

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	CALIDAD Y SERVICIOS DE PROXIMIDAD EN EL PEQUEÑO COMERCIO	DURACIÓN	30
		Específica	
Código	UF2382		
Familia profesional	COMERCIO Y MARKETING		
Área Profesional	Compraventa		
Certificado de profesionalidad	ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL PEQUEÑO COMERCIO	Nivel	3
Módulo formativo	Implantación y desarrollo del pequeño comercio.	Duración	100
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Planificación y apertura de un pequeño comercio	Duración	30
	Gestión económica básica del pequeño comercio		40

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP5.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

CE1: 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.

CE1.1 Interpretar las obligaciones y responsabilidades del comerciante de tienda respecto a sus horarios y calendario de apertura, derechos del consumidor, periodos de ventas especiales, valorando los efectos y consecuencias sobre su actividad.

CE1.2 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.

CE1.3 Describir las pautas de atención y asesoramiento personal propias del pequeño comercio, a partir de técnicas de escucha activa, empatía y habilidades personales y emocionales.

CE1.4 Identificar los servicios adicionales a la venta habituales en pequeños comercios, argumentando su importancia como servicio de calidad y valor añadido para la clientela.

CE1.5 Describir los instrumentos y medios para medir el grado de satisfacción de la clientela –cuestionarios, encuestas, entrevistas u otros–.

CE1.6 Describir los criterios comerciales y de seguridad a aplicar para el mantenimiento, conservación y acondicionamiento de las instalaciones y exposición de productos, así como de prevención de riesgos laborales específicos.

CE1.7 Explicar los procedimientos e instrumentos disponibles en pequeños comercios para el control, prevención y evaluación de las pérdidas, robos, hurtos, roturas y daños de los productos –tales como sistemas de alarma, inventarios periódicos, cámaras de vigilancia u otros–.

CE1.8 Describir los sistemas de gestión de residuos, envases y embalajes habitualmente aplicados en pequeños comercios: reducción en origen, reutilización, reciclado, vertido o depósito especificando los diferentes emplazamientos o medios de transporte a utilizar, dependiendo de la naturaleza del residuo.

CE1.9 Enumerar las principales acciones o instrumentos para ahorro energético aplicables a pequeños comercios, argumentando sus efectos e impacto sobre el medio ambiente

CE1.10 Ante un supuesto práctico convenientemente caracterizado en que se facilita información y datos sobre un pequeño comercio ubicado en una determinada zona o localidad:

- Determinar las pautas de atención y asesoramiento a la clientela, a partir de normas de calidad tales como UNE175001–1 adaptándolas a las características del negocio del supuesto.
- Elaborar un código de buenas prácticas, en materias tales como medio ambiente, conciliación de vida laboral, personal y familiar, seguridad en el trabajo.
- Determinar los servicios adicionales a la venta a ofertar a la clientela.
- Determinar un procedimiento de resolución de incidencias, reclamaciones y quejas de la clientela.
- Establecer el horario, calendario de apertura y periodos de ventas especiales acordes a la normativa local y comercial.
- Simular la aplicación de pautas de atención y asesoramiento al cliente, propias del pequeño comercio.

CE2: 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.

CE2.1 Enumerar las ventajas e inconvenientes de la utilización de la Web por el pequeño comercio frente a otros medios tradicionales de comunicación, dinamización, promoción y comercialización.

CE2.2 Describir la tipología de redes sociales existentes, enumerando sus características, política de uso y política de privacidad

CE2.3 Definir qué es un blog, describiendo la estructura del mismo, tipos de enlaces posibles y alta en buscadores específicos (*"blog search services"*)

CE2.4 Enumerar y describir las técnicas y tipos de marketing viral existentes, los métodos de transmisión y las barreras existentes

CE2.5 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en que se facilita información y datos sobre un pequeño comercio, gestionar su presencia en la Web a través de redes sociales, blogs y telefonía móvil de última generación

- Abrir cuentas del comercio en las principales redes sociales, estableciendo las condiciones de uso y política de privacidad de los datos obtenidos de los clientes.
- Diseñar un blog a través de un software específico de creación, incluyendo enlaces a contenidos relacionados y alta en buscadores específicos de blogs.
- Proponer campañas promocionales y publicitarias, utilizando técnicas de marketing viral a través de redes sociales, blogs o telefonía móvil de última generación.
- Evaluar y calcular la eficacia de las campañas promocionales y publicitarias efectuadas.
- Utilizar las herramientas para mantener actualizados los contenidos publicados en la Web

Contenidos:

1. Comercio de proximidad

- Horarios comerciales
 - Régimen general
 - Horario semanal
 - Publicidad de los horarios
 - Establecimientos con libertad horaria
- Conciliación de la vida familiar, laboral y personal en los pequeños comercios
 - Medidas legales
 - Medidas convencionales
 - Implantación de un Plan de Conciliación en el pequeño comercio
- Asistencia posventa
- Pautas de atención y asesoramiento al cliente propias del pequeño comercio
- Servicios complementarios a la venta
 - Pago con tarjeta
 - Pago aplazado
 - Empaquetado del producto
 - Entrega a domicilio
 - Montaje e instalación

2. Comercio de calidad

- Calidad en el pequeño comercio
 - Concepto
 - Características
- Implantación y Gestión de Sistemas de Calidad en el pequeño comercio:
 - UNE 175001
 - Otros Sistemas de Gestión de Calidad
- Entidades de certificación de Sistemas de Calidad, específicas del pequeño comercio
- Códigos de buenas prácticas comerciales
 - Cortesía
 - Credibilidad
 - Capacidad de respuesta
 - Comprensión del cliente
 - Fiabilidad
 - Comunicación
 - Seguridad
 - Accesibilidad

3. Estrategias de diferenciación del pequeño comercio sostenible

- Política de devoluciones en el pequeño comercio
- Web y su uso por el pequeño comercio
 - Blogs
 - Redes sociales
 - Telefonía móvil
 - Marketing viral aplicado al pequeño comercio
- Medidas de eficiencia energética en el pequeño comercio.
 - Energías renovables
 - Iluminación
 - Aire acondicionado
 - Termostatos y relojes programadores
 - Equipos eléctricos
 - Protecciones solares (toldos, cortinas u otros)
 - Zonificación del pequeño comercio
- Gestión de residuos, envases y embalajes aplicados en pequeños comercios
 - Residuos urbanos
 - Residuos peligrosos
 - Emisiones atmosféricas

Apartado C: **REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.