

ESPECIALIZACIÓN

# Retail Management



# Executive Education Programs

## Lifelong Learning

CENTRUM PUCP Business School Executive Education ofrece una amplia gama de programas de educación continua diseñados para las diferentes etapas de la vida profesional de nuestros participantes, desde experiencias de aprendizaje modulares y cortas, hasta programas diseñados a medida y personalizados para empresas.

Nuestros programas cuentan con el respaldo de nuevos socios y alianzas educativas internacionales, compuestas por escuelas e instituciones de primer nivel como el Tecnológico de Monterrey (TEC), EADA Business School, LHH - DBM Perú, entre otros.

El objetivo principal es formar profesionales co-creadores de su propio conocimiento, con pensamiento integrador y mentalidad global con impacto positivo en su familia, organización y país.

**Clara Rosselló**

Directora de Programas de Educación Ejecutiva

## Acerca del Programa

### Retail Management

Cuando el enfoque tradicional deja de ser suficiente, necesaria es la transformación. En la actualidad, el sector retail demanda un conocimiento profundo de los intereses, hábitos y preferencias de los clientes. Esta información supera la dimensión del producto y obliga a los comercios a replantearse nuevas formas de atracción, atención, ambiente y servicio. Influir en la decisión de compra es ahora un reto mayor ante la información disponible y la particular forma en la que los clientes viven las marcas y consumen sus productos y servicios. Descubre métodos probados que ayudan a empatizar con quien contacta con la marca y se anima a descubrir la experiencia que se tiene a bien ofrecer, provocando resultados superiores dirigidos a asegurar la rentabilidad del negocio, inclusive en momentos adversos. La agilidad pasó de ser un concepto innovador a estar presente en las organizaciones como una de las estrategias más válidas de sobrevivencia. Los tiempos transcurren en una medida acelerada y la adaptación inmediata al contexto no es negociable. Desarrolla el mindset necesario para integrar las funciones críticas del retail en el marco de una propuesta de valor relevante para el cliente, a través del análisis de casos, mejores prácticas y expertos relacionados del mundo del retail.

### Certificación



CENTRUM PUCP ■ ■

Programa de Especialización en Retail Management



### Objetivos

El cumplimiento de los objetivos que persigue el programa te permitirá:

- Diseñar experiencias de compra relevantes para el cliente enfocadas en la recomendación y posicionamiento de la marca.
- Desarrollar estrategias de operaciones en retail que favorezcan el uso eficiente de recursos, rentabilidad y entrega de valor al cliente.
- Utilizar las mejores prácticas, tendencias y propuestas de vanguardia en la dinámica del retail management.

# Contenido del Programa

## Retail Management

### Módulo 1

#### Retail Thinking

La pandemia ha sido quizá el principal acelerador de la digitalización en el sector, pues muchos minoristas han debido volcar sus esfuerzos a la venta no presencial, sin embargo, muchas de estas iniciativas no han sido eficientes o se han quedado a medias, en espera de un mejor entendimiento de los cambios que este nuevo contexto ofrece. Las tecnologías exponenciales como inteligencia artificial, realidad aumentada, impresión 3D, big data, automatización, entre otras vienen interviniendo la realidad de muchos negocios principalmente los retails que nacieron digitales, sumado a ello las nuevas demandas de la generación millennial y las que siguen. La realidad cambió drásticamente y no hay vuelta atrás, la reconfiguración del sector teniendo como base las nuevas oportunidades de la digitalización y las expectativas de un cliente cada vez más conectado resulta imperativo, es el momento de pensar y repensar el negocio, de ver lo que pasa afuera y asumir el rol de gestor de la transformación en nuestras empresas; pero como todo gran cambio conlleva planificación y aprendizaje, al mismo tiempo el análisis crítico de las fortalezas de nuestras compañías y del cliente al que nos dirigimos, ambos, ejes indispensables de una estrategia exitosa y que afortunadamente están y seguirán vigentes.

### Módulo 2

#### Gestión de Operaciones en el Retail

El retail mantiene un dinamismo constante a nivel mundial que las empresas deben asumir de manera continua afrontando grandes retos. No solo desde la propuesta diferenciada de los productos/servicios sino hasta el proceso de la cadena de valor, que involucra el desarrollo de todas las áreas de negocio; permitiendo alcanzar los objetivos de las empresas/organizaciones/compañías. Esto nos lleva, a reconocer la necesidad de planificar, dimensionar y controlar todos los procesos de operaciones, para elevar la

productividad y competencia en el mercado. Para esto, el curso desarrolla los conceptos teóricos involucrados en la ejecución operacional llevados a diversos sectores en el país. Comprendiendo de forma práctica con casos de éxito las funciones y herramientas para garantizar la continuidad, estabilidad y alta calidad del negocio. El objetivo principal del curso es desarrollar las habilidades para identificar y estructurar los métodos/técnicas para un mejor aprovechamiento. Proporcionando los siguientes conocimientos; (a) entender el relacionamiento entre las áreas negocio y el impacto de los productos que forman parte de la operación, (b) propuesta de mejores prácticas para una reingeniería de procesos, (c) impacto del cambio en la organización y los empleados, (d) herramientas de calidad de procesos, (e) entre otros.

### Módulo 3

#### E-Commerce

Desde su aparición, el retail ha pasado por una serie de cambios, el más reciente tiene que ver con el cambio de paradigma del Brick & morter al Brick & click, la venta on line vista como complementaria a la venta física ya no funciona más, hoy el ecommerce ha cobrado protagonismo en el retail, asimismo en el canal moderno como el tradicional. Los negocios que nacieron digitales como Amazon han aterrizado su modelo al punto de venta físico sin dejar de lado sus fortalezas de conexión y análisis de data, con lo cual cuando hablamos de ecommerce no debemos remitirnos solo al sitio web donde se puede transaccionar sin necesidad de contacto físico con el producto o persona alguna, es mucho más que eso, es tener como parte del proceso de compra una plataforma que se conecte a la red, a esa red de infinitas posibilidades de la que muchos hablan pero pocos entienden, y que todavía menos aprovechan. La singularidad del curso parte de esta premisa, las ventajas que la red ofrece para el retail en un entorno de comercio electrónico pensando en y para las personas.

# Contenido del Programa

## Retail Management

### Módulo 4

#### Innovación en el Retail

Con el uso de internet de manera globalizada y la evolución de la tecnología, desde un enfoque de la digitalización; ha producido el desarrollo de la innovación en todos los sectores, entre los cuales se destaca el comercio minorista. Esta transformación ha permitido que las empresas replanteen nuevas formas de hacer su trabajo y llegar al público objetivo. Manteniendo un mercado cada vez más exigente y competitivo que buscan; (a) conectarse con los clientes en el momento oportuno, (b) respuestas rápidas e inmediatas, (c) experiencia cada vez más personalizadas, y (d) agilidad dentro de las empresas optimizando los procesos. El objetivo es conocer las nuevas formas de desarrollar la agilidad principalmente en los negocios retail, con eficacia y eficiencia para implementar las tendencias que impulsan a los involucrados e interesados a plasmar sus estrategias de una forma diferente acorde al dinamismo del mercado. Asimismo, el curso plantea realizar casos prácticos en base a las directrices siguiendo el marco teórico y buenas prácticas que comprende la innovación en el sector. Proponiendo los siguientes temas: (i) nuevas tecnologías acorde al rubro, (ii) desarrollo de nuevas habilidades funcionales y técnicas, (iii) la agilidad como marco de trabajo, (iv) metodologías y buenas prácticas vigentes y reconocidas para la implementación de la agilidad, (v) entre otros.

### Módulo 5

#### Liderazgo y Gestión Ágil en el Retail

Los líderes se enfrentan a desafíos que les afectan directamente, a sus equipos y a la organización. Gestionar la adaptación del negocio al entorno, superarlo e imaginar nuevos escenarios es ahora fundamental. Las organizaciones que asumen la transformación demandan de líderes dispuestos a alcanzar resultados de forma temprana, con sinergia y alta determinación. Genera el cambio necesario

en las formas de pensar y actuar que le acercarán progresivamente al éxito. Analizarás la situación actual de tu equipo y tomarás acción sobre sus resultados, modos de actuación, interacciones y emocionalidad presente. Iterarás en la conformación de un equipo ágil centrado en las necesidades, sueños y aspiraciones de tus clientes. Descubrirás, por medio de casos prácticos, cómo gestionar el error desde la perspectiva del aprendizaje y cómo pasar del paradigma de control a la responsabilidad (accountability).

### Módulo 6

#### Diseño de Experiencias de Compra

Las tiendas, físicas o digitales, están atendiendo a clientes y usuarios con necesidades, aspiraciones y metas por lograr muy diversas. El modelaje de experiencias permite comprender de forma profunda el pensamiento, comportamiento y emocionalidad de la persona en los diferentes puntos de contacto, por medio de la aplicación de métodos de investigación y análisis de usuarios, interacciones y recorridos. Descubre cómo diseñar y gestionar las experiencias que viven los clientes para facilitar la recordación y el posicionamiento de la marca. Diseñarás experiencias de compra relevantes a partir de herramientas prácticas y de investigación en el área: personas, storyboards, journey maps, service blueprints, lienzos e indicadores de valoración. Conocerás mejores prácticas sobre el diseño, aplicación y ajuste de la experiencia en diferentes rubros del retail, integrando las perspectivas de los actores involucrados: clientes, empleados, líderes, organizaciones y comunidades.

## Plana Docente

### Retail Management

#### **Tello Horna, Diana**

Licenciada en Periodismo y Magister en Dirección de Marketing por la escuela de negocios CENTRUM PUCP Graduate Business School del Perú, especializada en Marketing Digital por EADA Business School de Barcelona. Diplomada en Data Driven Marketing y Finanzas por la Universidad Pacífico. Se ha desempeñado como Jefe de Marketing Digital de SODIMAC y MAESTRO, y Jefe web corporativo de YANBAL. Con relación a su experiencia como docente ha impartido cursos de Estrategia y Marketing Digital en la Universidad de Ciencias Aplicadas. Actualmente es Profesora del Área Marketing, Ventas y Emprendimiento en CENTRUM PUCP Business School.

#### **Saenz Musayon, Elizabeth**

Es Ingeniera Informática, Magister en Dirección de Empresas Estratégicas en CENTRUM PUCP Graduate Business School del Perú y Master Internacional en Liderazgo de EADA Business School de Barcelona España. En relación a su experiencia profesional, se desempeña como Jefe de Aplicativo de Software del Centro de Competencias Corporativo de SODIMAC. Con relación a su experiencia como pre docente ha impartido cursos en la Pontifícia Universidad Católica del Perú. Actualmente es Profesora del Área Marketing, Ventas y Emprendimiento en CENTRUM PUCP Business School.

#### **Gomez Buroz, Manuel**

MBA en IESA, Coach Certificado (IESA), Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad del Oriente. Consultor especializado en el desarrollo de propuestas y soluciones creativas a problemas complejos en las áreas de aprendizaje organizacional, fashion retail, liderazgo y endomarketing. Profesor Invitado de Educación Ejecutiva en IESA. Ha ocupado posiciones de alta gerencia y dirección en el área de gestión de talentos dentro de empresas y conglomerados del sector retail, con énfasis en aprendizaje, desarrollo y universidades corporativas.

#### **Marchena Sekli, Giulio**

Master of Business Administration (MBA) por CENTRUM PUCP y EADA Business School de Barcelona. Certificado en Gestión de Proyectos, Mejores Prácticas ITIL y tecnologías Microsoft. Se ha desempeñado como consultor senior en Microsoft Perú. Jefe de Proyectos en la consultora española Gesfor Osmos. Gerente Adjunto de Gestión de Servicios de TI y Gerente Adjunto de Arquitectura Empresarial en el Banco de Crédito del Perú (BCP). Jefe de Marketing e Information Worker en Microhelp Perú. En relación a su experiencia como docente ha impartido cursos desde hace más de 10 años en las siguientes instituciones: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Microhelp, Cámara de Comercio de Lima, Cibertec y actualmente en CENTRUM PUCP en las direcciones de Operaciones, TI y Marketing.

## Plana Docente

### Retail Management

#### Gonzalez Talavera, Diego

MBA por ESAN, Lima. Bachiller en Derecho por la Universidad Católica Santa María de Arequipa y cuenta con el título de Abogado de la misma universidad. INS y API por el American Institute for CPCU. En relación con su experiencia profesional, se ha desempeñado como Director Regional Sur de RE/MAX Perú, Gerente General de RE/MAX Consultores, Gerente General de SOMARK Agencia Digital, Gerente de productos minoristas de Pacífico Seguros, Gerente de Canales en Hermes Transportes Blindados, Gerente de Productos en Banco del Trabajo, Gerente de Productos en Banco Sudamericano. Cuenta con experiencia como catedrático de pregrado en la Universidad Científica del Sur. Conferencista internacional. Actualmente se desempeña como Director Regional Sur de RE/MAX Perú, RE/MAX Consultores, Gerente General de SOMARK Agencia Digital y profesor en CENTRUM PUCP Business School.

## Admisión

### Retail Management

#### Inversión regular

S/. 4,500

#### Financiamiento

- Al contado
- Financiamiento bancario
- Financiamiento CENTRUM
- Auspicio empresarial

#### Financiamiento CENTRUM PUCP

Te permite financiar el costo de tu programa con un interés de 0% y se aplica a personas naturales y jurídicas. Se expresa en letras de cumplimiento mensual. Para este beneficio, debes cumplir algunos requisitos y pasar una evaluación crediticia.

#### Auspicio Empresarial

También puedes financiar tu programa a través de una empresa. Esta empresa puede tener o no un convenio con nosotros. Consulta con tu asesor de capacitación para conocer las condiciones especiales de cada opción.

#### Duración

4 meses lectivos  
Frecuencia Semanal

#### Horario

Miércoles de 19:00 - 22:30 y Sábados de 14:30 - 18:00  
Sesiones ZOOM

#### Modalidad

(Para garantizar el bienestar de nuestros participantes y profesores, el programa será dictado 100% bajo modalidad virtual)

#### Requisitos para postular

Si cuentas con un año mínimo de experiencia en cargos ejecutivos o empresariales, puedes iniciar tu proceso de admisión enviando un correo electrónico a tu asesora de capacitación con los siguientes documentos:

- Ficha de Inscripción completa

## Lo que nos hace únicos

Centrum PUCP Business School

### Calidad Educativa

Somos la única escuela de negocios del Perú que ha alcanzado la Triple Corona, una de las nueve de Latinoamérica y una de las 82 de las casi 13,670 escuelas de negocios en el mundo.

### Excelencia Docente

Nuestros profesores se caracterizan por no solo llevar a las aulas lo mejor de su conocimiento teórico, sino también su experiencia profesional.

### Compromiso Ético

Nuestra meta y el compromiso que asumimos para lograrla, son consistentes con nuestra principal responsabilidad: hacer de cada alumno el mejor profesional.

### Procesos Certificados

Somos la única escuela de negocios con Cuádruple Certificación ISO, que garantiza la excelencia académica y demuestra nuestro compromiso con el medio ambiente y nuestra sociedad.

### Liderazgo en Empleabilidad

La consultora Lee Hecht Harrison - DBM ayuda a nuestros alumnos a mejorar su empleabilidad y obtener beneficios en el campo laboral.

### Oferta Laboral TOP

Más de 1000 ofertas laborales de empresas nacionales e internacionales a través de nuestra bolsa de trabajo exclusiva para nuestros alumnos y graduados.

## Nuestros Rankings

Las mediciones de calidad en educación gerencial más serias y confiables del mundo ubican a nuestros programas en lugares preferenciales.

Somos la escuela de negocios líder en el Perú y una de las primeras en América Latina.

#1 **Executive MBA**  
Perú  
(Financial Times, 2018)

#90 **Executive MBA**  
Worldwide  
(Financial Times, 2018)

#2 **Executive Education**  
Perú  
(Financial Times, 2019)

#78 **Executive Education**  
Worldwide  
(Financial Times, 2019)



ESPECIALIZACIÓN

# Retail Management

“Nuestra propuesta educativa se basa en un modelo innovador y transformacional, formando líderes que piensan y actúan estratégica y globalmente, con sólidas capacidades gerenciales, y capaces de proporcionar valor a las organizaciones, bajo una perspectiva de innovación, responsabilidad social corporativa y sostenibilidad.”

**Percy Marquina Feldman**

Director General

**Informes:**

+51 959 179 180 | [executive.centrum@pucp.edu.pe](mailto:executive.centrum@pucp.edu.pe)  
[centrum.pucp.edu.pe](http://centrum.pucp.edu.pe)

