

Categorías: Comercio y marketing

### 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. Interpretar las obligaciones y responsabilidades del comerciante de tienda respecto a sus horarios y calendario de apertura, derechos del consumidor, períodos de ventas especiales, valorando los efectos y consecuencias sobre su actividad.

### CONTENIDOS

1. Horarios comerciales. 2. Conciliación de la vida familiar, laboral y personal en los pequeños comercios. 3. Asistencia posventa. 4. Pautas de atención y asesoramiento al cliente propio del pequeño comercio. 5. Servicios complementarios a la venta.

