



## Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio

**Sku:** UF2382\_V2

**Horas:** 30

### OBJETIVOS

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,

### CONTENIDOS

Tema 1. 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.

Tema 2. 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.

Tema 3. 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.