

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Explicar las variables o elementos clave que determinan un servicio de calidad según códigos de buenas prácticas y normas de calidad habituales -UNE u otras- en pequeños comercios. 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.

CONTENIDOS

1. Calidad en el pequeño comercio. 2. Implantación y Gestión de Sistemas de Calidad en el pequeño comercio. 3. Entidades de certificación de Sistemas de Calidad, específicas del comercio. 4. Códigos de buenas prácticas comerciales.

