Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio

Área: COMERCIO Y MARKETING
Modalidad: Teleformación
Duración: 30 h
Precio: 15.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

UF2382

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

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.