



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## UF2382 Calidad y Servicios de Proximidad en el Pequeño Comercio

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF2382 Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio, incluida en el Módulo Formativo MF2104\_2 Implantación y desarrollo del pequeño comercio, regulado en el Real Decreto 614/2013, de 2 de agosto, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para impulsar y gestionar un pequeño comercio de calidad.

### CONTENIDOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMERCIO DE PROXIMIDAD

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMERCIO DE CALIDAD

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 pequeño comercio.
4. Códigos de buenas prácticas comerciales.

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN DEL PEQUEÑO COMERCIO SOSTENIBLE.

1. Política de devoluciones en el pequeño comercio.
2. Web y su uso por el pequeño comercio.
3. Medidas de eficiencia energética en el pequeño comercio.
4. Gestión de residuos, envases y embalajes aplicados en pequeños comercios.



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)