

CAPACITACIÓN OHAP

SEPTIEMBRE 2021



Antecedentes

En 2019 OHAP se encontraba sólo en 16 plazas

Los pilares de la excelencia operativa identificados eran:



Workshop RH

Líderes y encargados
Coordinadores de mercadeo y asesores
Categorías
Recursos Humanos OS
Segmentación OS



En conjunto se detecta la **Necesidad de Capacitación Específica y Diferenciada** para los equipos de tiendas OHAP.

Fases de capacitación

FASE 1
2020

CAPACITACIÓN ENFOCADA A LA OPERACIÓN

LÍDERES Y ENCARGADOS DE TIENDA



FASE 2
2021

CAPACITACIÓN ENFOCADA A LA ESTRATEGIA

**ASESORES Y COORDINADORES DE MERCADEO
PLAZA**

Capacitación Operativa



PAN HORNEADO



FRUTA Y VERDURA



CONGELADOS



HUEVO FRESCO

Objetivo y enfoque

Entrenar a nuestros compañeros de una manera sencilla, atractiva e innovadora, buscando lograr el **éxito de la ejecución diaria**.

- Recibo de producto.
- Equipos, habilitadores y uniforme.
- Producto, características y cuidados.
- Procesos y mejores prácticas.
- Exhibición y manejo.
- Generación de pedidos
- Proceso de merma



Capacitación Operativa

Material

¿Para quién?

Objetivo

VIDEO EXPLICATIVO

Entrenadores y nuevos ingresos

Capacitación a profundidad

GUÍA RÁPIDA TIENDA

Ayudantes de tienda, líderes y asesores

Reforzamiento y consulta

CLIPS UF (2021)

Ayudantes de tienda, líderes y asesores

Reentrenamiento y Despliegue

Videos

Congelados



Pan Horneado



Fruta y Verdura



Clips Universidad FEMSA

Congelados



Asegurate de **siempre colocar la parrilla de piso**, ya que permite que circule el aire y el congelador enfríe de manera uniforme.

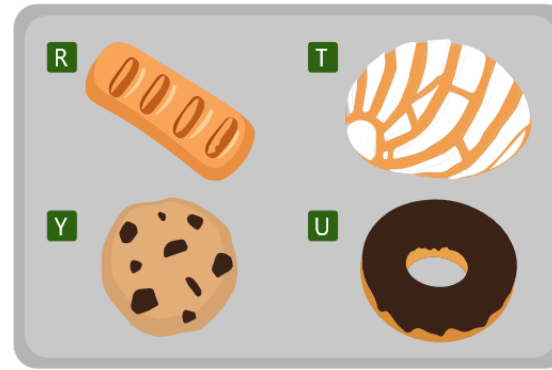


El resto de las **parrillas colócalas 2 cm arriba del producto** evitando bloquear el paso de aire y la distribución del frío.



El producto NO debe rebasar la etiqueta amarilla del límite de llenado. Si esto sucede **habrá un mayor consumo de energía y no se alcanzará la temperatura de congelamiento**.

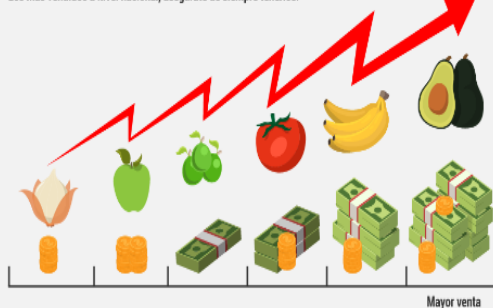
Pan Horneado



- FCO-700092 CLIP ALIMENTOS CONGELADOS
- FCO-700094 CLIP FRUTA Y VERDURA
- FCO-700097 CLIP PAN HORNEADO
- FCO-700098 CLIP HUEVO

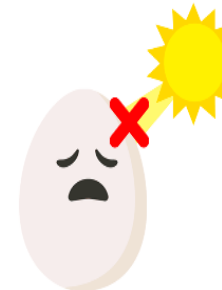
Fruta y Verdura

Los más vendidos a nivel nacional, asegúrate de siempre tenerlos.



Huevo Fresco

Tampoco podemos ubicar el huevo cerca de equipos que emitan calor tales como hornos, warmer, la parte trasera de los enfriadores, etc, o de ventanales que reciban la luz solar directa.



Prueba en 4 plazas

ACAPULCO

5 Tiendas

2 Tiendas entrenadoras

MATAMOROS

15 Tiendas

7 Tiendas entrenadoras

TAMPICO

10 Tiendas

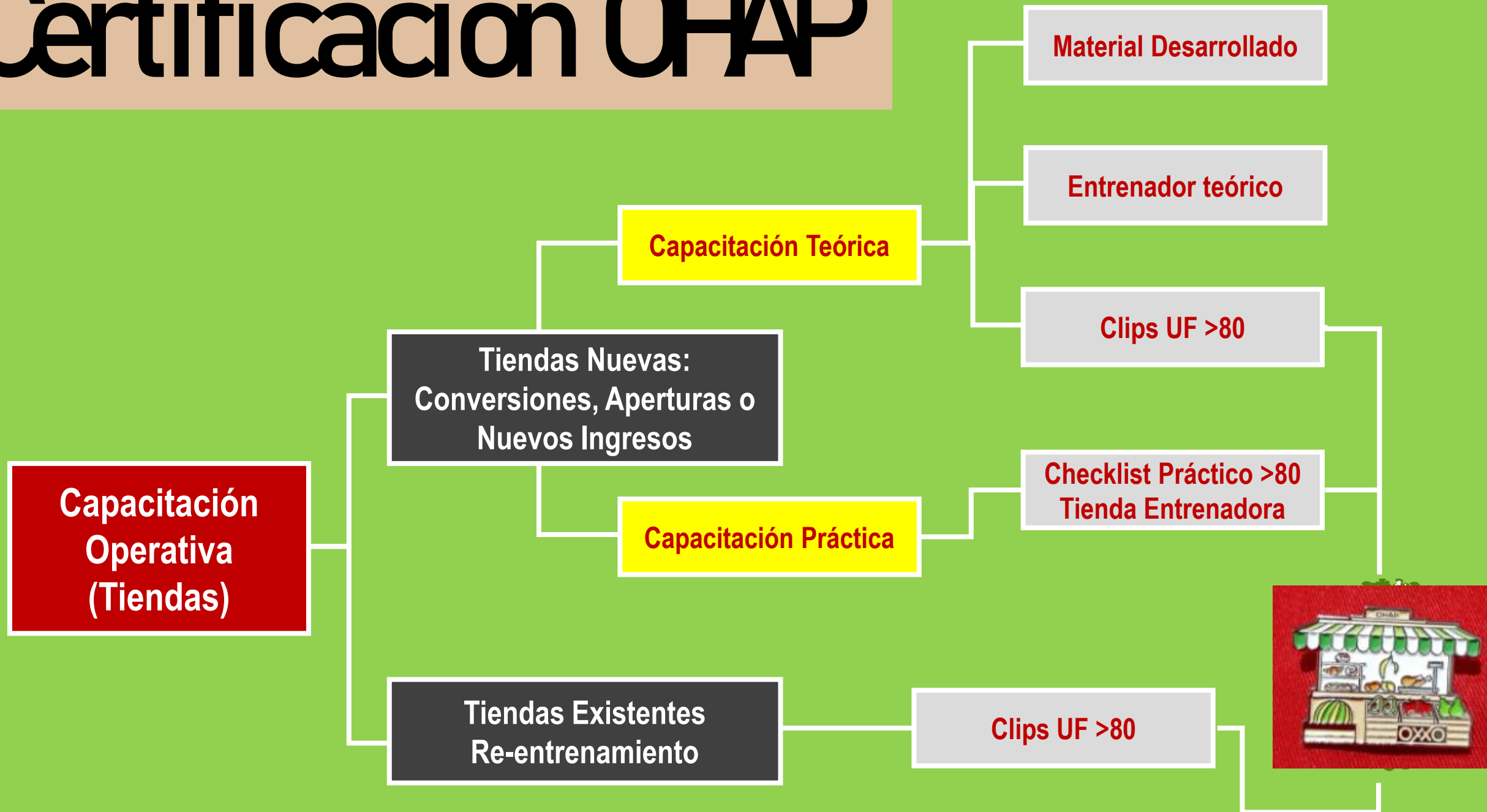
4 Tiendas entrenadoras

TIJUANA

45 Tiendas

12 Tiendas entrenadoras

Certificación OHAAP



Capacitación teórica

CONTENIDO

- **Duración:** 1 día

Pan horneado

1. Presentación informativa. (MI PANADERÍA)
2. Video.
3. Evaluación en clip. (5 preguntas)

Frutas y Verduras

1. Presentación informativa.
2. Video.
3. Evaluación en clip (5 preguntas)

Congelados y Huevo

1. Presentación informativa.
2. Video.
3. Evaluación en clip (5 preguntas)



Capacitación práctica

CONTENIDO

- Duración: 1 día

1. En *tienda entrenadora*

Pan horneado

1. Elaboración distintas variedades de pan
2. Limpieza de utensilios y equipo.
3. Exhibición y merma.
4. Evaluación checklist práctico.

Frutas y Verduras

1. Ejecución de concepto en exhibidores.
2. Limpieza y merma.
3. Evaluación checklist práctico.



MAYOR A 80 CONSIDERANDO LA PONDERACIÓN DE REACTIVOS.

Congelados y Huevo

1. Ejecución de concepto
2. Limpieza y revisión de caducidades.
3. Evaluación checklist práctico.

Checklist cap. práctica



Checklist de capacitación práctica OHAP



Nombre de colaborador:

Tienda entrenadora:

Fecha:

Instrucciones de llenado.

Es responsabilidad del colaborador en capacitación, de realizar la validación de los conceptos que se le deben de entrenar, que conllevan las diferentes áreas diferenciadas.

Colocar ✓ sobre la casilla de validación de las actividades realizadas y marcar con una X las que no se realizaron.


- Para la tienda entrenadora deberá calificar el desempeño del colaborador en capacitación, otorgándole dependiendo a su criterio los puntos obtenidos por cada

Pan Horneado

Es importante que en esta área, se tenga que realizar mínimo una charola por grupos de variedades especificadas.

#	Bloque		Actividad a realizar	Empleado		Tienda entrenadora	Comentarios
1	Preparación para proceso de horneado	1	Lavado de manos		2		
		2	Portar mandil		2		
		3	Portar cofia		2		
		4	Portar guantes		2		
2	Recepción de materia prima	5	Recibir pan congelado (si al momento de la capacitación no se realiza esta actividad, explicar proceso con ejemplo)		2		
		6	Verificar que se encuentre en buen estado (si al momento de la capacitación no se realiza esta actividad, explicar proceso con ejemplo)		2		
		7	Almacenar en congelador de masas (si al momento de la capacitación no se realiza esta actividad, explicar proceso con ejemplo)		2		

Evaluación Práctica Digital



Evaluación Práctica de Líder de Tienda

Datos del colaborador en Capacitación		TIENDA ENTRENADORA:	Fecha de Evaluación	
Nombre:		Líder Entrenador:		
Fecha de Inicio:		Entrenador Práctico:		
Fecha de Término:		Asesor Tienda:		

	Criterio a Evaluar	Puntos	Líder Entrenador	Entrenador Práctico	Asesor Tienda
1	Portar uniforme oficial: En buen estado, limpio, no arrugado y portando el botón promocional y/o de entrenamiento.	1			
2	Imagen personal y comportamiento. (Evaluar al colaborador como se mantuvo durante su periodo de entrenamiento y preguntarle cual sería lo esperado con su equipo en la tienda).	1			
3	¿Conoce que es el Fondo fijo?, revisa que sabe cómo recibirlo, registrarlo y contarlo cuidadosamente. <i>Pídele que te explique el procedimiento para recepción de la caja.</i>	1			
4	Conoce y aplica el "Protocolo de Servicio" cuando esta en caja.	1			
5	Qué hacer ante la devolución de un cliente de un producto.	2			
6	Sabe imprimir un corte "X" y "Z", conoce sus diferencias y cuándo aplicar cada uno.	2			
7	Sabe llenar el Registro de Entrega de turno de cortes Z y Control de Depósitos.	2			
8	Realiza el proceso correcto para un arqueo general. <i>Pídele que realice un arqueo si hay mucho tráfico de clientes, te mencione los pasos que debe de seguir.</i>	2			
9	Verifica que realice de manera correcta proceso de retiros parciales. <i>Verifica evidencia física (fajilla, retiro y comprobante)</i>	2			
10	Identifica que conozca el proceso correcto para la entrega de valores y pide que llene una ficha como ejemplo <i>(anexar evidencia a esta evaluación, solo aplica para Entrenador Práctico y Asesor Tienda)</i>	2			
11	Te puede explicar correctamente el fin día.	2			
12	Sabe interpretar la Hoja de Entrega Final. <i>Evalúa la impresión y su interpretación.</i>	2			
13	Interpreta el saldo diario correctamente.	5			
14	Identifica y separa correctamente la papelería en tienda.	5			
15	Sabe y conoce cuáles son los elementos indispensables a cuidar para mantener una clasificación A o A+ en su Tienda.	2			



Plan alto nivel

[illegible]

Capacitación Estratégica



INDICADORES



DIAGNÓSTICO



ACCIONABLES



COMPETENCIAS

Objetivo y enfoque

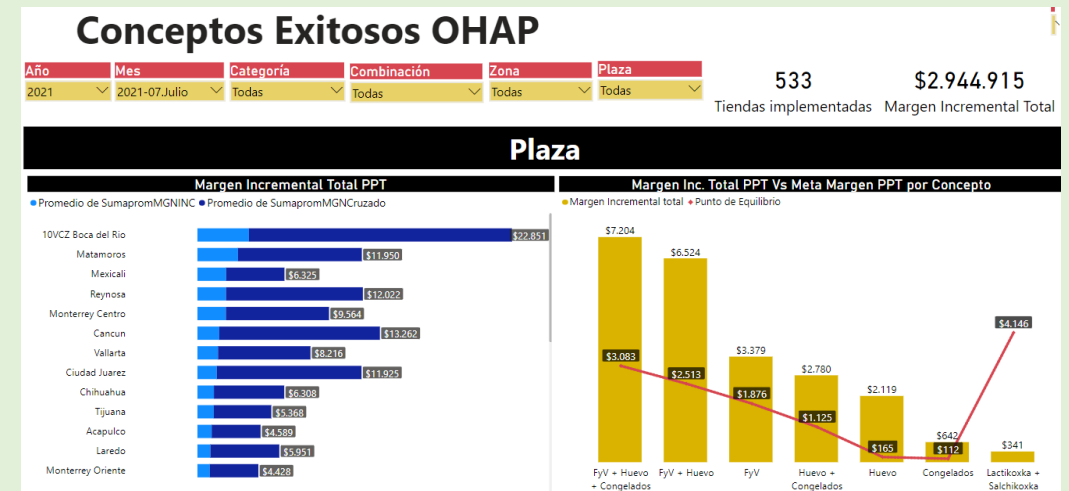
Empoderar a Coordinadores y Asesores para que como parte de sus contribuciones puedan detonar **accionables específicos** para asegurar el **éxito de la tienda**.

- Indicadores.
- Monitoreo de la competencia.
- Promociones pre-aprobadas.
- Temporalidades.
- Variedad local.
- Desarrollo de proveedores.
- Negociación



Indicadores

- Metas de \$Venta.
- Puntos de Equilibrio.
- Exhibición mínima.
- Margen por categoría.
- Porcentaje de merma aceptable.
- Tableros disponibles



Diagnóstico

- Monitoreo de competencia.
- Puntos de precio.
- Variedad de mayor venta
- Días y meses de mayor venta.
- Abasto.
- Evaluación de perecederos.
- Ubicación dentro de L.O.



Accionables

- Promociones locales.
- Promociones pre-aprobadas.
- Variedad local.
- Degustaciones.
- Activación de In & outs.
- Comunicación tienda.



Competencias

- Perspectiva de negocio.
- Entendimiento del cliente.
- Negociación.
- Desarrollo de proveedores.
- Gestión y ejecución.



Ejemplo de propuesta




**HEI!
BIENVENIDO
SOY TU COACH**

Si estás aquí es porque eres parte importante del equipo. Y como pieza clave, te tenemos que cuidar, así que te hemos preparado un kit de vitaminas que fue creado para que los buenos... ¡sean mejores!

La intención es que tomes las vitaminas necesarias que te ayudarán a reforzar y lograr el cumplimiento de tus KPI's y objetivos del equipo.

HEINEKEN MÉXICO

VITAMINS-KPI'S



% CREC. VS AA

Porcentaje de crecimiento en volumen vs el año anterior.

Esta vitamina es necesaria para lograr el cumplimiento de volumen de tu CZ.

Su característica principal es incrementar el porcentaje de volumen vs el año anterior.

El consumo habitual de esta vitamina nos convertirá en los mejores vendedores.

**VITAMINA
% CREC. VS AA**

BENEFICIOS:

- ✓ Eleva la productividad.
- ✓ Supera las ventas del año anterior.
- ✓ Desarrolla a los clientes base.
- ✓ Atrae nuevos clientes potenciales.
- ✓ Conquista clientes de la competencia.

HEINEKEN MÉXICO

VITAMINS-KPI'S



SOY TU COACH

CASO PRÁCTICO

Con la información obtenida anteriormente resuelve con tu Jefe de Ventas y el resto del equipo de trabajo el siguiente caso práctico y lleva los aprendizajes a la práctica.

Caso Práctico #1 "Mini Super Económico"

"Don Librado" propietario de "Mini Super Económico" cuenta con uno de los establecimientos más productivos y mejor ubicados en la colonia, caracterizado por ofrecer a su fiel clientela la mejor carne, ya que el es criador del ganado que vende en su establecimiento.

Hace ya algunos meses "Reimon" su asesor de cabecera platíco con "Don Librado" la opción de cambiar su actual enfriador 2 puertas (DAL-COL PDV 500.2), esto derivado de la necesidad que ha detectado el asesor de aumentar la capacidad fría actual del cliente (GEC Oro). Hasta el momento el asesor ha recibido negativas en las ocasiones que realizó la sugerencia a "Don Librado" excusando en que no es necesario, ya que cuenta con cuatro frío y varios refrigeradores caseros en la parte de bodega donde enfría la cerveza.

¡¡¡MANOS A LA OBRA!!!

HEINEKEN MÉXICO

VITAMINS-KPI'S



**¡¡¡VENGA ESE
SHOT DE VITAMINAS!!!**

HEINEKEN MÉXICO

VITAMINS-KPI'S

Plan alto nivel

[illegible]

¡Gracias!