



2010 Fall Fashion Trends | Employment Opportunities | What's New | Top 10 Gifts for Her

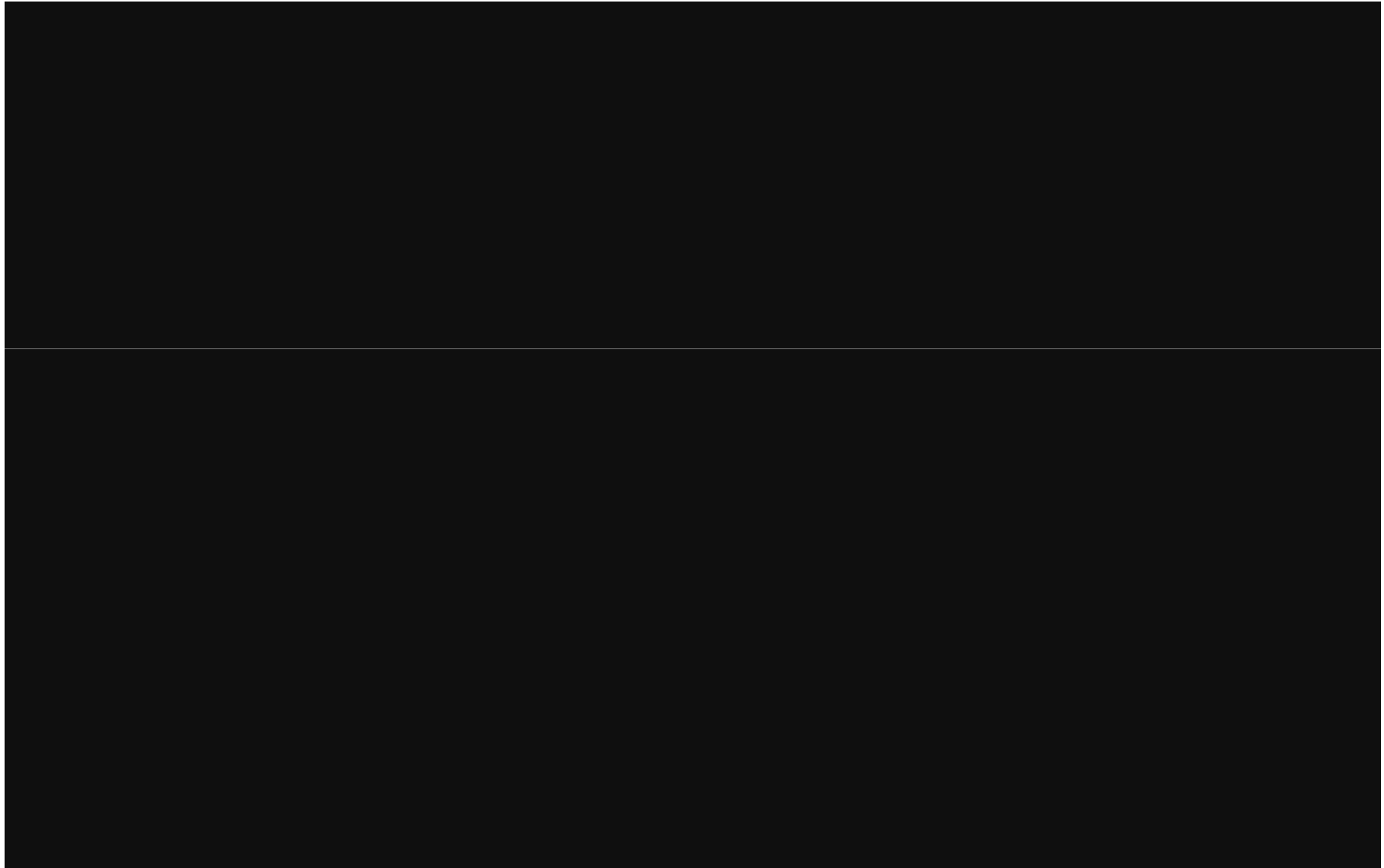
OPORTUNIDADES Y HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR EN MALLS



Dr. César Augusto Atoche Pacherres

- Doctor en Ciencias Administrativas por la Universidad Nacional de Piura (UNP).
- Magíster en Administración (MBA) con mención en Negocios Internacionales por la Universidad del Pacífico (UP).
- Estudios de Doctorado en Ciencias Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Piura (UDEP).
- Administrativas por la Universidad Nacional de Piura (UNP).
- Diploma de Postgrado en Marketing Internacional e Investigación de Mercados por la Universidad Nacional de Piura (UNP).
- Profesor Principal adscrito a la Facultad de Ciencias Administrativas UNP.
- Decano del Colegio de Licenciados en Administración de Piura (2009-2010).

LOS DIEZ MALLS MÁS GRANDES DEL MUNDO



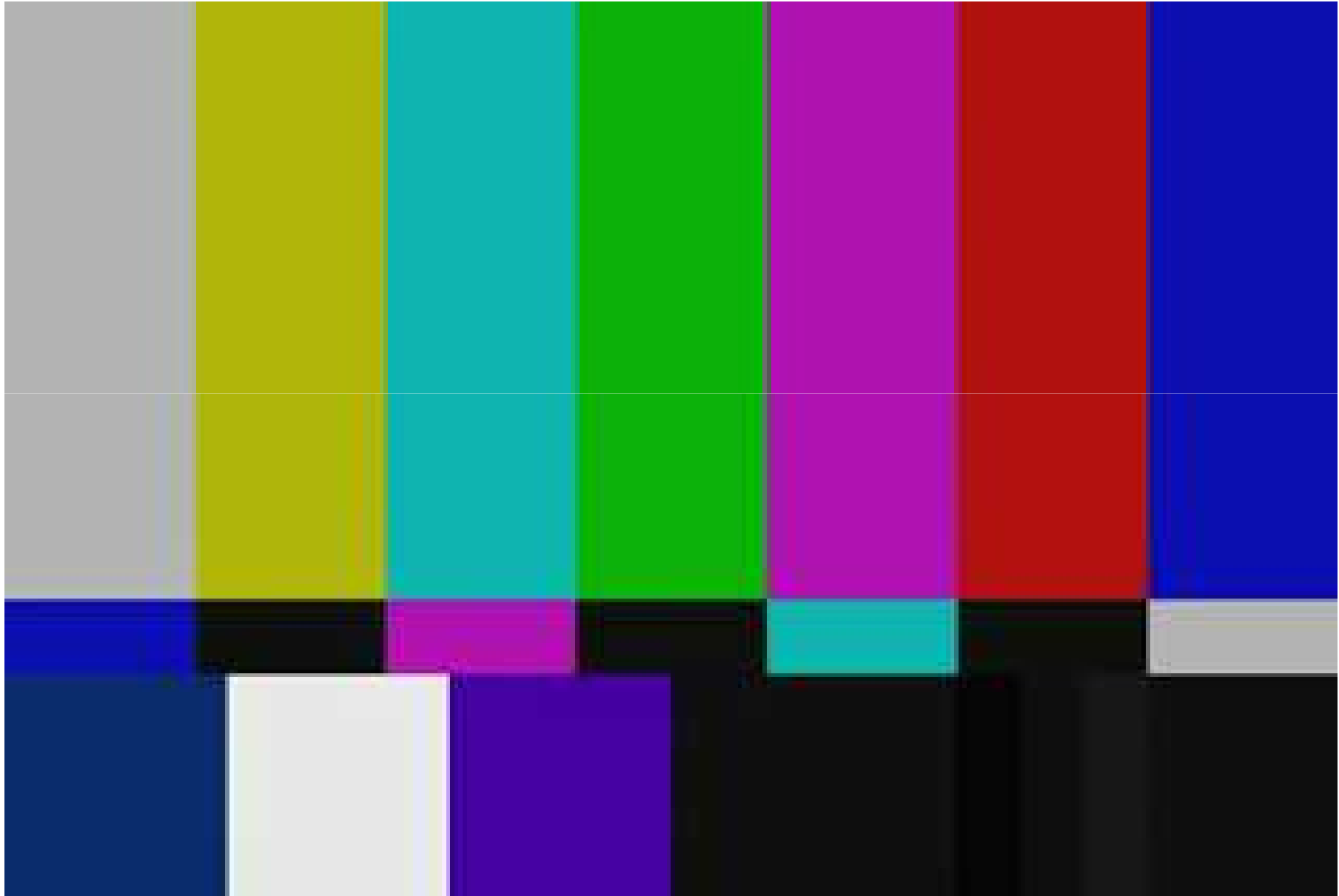
EL MALL DE DUBAI



EL MALL DE LARCOMAR LIMA-PERÚ



TRUJILLO-PLAZA VEA



WAL MART EN CHICLAYO



MALLS OPEN PLAZA



OPEN PLAZA - PIURA





**JUNTO
A LA UNP**



Proyecto “Open Plaza Piura” de Malls Perú es una realidad

THURSDAY, 04 MARCH 2010 00:00 EDITOR



Piura.- Hoy se llevó a cabo la ceremonia de colocación de la primera piedra de lo que será el próximo Centro Comercial de Malls Perú, “Open Plaza Piura”. Estuvo presente José Antonio Contreras, Gerente General de Malls Perú, el Alcalde distrital de Castilla, Whacheng Morales y el Presidente de la Región Piura, Cesar Trelles.

El proyecto está programado para iniciar operaciones en noviembre del presente año. Con la inauguración del nuevo centro comercial Malls Perú, del Grupo Falabella, cerrará el año con 7 Centros Comerciales operando a nivel nacional.

El nuevo Open Plaza será construido sobre un área de más de 52 mil m² con una inversión de US\$ 50 millones. Contará con un hipermercado Tottus y una tienda del hogar y construcción Sodimac, como tiendas principales, así como un complejo de cines la cadena de cine Cinemark, patio de comidas, una tienda intermedia de decoración para el hogar Casas e Ideas, más de 50 locales menores de variados rubros como moda y accesorios, servicios bancarios, telecomunicaciones, farmacias, entre otros. Y en una segunda etapa se unirá al proyecto una tienda por departamento Saca Falabella.







Cinemark abrirá siete nuevas salas



Cinco salas se abrirán en provincias.

La empresa Cinemark inaugurará cuatro nuevas salas de cine este año y tiene proyectadas otras tres para el 2011.

El gerente de marketing y comercial de la cadena estadounidense, Tito Aguilar, señala que la inversión en los proyectos para este año es de US\$16 millones. De ese total se desembolsará en la construcción de los establecimientos en Surquillo (en el Open Plaza) y para dos salas que estarán ubicadas en Arequipa, en el centro comercial Parque Lambramani

y Mall Aventura Plaza. Finalmente otro en Piura, en el Open Plaza de esa ciudad.

Según el funcionario, la sala de Lima será inaugurada a fines de agosto; el de Piura posiblemente en octubre y los de Arequipa serían abiertos al público en noviembre.





**CENTRO
DE PIURA**







**AVENIDA
SÁNCHEZ
CERRO**







INTERSECCIÓN AV. GULLMAN - AV. GRAU



PLAZA·DE·LA·LUNA
CENTRO COMERCIAL

15:29 Grupo Romero inicia el 2009 proyecto comercial Plaza de la Luna en Piura

Lima, set. 18 (ANDINA). El Grupo Romero anunció hoy que el próximo año iniciará la construcción de su nuevo centro comercial denominado Plaza de la Luna en la ciudad de Piura, que se levantará sobre un terreno de 34,000 metros cuadrados.

“Aún no hemos determinado la inversión que requerirá para este proyecto porque estamos trabajando en el plan maestro, y además seguimos conversando con las empresas anclas que nos acompañarían en su ejecución”, indicó el gerente general de Multimercados Zonales, Carlos Vidaurre.

Especificó que Plaza de la Luna se ubicará en un eje sumamente importante de la ciudad de Piura, en las intersecciones de las avenidas Grau y Gulman.

Este centro comercial se sumará al que ya opera Multimercados Zonales en la ciudad de Piura con la marca Plaza del Sol desde el año 2004, en un área de más de 10,000 metros cuadrados.

Al parecer las tiendas que han confirmado su presencia en dicho centro comercial son:

METRO, CONEY PARK, DOIT, MOIXX, UVK, WESTER UNION, BOTICAS Y SALUD, BATA, INKAFARMA, GMO, ECONOPTICAS, NITOS, VICCI, VISION CENTER, ECONOLENTES, SUN GLASSES & SWATCH, FORDAN JEAN.



¿QUÉ OPORTUNIDADES SURGEN CON LOS MALLS?



1. Puestos de trabajo:

- Nivel operativo
- Nivel medio
- Nivel estratégico.

2. Crear tu propio negocio:

- Depende sólo de ti
- Vender productos sustitutos o complementarios.

3. Iniciar un negocio contractual:

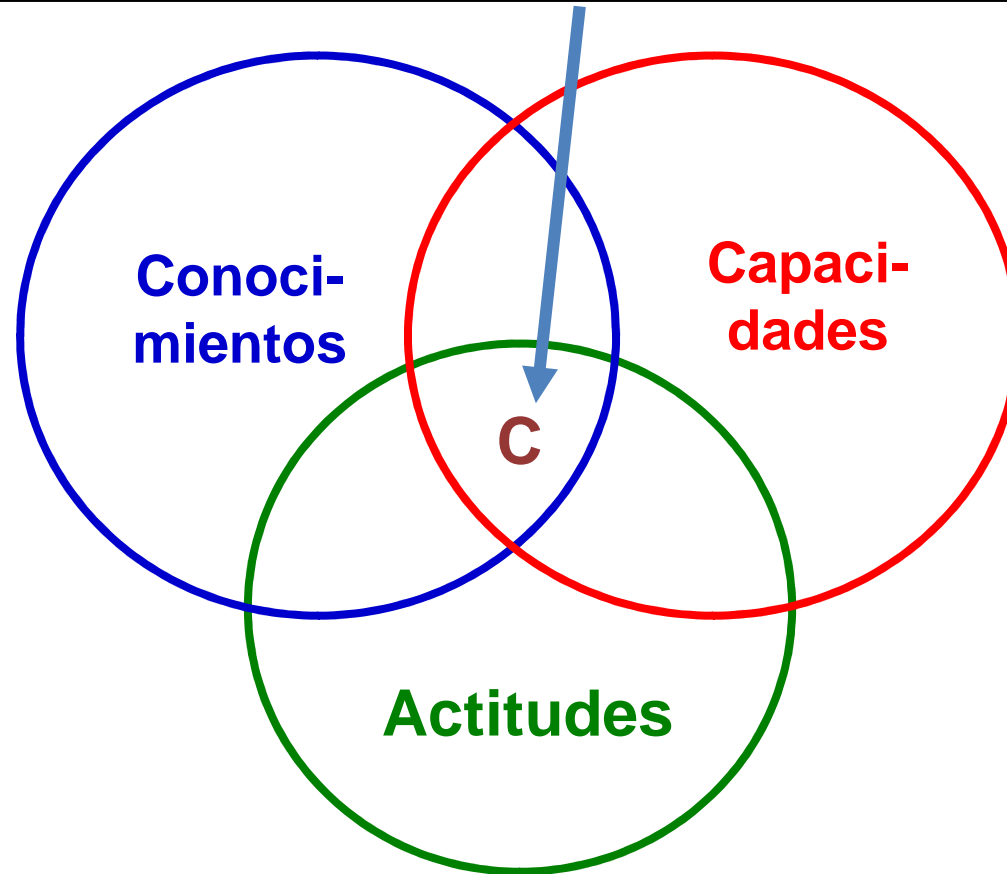
- Franquicia
- Licencia.

¿Qué se requiere para aprovechar las oportunidades que vienen con los malls?

- Aptitudes:
 1. Herramientas profesionales
 2. Inteligencias múltiples.
- Actitudes:
 1. Asertividad
 2. Alegría.

COMPETENCIA (C):

- Desempeño eficaz y eficiente.
- Desempeño adecuado a la situación que lo requiere.
- Desempeño evidenciable y transferible a otras situaciones.



¿Cuál es tu estilo de aprendizaje?

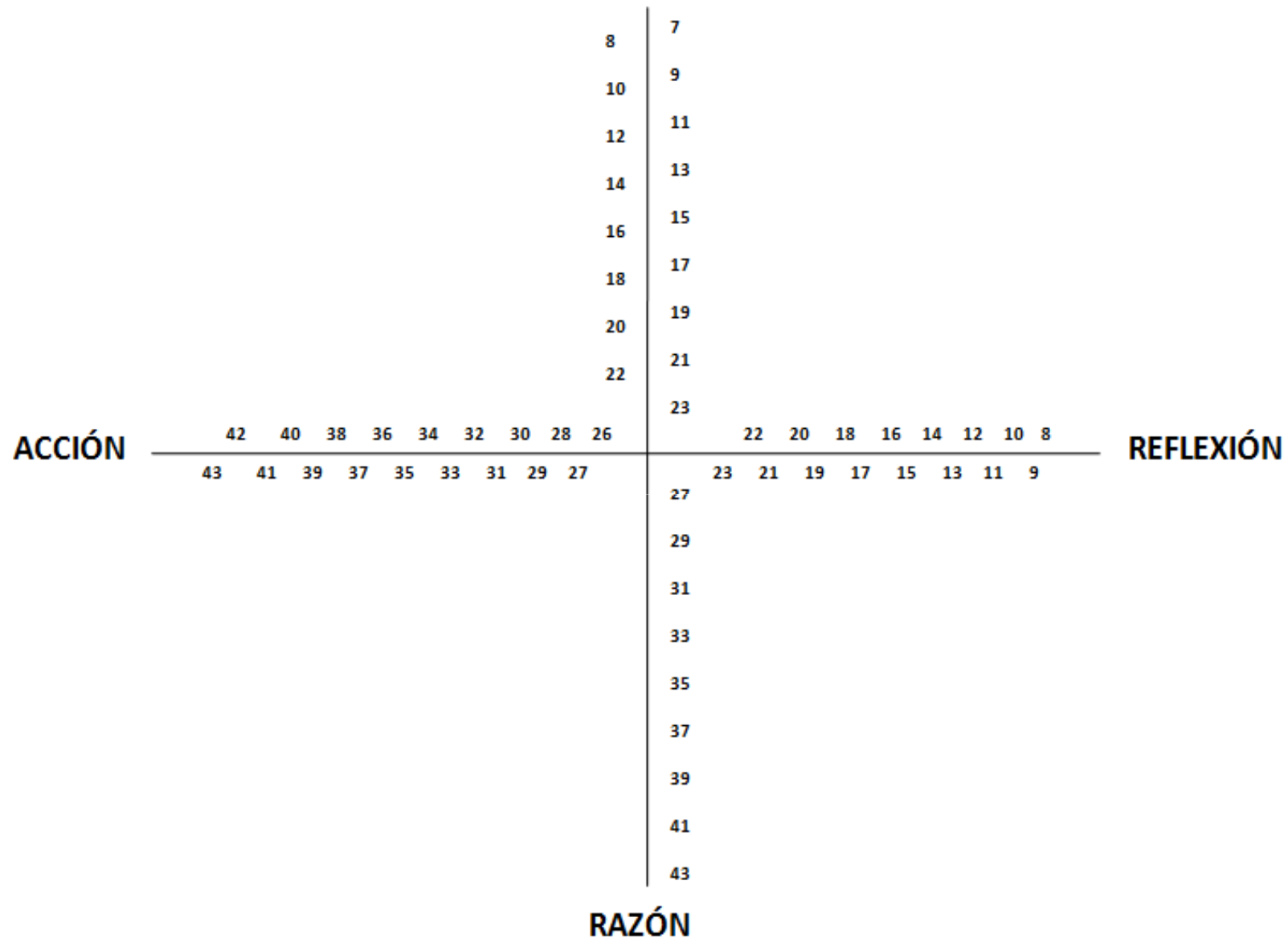
Soy imparcial (mente abierta)	1	2	3	4	5	6	Soy explícito (tajante)
Soy reflexivo	1	2	3	4	5	6	Soy orientado a la acción
Me gusta ser flexible	1	2	3	4	5	6	Me gusta ser específico
Valoro la paciencia	1	2	3	4	5	6	Valoro lograr hacer cosas
Me gusta que las cosas sean variadas y que tengan colorido	1	2	3	4	5	6	Me gusta que las cosas sean exactas y precisas
Soy observador	1	2	3	4	5	6	Soy activo
Uso un enfoque creativo e imaginativo para resolver problemas	1	2	3	4	5	6	Uso un enfoque preciso y calculado para resolver problemas
Me siento bien cuando entiendo algo	1	2	3	4	5	6	Me siento bien cuando logro un impacto en algo
Me gusta ser flexible (no tan específico)	1	2	3	4	5	6	Me gusta ser lo más preciso posible
Soy bueno mirando las cosas bajo diversas perspectivas	1	2	3	4	5	6	Soy bueno en lograr que las cosas se hagan
Yo me describiría como receptivo y complaciente	1	2	3	4	5	6	Yo me describiría como evaluativo y lógico
Me gusta mirar lo que pasa a mi alrededor	1	2	3	4	5	6	Me gusta ver el resultado de mis acciones
Lucho por ser más versátil (adaptable a situaciones diversas fácilmente)	1	2	3	4	5	6	Lucho por ser más preciso (necesario, claro)
Me considero reservado	1	2	3	4	5	6	Estoy preparado para actuar

EVALUACIÓN:

1. Transcriba el puntaje de cada pregunta y sume todos los puntajes por columna.
2. Luego grafique los puntajes finales de cada rectángulo.

DIMENSIÓN EMOCIÓN/RAZÓN		DIMENSIÓN REFLEXIÓN/ACCIÓN	
PREGUNTA	PUNTAJE	PREGUNTA	PUNTAJE
1		2	
3		4	
5		6	
7		8	
9		10	
11		12	
13		14	
TOTAL EMOCIÓN/RAZÓN		TOTAL REFLEXIÓN/ACCIÓN	

EMOCIÓN



Modelo de un proceso de Aprendizaje

- El aprendizaje parte siempre de la recepción de un tipo de información.

Visual – kinestesico – auditivo

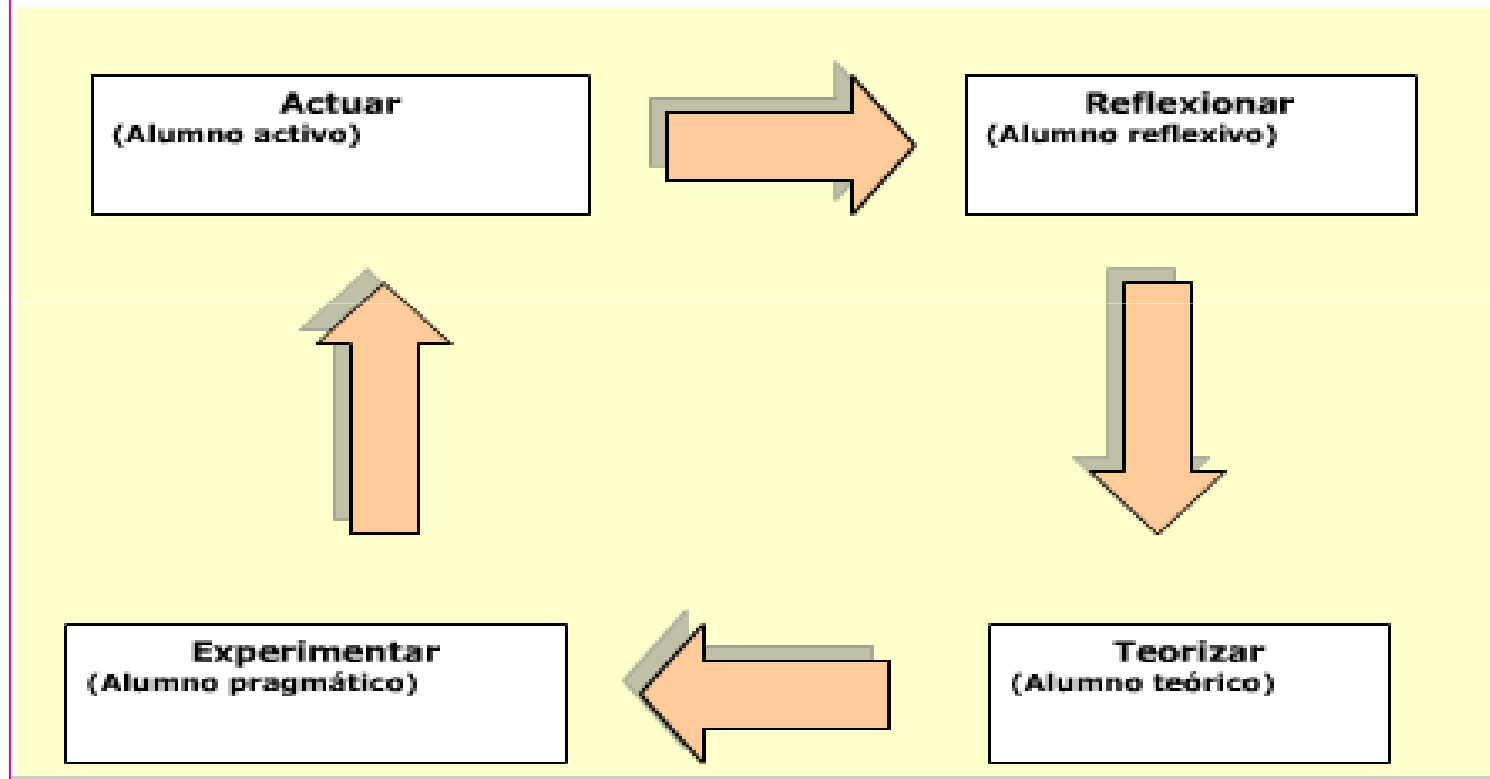
- La información que recibimos la debemos de organizar y relacionar.

Hemisferios Cerebrales

- Cómo trabajamos la información. Kolb

Activos – Teóricos – Reflexivos – Pragmáticos

Modelo de Kolb



Cómo se procesa y trabaja la información

- Podemos partir de:
 - Una experiencia directa y concreta (activo)
 - O bien de una experiencia abstracta (teórico)
- Estas experiencias se transforman en conocimiento cuando:
 - Reflexionando y pensando sobre ellas: (reflexivo)
 - Experimentando de forma activa con la información recibida (pragmático)

ESTILOS DE APRENDIZAJE (Kolb)

Orientado al ambiente conductual



Experiencia Activa (Acción)



Orientado al ambiente efectivo

Experiencia Concreta
(Emoción)

ACOMODADOR

“Pragmático”

“Aprende por emociones”

CONVERGENTE

“Reflexivo”

“Aprende por acciones”

DIVERGENTE

“Activo”

“Aprende por observación y audición”

ASIMILADOR

“Teórico”

“Aprende por razonamiento”

Conceptualización Abstracta
(Razón)



Observación Reflexiva (Reflexión)



Orientado al ambiente perceptual

RECOMENDACIONES

- Preguntas clave (REFLEXIVO):
¿Tendré tiempo suficiente para analizar, asimilar y preparar?
- Cómo aprenderán mejor (ACTIVO)
Competir en equipo, resolver problemas
- Dificultades (REFLEXIVO):
Presidir reuniones o debates, representar algún rol.

ESTILOS DE APRENDIZAJE



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA
Educar para Trascender

¿CUÁLES HERRAMIENTAS PROFESIONALES?



1. Marketing personal

- Currículo de vida
- Plan de carrera.

2. Calidad de la gestión basada en estadística:

- Checklist
- Diagrama Ishikawa.

3. Buen trato a cliente:

- Bienvenida
- Preguntar-informar
- Afrontar objeciones
- Solucionar quejas o reclamos.

CURRÍCULO DE VIDA

A large, empty rectangular box with a light green background, intended for writing a curriculum vitae. The box is centered on the page and occupies most of the lower two-thirds of the image. It is currently blank, with no text or markings inside.

CHECKLIST

RESPONSABLE:

Carlos Robledo

CAMION:

TQ-003

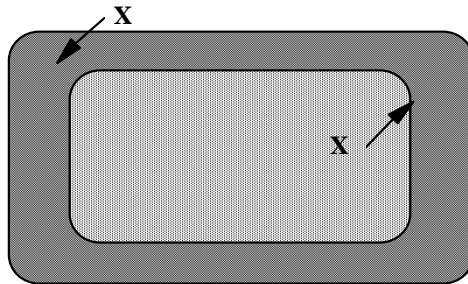
FECHA:

19 / abril / 1991

Lugar a repartir:	jueves 16	
	Verificación	Comentarios
Col. Independencia	✓	
Col. Bugambilias	✓	
Col. Altavista	✓	
Col. Florida	x	Inundación en la colonia
Col. Primavera	✓	

HOJA DE LOCALIZACION

Comedor Firenze



Fecha:
09/IV/91

Responsable:
Gloria de la Garza

Comentarios: Madera rayada
Vidrio despostillado

DIAGRAMA DE ISHIKAWA

Análisis de variabilidad

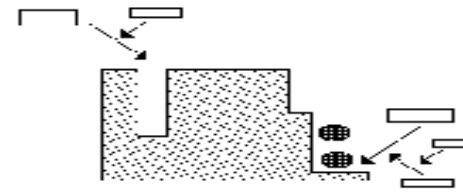
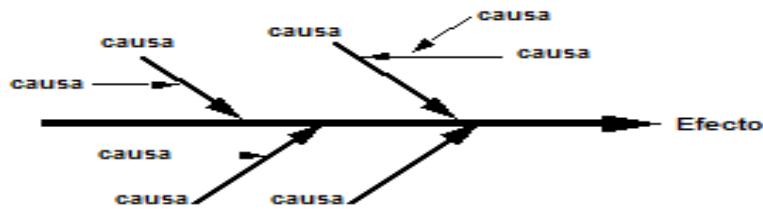
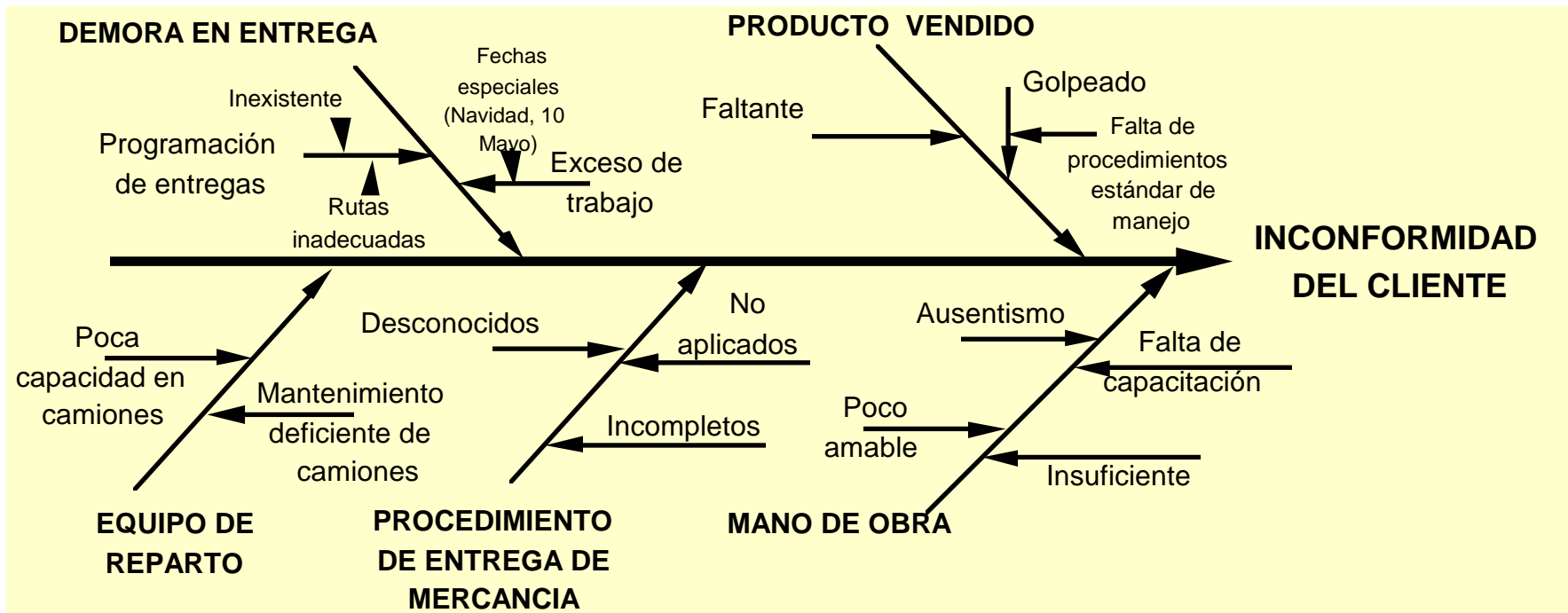
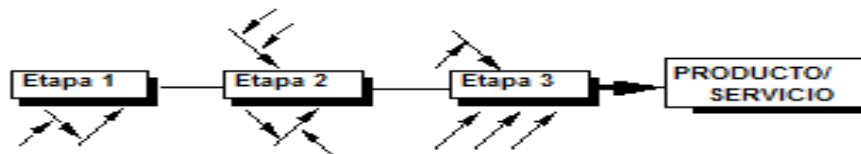


Diagrama para el proceso

Análisis de procesos por etapas



EJERCICIO

ORGANIZACIÓN DE EVENTO PARA EL CLIENTE

Con ocasión del Día del Padre, la empresa está organizando una ceremonia a celebrarse el día sábado previo (24 horas antes). ¿Cuál sería el orden adecuado de las actividades a realizarse por tal motivo, de tal forma que el resultado sea el de mayor satisfacción? (escriba “1” para la primera actividad y así sucesivamente hasta la última con “7”)

ORDEN DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	Contratación de la parte musical
	Contratación del local
	Contratación de la comida y bebida
	Elaboración del programa
	Consecución del financiamiento
	Elaboración del presupuesto
	Contratación del maestro de ceremonias

Orden de la Actividad (Individual) “A”	Orden de la Actividad (Mejor) “B”	Diferencias “A-B”	Orden de la Actividad (Grupal) “C”	Diferencias “C-B”
	6			
	4			
	5			
	1			
	3			
	2			
	7			
TOTAL:			TOTAL:	

BUEN TRATO AL CLIENTE:

Bienvenida

Somos vendedores de felicidad:

- El trabajador vende un estado de ánimo.
- Vende una experiencia positiva, a través de un acompañamiento psicológico positivo donde el trabajo en equipo es fundamental.



PASOS DE LA BIENVENIDA AL CLIENTE

**Recíballo con
una sonrisa**

Muéstrese espontáneo y dispuesto

Sea amable y cortés

SÍ PUEDO

Requisitos para triunfar



1. **Mente abierta.**
2. **Humildad para aprender y enseñar**
3. **Actitud positiva y ganadora**
4. **Disciplina, orden, puntualidad**
5. **Compromiso y responsabilidad con uno mismo**
6. **Carácter para hacer que las cosas sucedan**
7. **Ser proactivo e íntegro**

El éxito se atrae por el tipo de persona en la que te conviertes..

Karim Manzur

- Piensa en grande
- Sé apasionado
- Genera movimiento para crear momentum
- Mira la solución en vez de problema.



Persevera, pues los GANADORES siguen adelante!!!

Bienvenido al círculo de ganadores!!!



Las empresas se preguntan: ¿What
business are we in?

Cuando los lugares son noticia

Vecinos deberán votar
por el proyecto de *mall* y
no por cambio de suelo

Es noticia que haya conflicto respecto a la construcción de un mall, en este caso entre los vecinos que no quieren la construcción y la empresa constructora.

Pero no es noticia que se construya un mall o un supermercado, ya que eso sucede regularmente y en muchas comunas del país.

Cuando las **problemáticas sociales** son noticia

Las problemáticas sociales pasan a ser noticia cuando se descubre algún aspecto novedoso en relación a esos temas tal como:



Se ven afectadas la memoria y el sentido de orientación:

Beber alcohol en exceso daña más el cerebro de los adolescentes

Todos sabemos que es un problema social el hecho que los jóvenes consuman demasiado alcohol.

Pero este tema pasa a ser noticia cuando se descubre alguna nueva consecuencia de esta fenómeno a través de un estudio científico o investigación.

En la Región de Antofagasta:

Casas albergue y fono *bullying* buscan frenar violencia en colegios

Como dijimos, describir el fenómeno del bullying ya no es noticia. Pasa a ser noticia cuando ocurre algún caso emblemático o se aplican nuevas estrategias para luchar contra ese problema.

Cuando las **problemáticas sociales** son noticia

Las enfermedades que afectan especialmente a las mujeres jóvenes tales como la bulimia o la anorexia también están bastante abordadas por los medios de comunicación. Por lo tanto, su descripción no es noticia, lo que es noticia es que se encuentre una forma de prevenirla o estrategias para prevenirla.



Problema en Inglaterra:

Médicos piden medidas contra sitios pro anorexia

Campaña de Michelle Obama:
**Chefs de EE.UU. lucharán
contra la obesidad infantil**



Describir qué es la obesidad no es noticia, tampoco decir que se ha instalado como un problema social, dado que eso ya lo sabemos. Es noticia cuando podemos informar de algo novedoso en relación a este tema, tal como una nueva estrategia para combatirla o un remedio que la prevenga.

Cuando los **temas deportivos** son noticia

Pasa a ser noticia cuando el deporte en cuestión es el primero que se realiza en el área o cuando ha ocurrido un hecho puntual que lo distinga del resto de las actividades normales.

Participarán en torneo Gold Water 2010:
Paintball iquiqueño viaja a torneo internacional



Describir el Paintball o el fútbol no es noticia, dado que son deportes conocidos por el lector. Pasan a ser noticia cuando ocurre algo novedoso en relación a esos deportes.

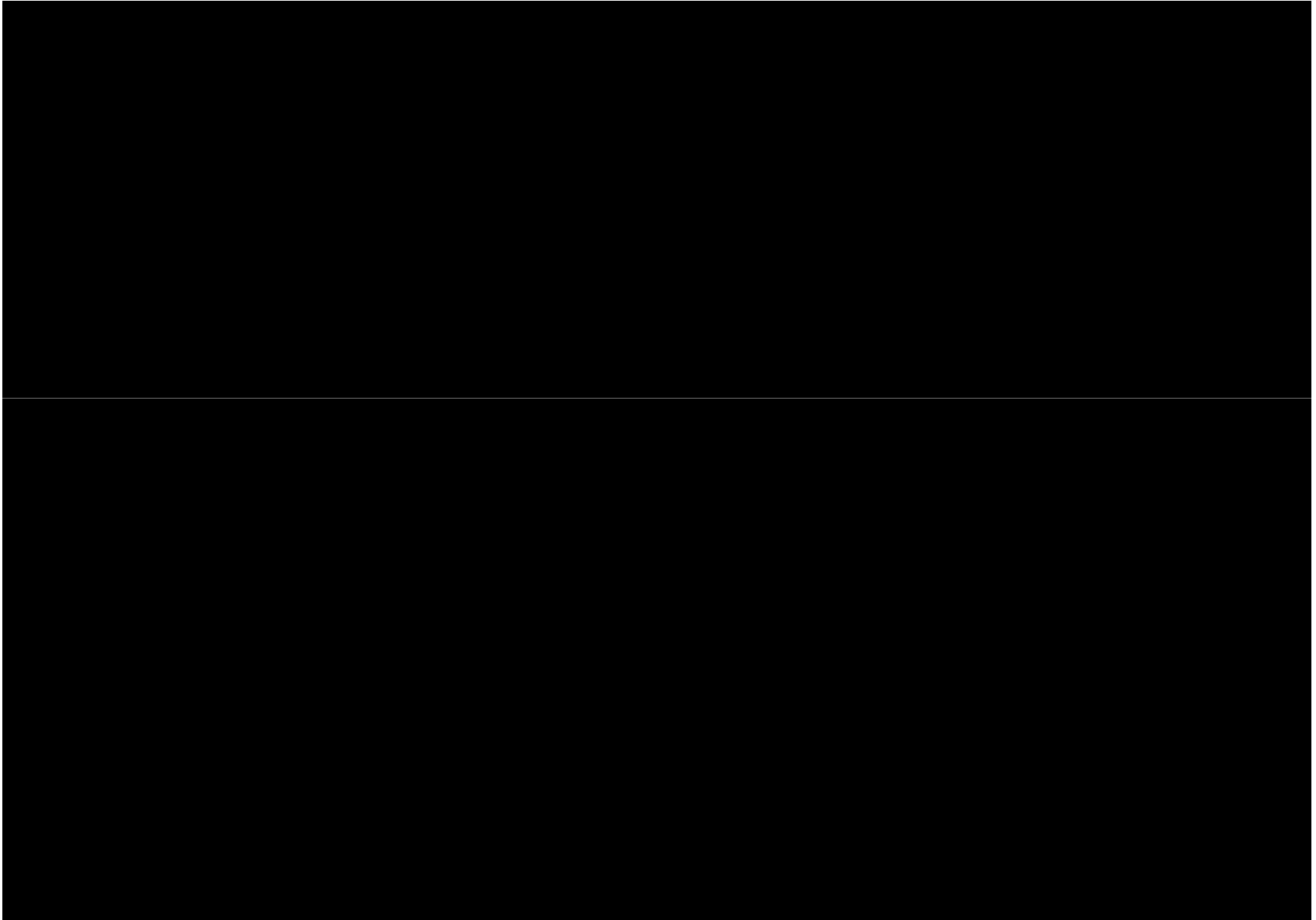
Se impondrá en todo el mundo a partir de la temporada 2010-2011:
Nuevo reglamento de FIFA impondrá orden en fútbol

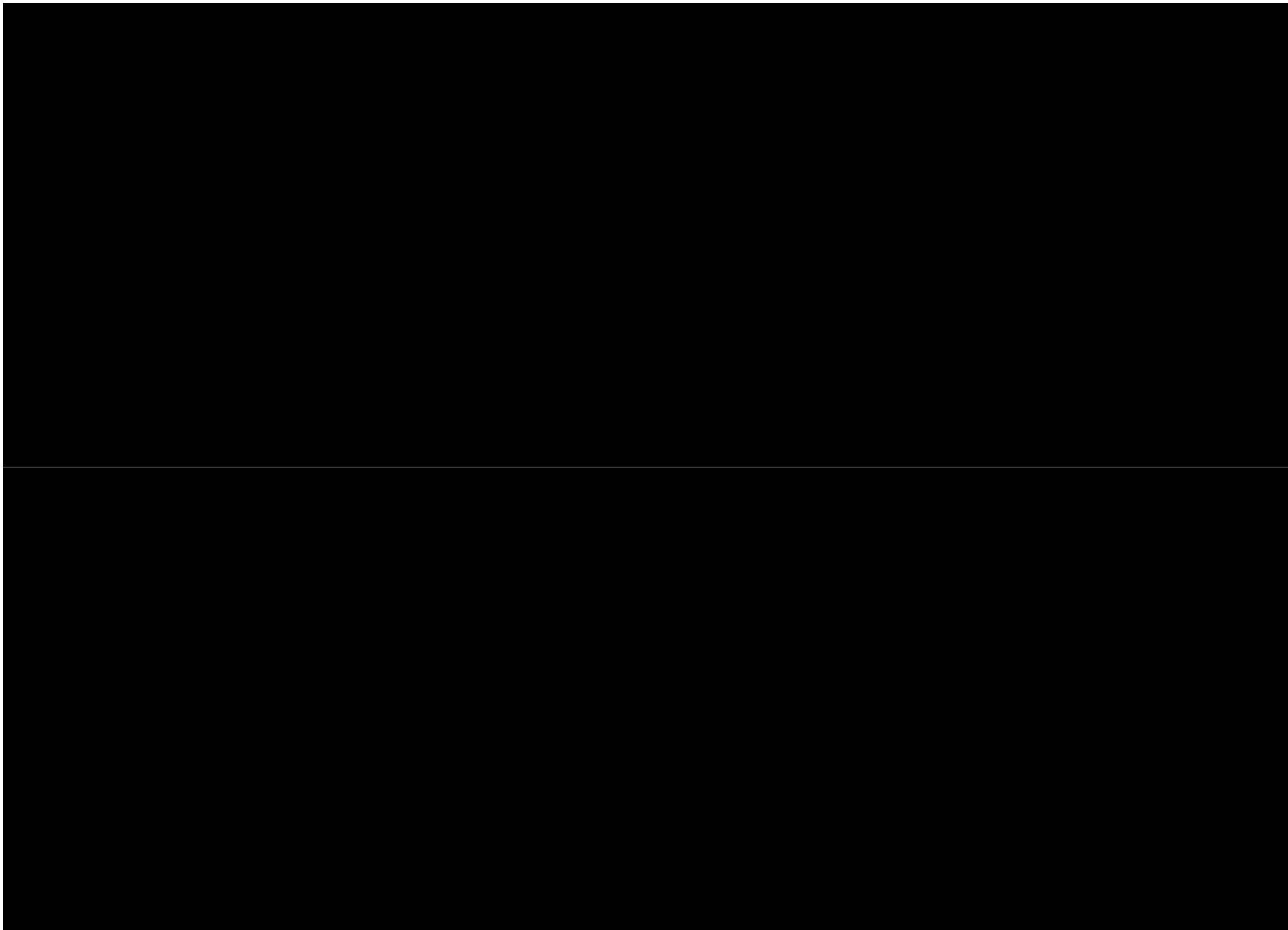
EL ARTE DE SATISFACER AL CLIENTE



PÚBLICO OBJETIVO	OBJETIVO
Residentes	<ul style="list-style-type: none">• Conocer hábitos de la gente durante fin de semana.• Conocer percepción de la zona y con respecto a la competencia.
Turistas	<ul style="list-style-type: none">• Conocer hábitos de consumo de los turistas: motivaciones, duración de la estancia, presupuesto de viaje.• Conocer intención de visita del lugar y otros destinos.

¿CÓMO ATENDER AL CLIENTE POR TELÉFONO?





TÉCNICAS TELEFÓNICAS EFECTIVAS



En la economía social de mercado, el mundo es tu oficina...

... tú eres el mejor empleado...

... y tu ética* es tu jefe...

Muchas Gracias !!!

*** La ética global posee estos atributos: diversidad humana y biológica, diálogo , justicia social y ecológica, dignidad del ser humano, propulsora de la creatividad y de evolución armoniosa con los sistemas vivos.**