni mal
- ☐ Un poco clara
- ☐ Nada clara

2. *¿Cómo calificaría la utilidad de la capacitación para su trabajo diario?*

- ☐ Muy útil
- ☐ Útil
- ☐ Algo útil
- ☐ Poco útil
- ☐ Nada útil

3. *¿Qué aspectos cree que deberían mejorar en la capacitación?*

4. *¿El contenido de la capacitación fue suficiente para comprender el funcionamiento del software?*

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ En parte

5. *¿Cómo evaluaría la duración de la capacitación?*

- ☐ Muy adecuada
- ☐ Adecuada
- ☐ Demasiado corta
- ☐ Demasiado larga

6. ¿Qué tan cómodo se sintió utilizando el software durante las prácticas?

- ☐ Muy cómodo
- ☐ Cómodo
- ☐ Ni cómodo ni incómodo
- ☐ Incómodo
- ☐ Muy incómodo

7. ¿Considera que la capacitación cubrió todas las áreas necesarias para el uso del software?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ En parte

8. ¿Recomendaría esta capacitación a otros compañeros de trabajo?

- ☐ Sí
- ☐ No

9. Comentarios adicionales:

Esperamos que la información dada durante el transcurso del curso de capacitación haya sido satisfactoria y que todos los temas abordados hayan aportado al 100% para entender las funciones del software para cada uno de los presentes, muchas gracias por participar.