

## **Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio**

**Código: 7672**

➤ **Modalidad: Distancia**

➤ **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:**

**Comercio de proximidad**

Horarios comerciales.

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

Asistencia postventa.

Pautas de atención y asesoramiento al cliente propias del pequeño comercio.

Servicios complementarios a la venta.

**Comercio de calidad**

Calidad en el pequeño comercio.

Implantación y gestión de sistemas de calidad en el pequeño comercio.

Entidades de certificación de sistemas de calidad específicas del pequeño comercio.

Códigos de buenas prácticas comerciales.

**Estrategias de diferenciación del pequeño comercio sostenible**

Política de devoluciones en el pequeño comercio.

Web y uso por el pequeño comercio.

Medidas de eficiencia energética en el pequeño comercio.