

Paraninfo

UF2382 - Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio



Editorial: Paraninfo

Autor: ENRIQUE GARCÍA PRADO

Clasificación: Certificados Profesionales > Comercio y Marketing

Tamaño: 17 x 24 cm.

Páginas: 126

ISBN 13: 9788428397285

ISBN 10: 8428397287

Precio sin IVA: \$ 51886.00 COP

Precio con IVA: \$ 51886.00 COP

Fecha publicacion: 14/10/2015

Sinopsis

La calidad en la atención y en los servicios ofertados, así como el respeto por los códigos de buenos usos y por la legislación vigente, son claves en la gestión de los pequeños negocios.

A través de este libro aprenderemos a determinar y a aplicar estrategias básicas en el servicio conforme a la normativa aplicable, códigos de buenas prácticas y respeto medioambiental. Además, veremos cómo establecer la política del pequeño comercio en lo referente 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. Cada capítulo se complementa con actividades prácticas y de autoevaluación, cuyas soluciones están disponibles en www.paraninfo.es.

Los contenidos se corresponden fielmente a los establecidos en la UF 2382 *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*, incardinada en el MF 2104_2 *Implantación y desarrollo del pequeño comercio*, perteneciente al certificado de profesionalidad COMT0112 *Actividades de gestión del pequeño comercio*, regulado por el RD614/2013, de 2 de agosto, y modificado por el RD 982/2013, de 13 de diciembre.

Enrique García Prado trabaja como docente en el ámbito de la formación ocupacional y continua.

Indice

1. Comercio de proximidad. 2. Comercio de calidad. 3. Estrategias de diferenciación del pequeño comercio

sostenible.

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax

clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx