



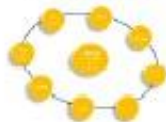
En 2012 comienza un proceso de fusión



Así la alianza de equipos de GESTIÓN HUMANA



Trabaja con un equipo fuerte



¿Qué es el EFACST?

1. Liderazgo
2. Cultura
3. Estructura
4. Procesos
5. Tecnología
6. Recursos
7. Medición
8. Mejora Continua

# evolución

Indicadores de desempeño

Desarrollar la estrategia integral de un plan de Formación Humana en acorde a los modelos tecnológicos y el proceso de fusión del Modelo de Negocio del Cliente de TATA, ALFA Romeo y Super Vía

## Certificación por competencias

- Desarrollo de la competencia orientada al cliente nacional a nivel de Empresa.
- Cultura abierta técnica, ingeniería analítica, organización altamente competitiva.
- Formación de Formadores, luego de dos procesos de certificación por sus LAD (Licencias de Admisión).
- Equipo comprometido y de alto desempeño.
- Mentalidad innovativa.
- Actitud positiva ante adversarios de cambio o nuevos retos.
- Alta calidad y reconocimiento del equipo de los actuales alumnos luego de 3 años de formación técnica.

## Etapas de la certificación



MUCHAS GRACIAS

[www.tata.com.uy](http://www.tata.com.uy)





# Certificación de Competencias en un proceso de Fusión

**Supermercados Ta-Ta**



**Uruguay**

*Virginia Fasano - Gerente de Gestión Humana*

*Verónica Torres - Jefa de Desarrollo Organizacional*

*Verona Ferraro - Jefa de Selección de personal*

## URUGUAY - Información general -



👤	Población:	3.286.314
🏠	Cantidad de Hogares:	1.380.740
📊	PIB 2013:	55.753 (Millones USD)
👤	PIB per cápita:	15.435 USD
📈	PIB evolución 2013:	4,4%
👤	Tasa media desempleo 2013:	6,6%
📈	Inflación 2013:	8,52%
💵	Tipo de Cambio:	1 USD / \$U 21.42 (31/12/13)



El 13 de junio de 1956  
se inaugura **Ta-Ta**



### MISION

Garantizar a nuestros clientes la experiencia de compra para que nos prefieran toda la vida.

En 2014 logramos ser:



Nuestro equipo





# URUGUAY

## - Información general-



👤	Población:	3.286.314
🏠	Cantidad de Hogares:	1.389.740
📊	PBI 2013:	55.753 (Millones USD)
👤	PBI per cápita:	16.435 USD
📈	PBI evolución 2013:	4,4%
👤	Tasa media Desempleo 2013:	6,6%
📈	Inflación 2013:	8,52%
💵	Tipo de Cambio:	1 USD / \$U 21.42 (31/12/13)



# El 13 de junio de 1956 se inaugura



Mañana inaugura!!

**TATA**

**Ta-Ta**

**Ta-Ta**

**UNA NUEVA TIENDA**  **UN NUEVO SISTEMA DE VENTAS** !!!

*Cos para mí, para mi hijo*

**5.000 artículos diferentes**

*En todos los artículos  
y todos los días del año*

*En 20 Secciones*

*Self Service*

**18 DE JULIO 1593-99 Y CARLOS ROXLO**

**PREZI**





## **MISION**

***Garantizar a nuestros  
clientes la experiencia  
de compra para que  
nos prefieran toda la  
vida.***

**En 2014 logramos ser:**

# 1956

Em 1956 começamos  
com um empreendimento,



**Nuestro equipo**



**6.800 colaboradores**

**66% *femenino***

**31 años como  
edad promedio**



**162.000 horas de  
formación anuales**



**4 años de  
antigüedad promedio**



# Equipo de GESTIÓN HUMANA

**36 colaboradores**

**81% femenino**

**35.5 años**

**edad promedio**



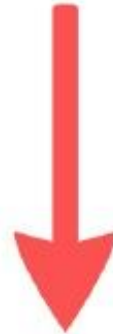
**4 Sectores:**

- **Desarrollo Organizacional**
- **Selección de personal**
- **Relaciones Laborales**

**10 años de**

**antigüedad promedio**

*En 2013 comienza un  
PROCESO DE FUSIÓN*



Así lo aborda el equipo de  
**GESTIÓN HUMANA**



**Así lo aborda el equipo de**  
**GESTIÓN HUMANA**



## **NUEVOS DESAFÍOS**

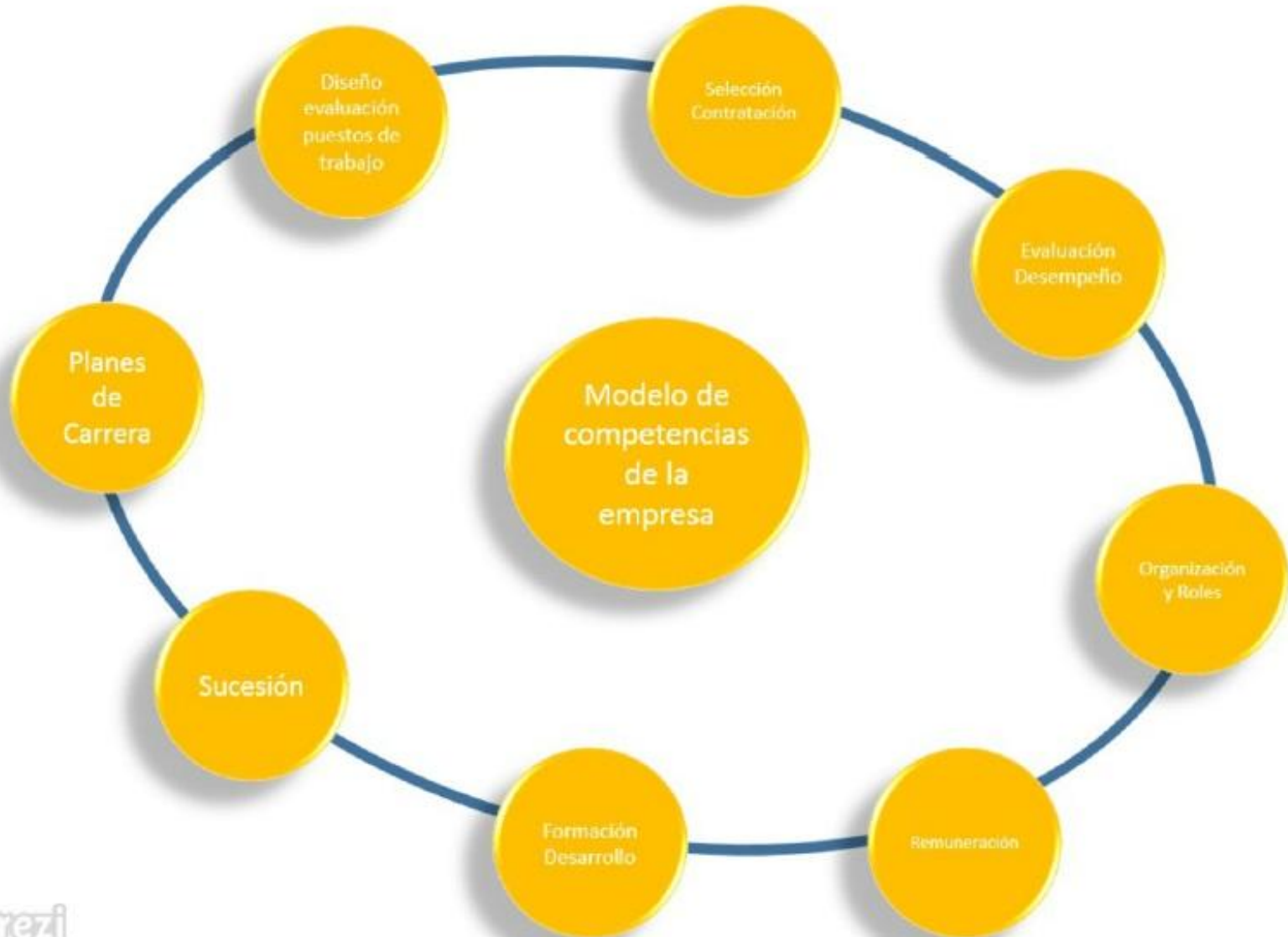
- Lograr una visión compartida.
- Que el cliente sienta la mirada atenta y cálida.
- Consolidar un entorno de 6.800 colaboradores con gran dispersión geográfica y realidades culturales distintas.
- Proceso de Gestión del Cambio





Lo hecho hasta el momento...

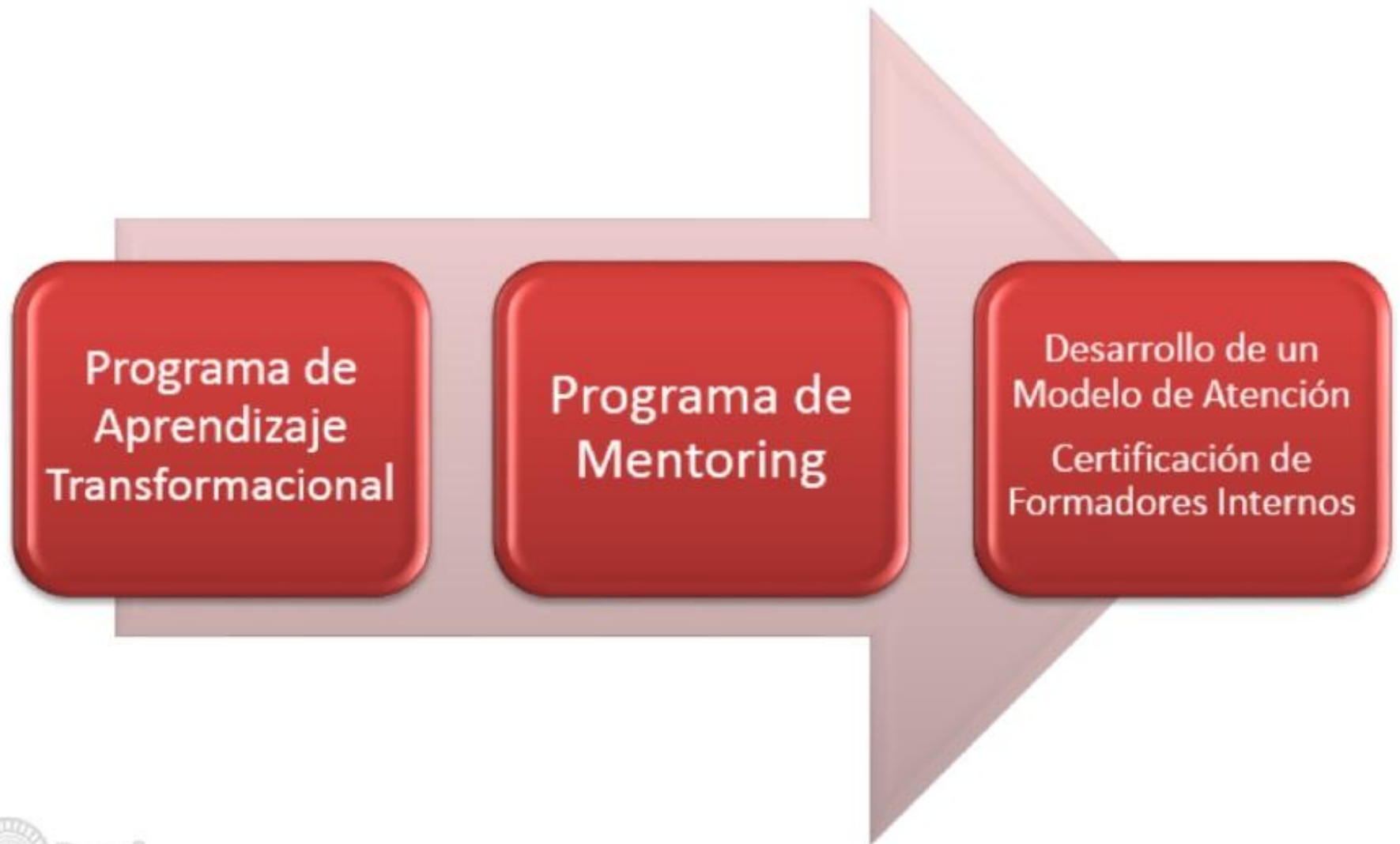
# Siempre con un enfoque hacia:



# El enfoque



# Camino hacia el MPACS



# ¿Qué es el MPACS?

## 1) Prepararse para comenzar la jornada

- Ponerse el uniforme adecuado
- Guardar las pertenencias en el locker
- Fichar
- Reunión express de comienzo del día (Técnica del Check in)
- Mirarme en el espejo: "Así me verá el cliente"

## 2) Bienvenida

- Anticipar el contacto
- Saludar
- Estar pendiente del cliente

## 3) Operatoria del sector

- Contacto de atención
- Pasar los productos por el scanner
- Clasificar los productos y embolsarlos
- Informarle al cliente cuanto suma el total de la compra y definir forma de pago. Solicitar cambio y cobrar
- Manejo de situaciones especiales

## 4) Despedida

- Saludo
- Agradecimiento
- Invitación a volver

## 5) Finalizar la jornada

- Reunión express de fin del día
- Chequeo pendientes para el día posterior (Técnica del Check Out)



# evolución

*Orientemos la organización hacia el cliente.*





## ***Objetivo de la certificación***

***Desarrollar la formación integral de un grupo de Formadores Internos en cuanto a herramientas pedagógicas y al proceso de facilitación del Modelo de Atención al Cliente en TA-TA, Multi Ahorro y Super Star.***

## ***Certificación por competencias***

- ***Desarrollo de la competencia Orientación al Cliente transversal a toda la Compañía.***
- ***Cultura cliente céntrica. Imagen prestigiosa. Organización altamente competitiva.***
- ***Formación de Formadores, luego de dos procesos de certificación hoy son 140 los formadores internos.***
- ***Equipo comprometido y de alto desempeño.***
- ***Mentalidad proactiva.***
- ***Actitud positiva ante situaciones de cambio o nuevos retos.***
- ***Actualización y recertificación del equipo de formadores internos luego de 1 año y medio de trabajo.***

## ***Etapas de la certificación***



2 Jornadas de Formación de formadores

- Dictado de contenidos teóricos y transferencia de herramientas pedagógicas que les permitan a los participantes transferir conocimiento, acerca de cómo se transmite el conocimiento en el adulto y como este aprende.

2 Jornadas de transmisión del modelo a facilitar

- Presentación del modelo a replicar en todas las dependencias de la Compañía Ta-Ta – Multiahorro, para mostrarle a los colaboradores cómo se transmite el Modelo de Calidad y Atención al Cliente.

5 Jornadas de Microteaching

- 5 jornadas de estudio y práctica del modelo, desarrolladas en el ambiente universitario, que les permitirá consolidar técnicas y conceptos teóricos tutoradas en forma permanente por expertos de una consultora externa.

Certificación de competencias de formación

- Exposición y demostración de las habilidades adquiridas que permitirán evaluar y certificar a los participantes como formadores 1, 2 y 3 estrellas según el nivel de autonomía y manejo de la temática para la facilitación de conocimientos.

"Aprender não significa acumular informações, mas ser capaz de alcançar **RESULTADOS DIFERENTES E MELHORES** do que poderíamos obter antes do processo de aprendizagem."



"Aprender no significa acumular información, sino ser capaces de lograr **RESULTADOS DISTINTOS Y MEJORES** a los que podíamos obtener antes del proceso de aprendizaje."



**MUCHAS GRACIAS**

**[www.tata.com.uy](http://www.tata.com.uy)**