

Curso: Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio

Familia Profesional: Comercio y Marketing

Modalidad: On-line (Teleformación)

Duración: 15 horas.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1: Comercio de proximidad

1.1 Horarios comerciales:

1.1.1 Régimen general

1.1.2 Horario semanal

1.1.3 Publicidad de los horarios

1.1.4 Establecimientos con libertad horaria

1.2 Conciliación de la vida familiar, laboral y personal en los pequeños comercios

1.2.1 Medidas legales

1.2.2 Medidas convencionales

1.2.3 Implantación de un Plan de Conciliación en el pequeño comercio.

1.3 Asistencia posventa

1.4 Pautas de atención y asesoramiento al cliente propio del pequeño comercio

1.5 Servicios complementarios a la venta:

1.5.1 Pago con tarjeta

1.5.2 Pago aplazado

1.5.3 Empaquetado del producto

1.5.4 Entrega a domicilio

1.5.5 Montaje e instalación

UNIDAD DIDÁCTICA 2: Comercio de calidad

2.1 Calidad en el pequeño comercio

2.1.1 Concepto

2.1.2 Características

2.2 Implantación y Gestión de Sistemas de Calidad en el pequeño comercio

2.2.1 UNE 175001

2.2.2 Otros Sistemas de Gestión de Calidad

2.3 Entidades de certificación de Sistemas de Calidad, específicas del comercio

2.4 Códigos de buenas prácticas comerciales

2.4.1 Cortesía

2.4.2 Credibilidad

2.4.3 Capacidad de respuesta

2.4.4 Comprensión del cliente

2.4.5 Fiabilidad

2.4.6 Comunicación

2.4.7 Seguridad

2.4.8 Accesibilidad

UNIDAD DIDÁCTICA 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

- 3.2.1 Blogs
- 3.2.2 Redes Sociales
- 3.2.3 Telefonía móvil
- 3.2.4 Marketing viral aplicado al pequeño comercio

3.3 Medidas de eficiencia energética en el pequeño comercio

- 3.3.1 Energías renovables
- 3.3.2 Iluminación
- 3.3.3 Aire acondicionado
- 3.3.4 Termostatos y relojes programadores
- 3.3.5 Equipos eléctricos
- 3.3.6 Protecciones solares (toldos, cortinas u otros)
- 3.3.7 Zonificación del pequeño comercio

3.4 Gestión de residuos, envases y embalajes aplicados en pequeños comercios

- 3.4.1 Residuos urbanos
- 3.4.2 Residuos peligrosos
- 3.4.3 Emisiones atmosféricas