



# ¿Cómo

# motivamos en el retail?

Por: Lydia Arbaiza, PhD  
Profesora Universidad ESAN

Lo que diferencia a una empresa exitosa de otra que no lo es, es su

administración de recursos humanos.

El análisis de los recursos humanos en el retail implica una interfase con los clientes. Una pregunta central en este tema es ¿Qué viene primero la predisposición a servir o el conocimiento de los productos?



**L**os modelos competitivos en el sector retail pueden ser grandes (franquicias, cadenas, gran distribución) o independientes. Para ser más competitivos es relevante tomar lo mejor de cada modelo: pensar y actuar como grandes, lograr la flexibilidad y proximidad de los independientes y tener mentalidad de empresarios.

Pero para que una empresa pueda crecer, innovar, mejorar y luchar ante las adversidades, debe contar con un equipo bien motivado, ya que la motivación es la que activa nuestras neuronas y logra que nos esforcemos cada vez más.

Según la posición jerárquica que ocupemos en la organización

necesitaremos también la automotivación. Normalmente consideramos que la mejor motivación es la recompensa económica, pero en la práctica se da una combinación entre la motivación "moral" y la motivación económica, teniendo prioridad la primera de ellas.

La empresa crea el ambiente propicio para estimular las emociones que ayudan a automotivarse y debe existir conciencia de que no todas las personas son iguales, por lo que las acciones dirigidas a mejorar el ambiente tendrán un toque personalizado.

En experiencias en cuanto a la motivación en el retail, el estar

en contacto y ofreciendo atención directa al cliente tiene consecuencias de desgaste emocional, que si son tenidas en consideración implica que el equipo de trabajo ubicado en el punto de venta tenga una formación y comunicación muy centrada en ayudar a solucionar al máximo todas aquellas incidencias que les pueden generar estrés. Lo que implica la motivación en el retail es considerar los aspectos de formación de productos, hacer clientes felices, atender a personas conflictivas, resolver reclamaciones, etc.

*La empresa crea el ambiente propicio para estimular las emociones que ayudan a automotivarse y debe existir conciencia de que no todas las personas son iguales, por lo que las acciones dirigidas a mejorar el ambiente tendrán un toque personalizado.*

Algunos puntos claves a tomar en consideración para mantener un alto grado de motivación son la valoración y reconocimiento de lo éxitos, la celebración conjunta de éxitos, el reconocimientos y aceptación de los fracasos de propia responsabilidad, la aprobación de nuevas ideas, el fomento del trabajo en equipo, la disminución de la severidad antes innovaciones o cambios no exitosos, la aceptación del propio grado de responsabilidad, el mantenimiento de la organización bien informada, el sentimiento de pertenencia a la organización, la supresión de los "trepadores" en la empresa y la no apropiación de las ideas de los demás. **BW**

**unife**  
UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN

**En el Perú  
la Universidad  
de la Mujer**

*Mujeres profesionales  
en CIENCIAS,  
TECNOLOGÍA y VALORES  
cambiaremos el Perú*

- Administración de Negocios Internacionales
- Arquitectura
- Ciencias de la Comunicación
- Derecho
- Educación Inicial
- Educación Primaria
- Educación Especial (Retardo Mental - Disturbios de la Comunicación)
- Ingeniería de Sistemas
- Nutrición y Dietética
- Psicología
- Traducción e Interpretación

Acuerdo Especial para  
hijas, cónyuges y miembros de las  
FF. AA. y Policiales

**ADMISIÓN 2010  
5 de marzo**

Av. Los Frutales 954 Urb. Sta. Magdalena Sofia La Molina  
Teléfs: 4364641 4371220 anexo 269 telefax Admisión: 4358612  
admission@unife.edu.pe www.unife.edu.pe