**MINUTA GRUPO DE ESTUDIO**

| | |
|---|---|
| **Fecha** | 26 de junio de 2019 |
| **Participantes** | Erick Melgar, Ángel Valle, Gabriela Rodas y Melanie Maldonado |
| **Puntos a tratar** | 1) Nuevas funciones<br>2) Qué está sucediendo, establecer fechas para los estudios de piso y fuera de tienda<br>3) Tercera fase plantear, Wow encuesta |
| **Acuerdos**<br>(llenar al final de la sesión; revisar secciones subrayadas en amarillo) | **Siguientes pasos:**<br>1. Revisar script<br>2. 5 reglas cardinales<br>3. Reunión con Erick y Aleyda 3-4 jueves |

**TEMAS DISCUTIDOS**

Todo continúa igual, solamente se van a correr las fechas.

Dos planes de acción de los hallazgos en piso y dos planes de acción de los hallazgos de fuera de tienda.

Entre Gaby y Lulu van a preparar al reemplazo de Erick.

De las encuestas van a salir las áreas de dolor más fuertes y el customer journey.

Requieren personas que nosotros proveamos para ejecutar las encuestas.

Erick: iniciar ya las capacitaciones express, 5 mins de teoría, 15 mins de práctica y al final una tarjetita emplasticada para que las lleven siempre con ellos. LAS CINCO REGLAS CARDINALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN TIENDA.

El plan de lealtad está respaldado por los datos del estudio de piso.

Erick nos va a compartir la presentación de resumen de la visita a Sodimac.

En Sodimac, diluyen el costo de la mano de obra dentro de las visacuotas. Y la tienda si garantiza la calidad, cobran un fee más que se destina 50% a garantía (por mala aplicación) y 50% para seguro (por si le queman la casa).

Yvonne: marketing

Lulu: seguimiento a lo de la mano de obra

Ana L Paiz: invitada a grupos de estudio, plan de lealtad

Sodimac: categorías por color, categorías complementarias colocadas una junto a la otra, el corazón de la tienda es el centro de color. Muestrario que dirige a la ubicación y los venden por unidad.

Proyecto del concreto pre mezlado, inicia el primero de agosto.

Centro experimental de pintura.

Erick,entregables: cerrar grupos de estudio, protocolo script, Wow! Y 2 planes de acción para piso y 2 planes de acción para fuera de tienda.

Ver si lo que sale de Wow, etc. Aporta para una tercera fase (cuarta porque las encuestas cuentan como una tercera fase).

Ángel: grupo de estudio el valor es diseñarlo en equipo y ejemplificar la importancia de invertir en comprender al cliente.

ENVIAR MAÑANA COTIZACIÓN PARA LAS PERSONAS QUE VAN A EJECUTAR LA ENCUESTA. 500 INFORMANTES.