

Quiero la mejor gente en mi negocio ¿por dónde empezar?

Escrito por Comex el 17 Jul 2017

Uno de los pilares estratégicos de la ejecución de ventas al detalle es la gente.

Los cuatro pilares estratégicos de la ejecución, en la mayoría de los negocios de ventas al detalle, son: gente, momentos de verdad, mercado y ponerse en forma siempre.

Esta ocasión profundizaré en el pilar de **GENTE**, que es increíblemente basto y complejo, la mejor forma de resolver algo difícil es dividirlo en sus principales y más importantes partes.

Cuando hablamos de gente en una organización, todo empieza con dos procesos extraordinariamente importantes que a veces no se les presta la suficiente atención por parte de las áreas de operaciones (ventas), ya que están más enfocadas en los resultados de corto plazo, las ventas del mes o trimestre, en lugar de apropiarse de los siguientes dos puntos que son fundamentales para contar con el mejor talento:

- Definición de perfiles, descripciones de puesto y sus métricas de evaluación.
- Reclutamiento, selección y bienvenida a bordo del nuevo talento.
-

Si esto lo está leyendo un colega Gerente o Director de Tienda u Operaciones, probablemente piense que "para eso hay un área de Recursos Humanos (RRHH)", eso pensaba yo cuando estaba en esas posiciones.

Después de estar 12 años en operaciones y cinco en recursos humanos, creo haber descubierto parte del balance y corresponsabilidad que debe haber entre ambas áreas en cuanto a los procesos mencionados arriba, que son claves para tratar de atraer y retener al mejor talento.

Ante una vacante por cubrir, esta condición debería observarse como una valiosa oportunidad y extraordinaria ventaja operativa para renovar el talento al interior de los equipos, hasta podría verse como una excelente ocasión para cambiar nuestros paradigmas y creencias personales, y hasta elevar la vara de los colaboradores que ya tienen tiempo trabajando en la organización.

Es decir, para involucrarse de lleno en el proceso de reclutamiento, se recomienda dedicar tiempo suficiente y de calidad para realizar entrevistas adicionales a las que realiza RRHH, para esto, los equipos gerenciales deben tener conocimientos a fin de conducir entrevistas de calidad y ser capaces de tomar decisiones objetivas para contratar a una persona de acuerdo a su experiencia laboral previa, liderazgo y su tendencia, es decir si se trata de una persona recién egresada de la universidad.

Otros de los consejos, es abrazar la diversidad y retar los paradigmas propios, por ejemplo: en los puestos de retail, se tiene mayor presencia de personal masculino y casi no se consideran a las mujeres; sin embargo, estas últimas son más atentas a detalles, por lo tanto hay menos mermas y el rango de errores es menor.

La recomendación es **identificar y empoderar al mejor Gerente de Tienda, en cuanto a su liderazgo y capacidad intelectual, junto con la(s) persona(s) responsables de RRHH de Reclutamiento y de Compensaciones** para que hagan una revisión, puesto por puesto, empezando por los tres críticos en la operación de su cadena. Por lo tanto, una capacitación para los gerentes en este tema resultará una buena inversión en lugar de representar un gasto.

Quiero la mejor gente en mi negocio ¿por dónde empezar?

Publicado en EL EMPRESARIO (<http://elempresario.mx>)

Hemos aprendido que la mejor forma es a través de una tienda escuela donde la excelencia de entrenamiento va de acuerdo a los intereses de cada empresa. En nuestro caso, antes de que una persona colabore en una tienda, debe pasar 28 días ininterrumpidos en entrenamiento para enseñarle no sólo aspectos técnicos, sino competencias humanas como: inteligencia emocional, manejo de conflicto, protocolo de atención y servicio, que nos ayude a estandarizar y garantizar la mejor experiencia de compra de nuestras tiendas.

Hoy contamos con 4,200 sucursales, de las cuales 23 son tiendas escuela de donde han egresado casi 700 de nuestros colaboradores a nivel nacional.

El autor es Fernando Rubín, director de Tiendas de PPG Architectural Coatings Mexico

<https://mx.linkedin.com/in/ferrubin> [1]

lfresnedo@ppg.com [2]

| [¿Quiénes somos?](#) | [Aviso de privacidad](#) | [Contáctanos](#) |

URL del envío:

<http://elempresario.mx/aumento-ventas/quiero-mejor-gente-mi-negocio-donde-empezar>

Enlaces:

[1] <https://www.linkedin.com/in/ferrubin/?ppe=1>

[2] <mailto:lfresnedo@ppg.com>

[3] <http://elempresario.mx/aumento-ventas-0>

[4] <http://elempresario.mx/comercio-retail>

[5] <http://elempresario.mx/retail>