

# INNOVACIÓN Y CALIDAD APLICADA AL COMERCIO MINORISTA

**CURSO GRATUITO** (subvencionado por la Consellería de Industria, Comercio e Innovación)

## OBJETIVO:

Al finalizar la acción formativa, el asistente será capaz de:

- ❑ Mejorar sus competencias en la distribución comercial.
- ❑ Mejorar sus competencias en la gestión moderna de un comercio.
- ❑ Identificar y adaptar las tecnologías que contribuyan a la mejora del desempeño.
- ❑ Mejorar sus competencias en la calidad de servicio al cliente.
- ❑ Evaluar la calidad del servicio que presta a sus clientes.
- ❑ Evaluar opciones estratégicas y de innovación aplicadas al comercio.

**DIRIGIDO A:** Comerciantes, directivos y empleados del sector comercio.

## PROGRAMA DEL CURSO:

- ✓ La distribución comercial en el siglo XXI.
- ✓ La gestión moderna del comercio minorista.
- ✓ Tecnologías de la información para el comercio minorista.  
(gestión de relación con los clientes (CRM), promoción a través de SMS, comercio electrónico, planificación de recursos empresariales (ERP), sistema de posicionamiento global (GPS), sistema de pago electrónico, etc.)
- ✓ Opciones estratégicas del comercio minorista.
- ✓ Calidad en el comercio minorista.

## CALENDARIO:

OCTUBRE 2010						
L	M	Mi	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

**DEL 18 AL 29 DE OCTUBRE  
2010**

**HORARIO:** 15:00 A 17:30 H.

**DURACIÓN:** 25 HORAS

**LUGAR DE IMPARTICIÓN:** FECAP, C/ Albaset, 5 – bajo (Segorbe), tfno. 964711644

[www.fecap.org](http://www.fecap.org)