

Applus⁺

CALIDAD
COMERCIO CERTIFICADO

UNE 175001-1:2004

**Pequeño
Comercio
Gran
Calidad**





HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN EL PEQUEÑO COMERCIO

SERIE NORMAS UNE 175001

Calidad de servicio para pequeño comercio

AUTODIAGNÓSTICO



Objetivos (I)

- Mejorar la calidad del servicio prestado a los clientes.
- Mejorar la gestión en los establecimientos comerciales.
- Mejorar la imagen de los establecimientos comerciales ante sus clientes.



Objetivos (II)

- Profesionalizar la gestión de los establecimientos, potenciando el desarrollo de los recursos humanos.
- Proporcionar a los clientes una garantía de calidad del servicio que van a percibir.
- Diferenciar a los establecimientos que adopten esta especificación por medio de la calidad del servicio.
- Superar el proceso de certificación por una entidad de certificación.

Ejemplo de autoevaluación del cumplimiento del requisito de “cortesía”

¿Ha establecido la dirección pautas de compromiso para las siguientes actuaciones?

	Sí*	No*	En proceso*	N/A*
Dirigirse al cliente a su llegada				
Trato con clientes habituales				
Confirmación de la compra				
Agradecer la compra				
Despedida del cliente				
Atención telefónica				

Sí: Cumple el requisito

No: No lo cumple.

En proceso. Se trata de un cumplimiento parcial puesto que se han definido pautas y procedimientos para cumplir el requisito.

() N/A No es de aplicación*



Requisitos del servicio (I)

CORTESÍA.

Amabilidad, cordialidad, atención y respeto mostrado por el personal del establecimiento comercial a los clientes.

CREDIBILIDAD.

Efecto obtenido mediante la honradez, veracidad y sinceridad mostrada por el personal del establecimiento comercial a los clientes.



Requisitos del servicio (II)

CAPACIDAD DE RESPUESTA.

Agilidad, rapidez y eficacia en satisfacer las demandas de los clientes.

COMPRENSIÓN DEL CLIENTE.

Capacidad para identificar las características, expectativas y necesidades de los clientes.



Requisitos del servicio (III)

FIABILIDAD.

Capacidad para ejecutar el servicio prometido sin errores, haciendo las cosas bien a la primera.

COMUNICACIÓN.

Información suministrada sobre cualquier aspecto relacionado con la actividad de venta y el propio establecimiento comercial, así como la información proporcionada por los clientes.



Requisitos del servicio (IV)

SEGURIDAD.

Inexistencia de peligros o riesgos que atenten contra la integridad física de los clientes o de sus bienes en el establecimiento comercial.

ACCESIBILIDAD.

Facilidad para localizar el establecimiento comercial y para entrar en el mismo y desplazarse por su interior, así como la facilidad de contactar con el personal y localizar y visualizar los productos y la información relacionada con los mismos y con los servicios ofrecidos por el establecimiento.



Requisitos de elementos tangibles

INSTALACIONES.

EQUIPOS Y MOBILIARIO.

ENVASES Y EMBALAJES.

DOCUMENTOS DE COMPRA.

PRODUCTOS



Requisitos del personal

IMAGEN.

COMPETENCIA PROFESIONAL.

Requisitos de mejora

MEJORA CONTINUA
