



El suport a la creació d'empreses de comerç al detall i de restauració

3, 10, 17 i 24 de maig de 2016

Diputació de Barcelona
Sala d'actes edifici Garbí (Recinte Maternitat)

3 de maig de 2016

9:30 a 14:30 h Sessió impartida i dinamitzada per Oriol Cesena (Focalizza, SL)

Donar a conèixer els principals conceptes vinculats a l'orientació per a un òptim desenvolupament dels comerços, els serveis i les petites empreses:

- Entendre el mercat on ens movem
- Formats de comerç tradicional
- L'associacionisme comercial al territori

10 de maig de 2016

09:30 a 14:30 h Sessió impartida i dinamitzada per Oriol Cesena (Focalizza, SL)

Desenvolupar de forma conceptual, aquelles eines que permetin orientar a persones emprenedores que volen crear, millorar o consolidar el seu negoci de comerç al detall:

- Pla comercial i de màrqueting en el comerç al detall
- Pla de serveis i operacions en l'establiment detallista

17 de maig de 2016

09:30 a 12:45 h Sessió impartida i dinamitzada per Jordi Genezriera (Dinamium Grup 2006, SL)

- Aplicar les 10 normes elementals per evitar una queixa. Conèixer la legislació en matèria de queixes i reclamacions.
- Saber com actuar davant una queixa, solucionant el problema i fidelitzant al client.
- El conflicte. Una part de la nostra vida.

12:45 a 14:30 h Taula rodona amb la participació del Servei de Comerç Urbà i del Servei de Suport a les Polítiques de Consum de Diputació de Barcelona, on es debatran diversos temes:

- El Codi de consum
- Normatives sectorials de comerç

24 de maig de 2016

09:30 a 14:30 h Sessió impartida i dinamitzada per Oriol Cesena (Focalizza, SL). Formació presencial en un restaurant amb exposició per part del propietari.

Donar a conèixer els principals elements de funcionament d'un espai de restauració. El pla comercial en empreses de restauració: El sector de la restauració, una mirada específica al sector

Tècnic de referència de l'acció formativa: Ferran Peiró peiropfr@diba.cat