

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio

Duración: 50h

Modalidad: Online

Objetivo

- Determinar y aplicar las estrategias básicas de atención y de calidad en el servicio, propias de pequeños comercios, conforme a la normativa aplicable, códigos de buenas prácticas y respeto medioambiental.
- Establecer la política del pequeño comercio en cuanto a la utilización de la Web como escaparate virtual de la tienda, mecanismo de comunicación con los clientes y medio de comercialización de los productos y servicios adicionales ofertados.

Contenido

UD1. Comercio de proximidad.

- 1.1. Horarios comerciales.
- 1.2. Conciliación de la vida familiar, laboral y personal en los Pequeños Comercios.
- 1.3. Asistencia Posventa.
- 1.4. Pautas de atención y asesoramiento al cliente propio del Pequeño Comercio.
- 1.5. Servicios complementarios a la venta.

UD2. Comercio de calidad.

- 2.1. Calidad en el pequeño comercio.
- 2.2. Implantación y Gestión de Sistemas de Calidad en el pequeño comercio.
- 2.3. Entidades de certificación de Sistemas de Calidad, específicas del comercio.
- 2.4. Códigos de buenas prácticas comerciales.

UD3. Estrategias de diferenciación del pequeño comercio sostenible.

- 3.1. Política de devoluciones en el Pequeño Comercio.
- 3.2. Web y su uso por el Pequeño Comercio.
- 3.3. Medidas de eficiencia energética en el Pequeño Comercio.
- 3.4. Gestión de residuos, envases y embalajes aplicados en Pequeños Comercios.