Código: 09058

Unidad Formativa:
UF2382 - Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio

Módulo: MF2104_2 - IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DEL PEQUEÑO COMERCIO

Certificado de Profesionalidad:
COMT0112 - ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL PEQUEÑO COMERCIO

Modalidad: ONLINE

Duración: 30h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. También permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.
En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:

Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

securs@
CONSULTORÍA DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36208 - VIGO
Telf.: 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

Este curso capacita al alumnado para comprender y aplicar los elementos que hacen competitivo al pequeño comercio de proximidad, combinando la atención cercana al cliente con una gestión rigurosa de la calidad y de los recursos disponibles. A lo largo del recorrido se trabajan las pautas de atención, asesoramiento y asistencia posventa, la organización de los horarios comerciales y de los servicios complementarios a la venta, así como la conciliación de la vida familiar, laboral y personal en los pequeños negocios. La parte práctica y el compromiso con la mejora ocupan un lugar central, pues se aborda la implantación y el seguimiento de sistemas de calidad, la adopción de códigos de buenas prácticas comerciales y el papel de las entidades de certificación, junto con estrategias de diferenciación sostenible como la política de devoluciones, el uso de la web, las medidas de eficiencia energética y la gestión de residuos, envases y embalajes. Al finalizar, el alumnado será capaz de aplicar criterios de calidad y sostenibilidad en la actividad diaria del pequeño comercio, mejorar la experiencia del cliente y aprovechar los servicios de proximidad como fuente de valor y fidelización.

Contenidos

Módulo 1: El comercio de proximidad y la relación con el cliente
1.1 - Rasgos y valor diferencial del pequeño comercio de proximidad
1.2 - Organización de los horarios comerciales y del calendario de apertura
1.3 - Conciliación de la vida familiar, laboral y personal en el pequeño negocio
1.4 - Pautas de atención y asesoramiento al cliente en el comercio de proximidad
1.5 - La asistencia posventa como elemento de fidelización
1.6 - Servicios complementarios vinculados a la venta
1.7 - Coordinación del equipo y calidad en el trato al cliente
Resumen del módulo 1
Módulo 2: La gestión de la calidad en el pequeño comercio
2.1 - El concepto de calidad aplicado al pequeño comercio
2.2 - La calidad percibida por el cliente y la mejora del servicio
2.3 - Implantación de un sistema de gestión de la calidad en el pequeño negocio
2.4 - Documentación, indicadores y seguimiento del sistema de calidad
2.5 - Entidades de certificación de sistemas de calidad para el pequeño comercio
2.6 - Códigos de buenas prácticas comerciales y su adopción
2.7 - Mejora continua y evaluación de resultados en la gestión de la calidad
Resumen del módulo 2
Módulo 3: Diferenciación y sostenibilidad del pequeño comercio
3.1 - La diferenciación del pequeño comercio sostenible
3.2 - Política de devoluciones: criterios y comunicación al cliente
3.3 - La página web como canal de apoyo al pequeño comercio
3.4 - Contenidos y usabilidad de la web del pequeño comercio
3.5 - Medidas de eficiencia energética en el establecimiento
3.6 - Gestión de residuos, envases y embalajes en el pequeño comercio
3.7 - La sostenibilidad como ventaja competitiva y su comunicación al cliente
Resumen del módulo 3