

IEP Instituto de Estudios Peruanos



“PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS COMPLEMENTARIAS PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA”

Guía de taller “Educación financiera para tenderos”

MARZO 2014

Guía de taller para el facilitador

Taller: Educación financiera para tenderos

1. Introducción

La presente guía tiene la finalidad de brindarte algunas ideas de cómo puedes desarrollar tu Taller de Educación Financiera para tenderos.

2. Objetivos:

Al final del taller, el tendero será capaz de:

- Conocer las oportunidades de mejorar el negocio propio, brindando una atención adecuada al cliente (usuarias de JUNTOS).
- Conocer las oportunidades de venta del negocio a través de la demanda de productos de las usuarias de JUNTOS.
- Manejar las herramientas necesarias para llevar un mejor control de ingresos y gastos del negocio propio.
- Apoyar a las usuarias de JUNTOS a realizar sus compras y transacciones con el POS.

3. Materiales:

Usted cuenta con el siguiente paquete de materiales:

1. Láminas
2. Historietas
3. Cuadernos de Flujo de Caja
4. Afiche

4. Tiempo:

En total, las actividades que se proponen están diseñadas para realizarlas en un tiempo no mayor a **3 horas cronológicas**, razón por la cual es necesario tener un control del tiempo en el desarrollo de las actividades plasmadas en cada momento del taller que está organizado en tres fases claramente definidas.

5. Estructura del taller:

Hemos dividido el taller de capacitación en tres momentos:

1. **De inicio:** este es un momento de socialización en el cual el tendero podrá tomar un primer contacto con el facilitador.

Asimismo, el espacio es propicio para que el facilitador pueda recoger los conocimientos previos sobre el manejo del POS y los beneficios que ha podido obtener.

- 2. Intermedio:** este momento tiene una mayor duración y contiene una serie de actividades planteadas para que los tenderos puedan adquirir conocimientos y capacidades.

La función de la capacitadora en este espacio es primordial ya que será la orientadora de estas actividades de aprendizaje.

- 3. Final:** en este periodo el facilitador podrá consolidar, junto con el tendero, algunas ideas fuerza sobre los contenidos trabajados. Así mismo, tendrá la oportunidad de evaluar cuánto aprendió después de la jornada.

6. Actividades:

Antes de desarrollar las actividades de aprendizaje, es necesario que recuerde lo siguiente:

- Un día antes de reunirse con el tendero, revise las actividades y los recursos didácticos que requiere para realizar el taller y asegúrese que tenga todo el material completo.
- Utilice un lenguaje sencillo al explicar los contenidos y al brindar indicaciones.
- Propicie un clima de diálogo formulando preguntas o dándoles la oportunidad al tendero de formular algunas interrogantes sobre el tema.
- Acompañe y brinde orientaciones a cada tendero.
- Enfatique las IDEAS FUERZA de cada contenido.

SESIÓN 1

“¿Cómo mejorar el nivel de ventas del negocio?”

Tiempo: 60 minutos

Momentos	Estrategias	Tiempo	Medios y recursos
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> - Antes de iniciar la sesión solicita al tendero que te comente si conoce del Programa JUNTOS, sus alcances y beneficios. - Pregúntale si antes ha recibido alguna charla o capacitación sobre educación financiera y uso del POS. 	10 min.	
Intermedio	<p>Tema 1: ¿Cómo mejorar el nivel de ventas del negocio?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ahora lee lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - La clave del éxito de tu negocio está en dar un buen servicio a los clientes. - Pregúntale qué piensa de la frase y si su negocio se caracteriza por lo antes dicho. Escúchalo. - Muéstrale cada lámina del Material 1: Mejorar el nivel de ventas y conversa con él acerca de las ventajas y desventajas de cada escena. - Ahora pregúntale ¿qué situación le gustaría tener en su negocio? Comparte con él las siguientes ideas: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Si tienes un POS y cobras tus ventas con tarjeta tendrás más clientes (hay 1000 usuarias JUNTOS con tarjeta VISA en la zona)</i> - <i>Tendrás menos riesgo de recibir dinero falso y manejarás menos efectivo (menos riesgo a los asaltos).</i> - <i>El prestigio de tu negocio crecerá, porque es seguro pagar con tarjeta y se puede atender a todos los clientes que cuentan con tarjeta de débito VISA (Ej. Usuarías de JUNTOS, empleados públicos y turistas)</i> - <i>Podrás comprar productos que las señoras de JUNTOS necesitan y obtendrás más ganancias por tus ventas.</i> - <i>Si atiendes BIEN a tus clientes, regresarán porque das un buen trato y servicio</i> <p>Nota: siempre pregúntales si tienen clara las ideas presentadas.</p>	40 min.	<p>Material 1: Mejorar el nivel de ventas</p> <p>Afiche: Uso del POS</p>
Final	<ul style="list-style-type: none"> - Finalmente, pega junto con el tendero el afiche sobre el uso del POS y conversa con él sobre lo trabajado, reforzando las ideas. 	10 min.	

SESIÓN 2

“¿Conocemos las necesidades de compra de nuestros clientes?”

Tiempo: 80 minutos

Momentos	Estrategias	Tiempo	Medios y recursos
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> - Antes de iniciar la sesión solicita al tendero que te comente si recuerda los temas tratados en la anterior capacitación. Si recuerda o no, hazle un recordatorio. - Plantearle que se continuará con otro tema. 	10 min.	
Intermedio	<p>Tema 2: ¿Conocemos las necesidades de compra de nuestros clientes?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muéstrale el Material 2: Necesidades de compras de nuestros clientes. Pídele que la observe. - Luego pregúntale qué observa en las imágenes. - Ahora indícale que te diga si sabe cuáles son los productos que consumen constantemente sus clientes y si esos son los que ofrece en su tienda. Luego, entrégale el Material 3: Productos y frecuencia de compra de usuarias de JUNTOS y con el tendero marquen aquellos productos que él ofrece y cuáles le hacen falta. - Revisa junto con el tendero el Material 4: Los productos de mi tienda, ahí encontrará algunos de los más consumidos por sus clientes y además espacios en blanco para que coloquen otros productos que sus clientes solicitan. - Refuerza las acciones y recuérdales que deben ayudar a las señoras de JUNTOS a usar el POS con la ayuda visual del Banner y con la explicación que ellos puedan darles para que se sientan bien atendidas. <p>No olvides preguntarles si tienen alguna duda respecto al tema.</p>	60 min.	<p>Plumones Papelotes Cinta</p> <p>Material 2: Necesidades de compras de nuestros clientes</p> <p>Material 3: Productos y frecuencia de compra de usuarias de JUNTOS</p> <p>Material 4: Los productos de mi tienda</p>
Final	<ul style="list-style-type: none"> - Finalmente, conversa con el tendero sobre lo trabajado y refuerza las ideas. 	10 min.	

SESIÓN 3
“¿Cómo llevar las cuentas del negocio?”
Tiempo: 60 minutos

Momentos	Estrategias	Tiempo	Medios y recursos
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> - Antes de iniciar la sesión solicita al tendero que te comente si recuerda los temas tratados en la anterior capacitación. Si recuerda o no, hazle un recordatorio. - Plantearle que se continuará con otro tema. 	10 min.	
Intermedio	<p style="text-align: center;">Tema 3: ¿Cómo llevar las cuentas del negocio?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preséntale el Material 5: Administración del negocio. Luego, pregúntale qué debe hacer el tendero de la historieta. - Conversa con él sobre las ideas que plantea. - Ahora, explícale que para poder llevar bien su negocio es necesario que cuente con un cuaderno de flujo de caja. Para ello preséntale el Cuaderno de flujo de caja. Muéstrale el ejemplo del cuaderno. - Una vez vista la situación, pídele que junto contigo organicen la información sobre sus gastos e ingresos del día o de la semana. Ayúdalo a realizar el registro a modo de ejemplo. - Refuerza las acciones y recuérdales que deben ayudar a las señoras de JUNTOS a usar el POS con la ayuda visual del Banner y con la explicación que ellos puedan darles para que se sientan bien atendidas. 	40 min.	<p>Material 5: Administración del negocio</p> <p>Cuaderno: Cuaderno de flujo</p>
Final	<ul style="list-style-type: none"> - Finalmente, conversa con el tendero sobre lo trabajado y refuerza las ideas. 	10 min.	