Guía Práctica de Implantación

Norma UNE 175001

"Calidad de Servicio para el Pequeño Comercio"

en el Pequeño Comercio de Andalucía

Promueve:

FACOAN
Federación de Autónomos del Comercio de Andalucía

Financia:

Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades

00. Índice

BLOQUE I - PRESENTACIÓN

→ 01. Presentación 05

→ 02. La Calidad de Servicio en el Pequeño Comercio 08

BLOQUE II - NORMA UNE 175001-1 "CALIDAD DE SERVICIO PARA PEQUEÑO COMERCIO". REQUISITOS GENERALES

→ 01. Implantación de los Requisitos de Servicio (Intangibles) 11

- Cortesía 12
- Credibilidad 14
- Capacidad de Respuesta 16
- Comprensión del Cliente 18
- Fiabilidad 20
- Comunicación 22
- Seguridad 25
- Accesibilidad 27

00. Índice

→ 02. Implantación de los Requisitos de los Elementos Tangibles 28

- Instalaciones 29
- Equipos y Mobiliario 32
- Envases y embalajes 34
- Documentos de compra 36
- Productos 39

→ 03. Implantación de los Requisitos de Personal 44

- Imagen 45
- Competencia profesional 47

→ 04. Implantación de los Requisitos de Elementos de Mejora Continua 52

BLOQUE III - INFORMACIÓN ADICIONAL

→ 01. Cuestionario de Autoevaluación 57

→ 02. Anexos 133

BLOQUE I

Presentación

01. Presentación

Desde la Federación de Autónomos del Comercio de Andalucía (FACOAN) apostamos por ofrecer herramientas eficaces al tejido comercial andaluz. Con esta Guía Práctica de Implantación de la Norma UNE 175001 “Calidad de Servicio para el Pequeño Comercio”, pretendemos sensibilizar al comercio autónomo de Andalucía de los beneficios de ofrecer un servicio de calidad a sus clientes y, al mismo tiempo, promover el conocimiento de dicha normativa, proporcionándole de igual modo una herramienta que le ayude a la mejora continua.

Poner en práctica los consejos que se brindan en esta guía repercute de forma directa en la calidad del servicio ofrecido a los clientes del pequeño comercio de Andalucía. Del mismo modo, supone un incremento de la fidelización de la clientela, mejorando así la imagen del pequeño comercio y la profesionalización de un sector que se enfrenta a grandes retos, muchos de ellos derivados de la pandemia de la Covid-19.

Otras de las ventajas de acometer las acciones que se recomiendan en esta guía son:

- Incremento de la confianza por parte de clientes y consumidores
- Diferenciación con respecto a la competencia
- Ayuda a la implantación y certificación de la Especificación Técnica de calidad de servicio para pequeño comercio UNE 175001.

Con todo ello, en FACOAN confiamos en que esta guía contribuirá a mejorar el sector en su conjunto, ya que responde a muchos de los problemas a los que se enfrenta en la actualidad.

El acceso a la información y los avances tecnológicos de los últimos años han hecho al consumidor actual mucho más exigente que nunca. Todo ello, unido a la aceleración de la digitalización que ha provocado la pandemia del coronavirus, se añade a la lista de retos del pequeño comercio. Una lista en la que aún persisten hándicaps como las grandes superficies o el ajetreado estilo de vida de las poblaciones urbanas.

No obstante, nos resistimos a imaginar una economía sin el comercio de cercanía, que representa uno de los factores diferenciadores de los núcleos urbanos, y un motor para la generación de empleo y el desarrollo de nuestra economía.

02. La Calidad de Servicio en el Pequeño Comercio

La percepción de calidad por parte de un cliente estará siempre supeditada a que nuestro servicio supere o no sus expectativas.

Si nuestro comercio le brinda a un cliente más de lo que esperaba, su percepción de calidad será palpable, y las probabilidades de fidelización se multiplicarán de forma exponencial.

Hay que tener en cuenta que, cuanto más altas sean las expectativas de sus clientes, mayores serán sus exigencias, lo que implica aumentar el nivel de exigencia en la calidad en su establecimiento. No alcanzar las expectativas de su cliente significa un cliente insatisfecho y probablemente más receptivo a su competencia.

En la era de la información y las nuevas tecnologías, cabe destacar la importancia de la omnicanalidad como factor de calidad. Es decir, acompañar al cliente en todo su viaje hacia nuestro producto o servicio.

Para un cliente del Siglo XXI, la calidad reside en una atención personalizada en nuestro local, o en facilitar métodos de pago alternativos al efectivo o a la tarjeta de crédito, pero también está en un buen servicio postventa a través de las redes sociales.

BLOQUE II

Norma UNE 175001-1 “Calidad de Servicio para Pequeño Comercio”.

Requisitos Generales

01. Implantación de los Requisitos de Servicio (Intangibles)

La Norma UNE 175001 es una herramienta adaptada al pequeño comercio. Persigue la finalidad de servir de referencia normativa para la calidad en la prestación del servicio y refuerzo de la competitividad.

» Estructura de la Norma UNE 175001/1

Evalúa el servicio que ofrece la pyme a su cliente. Los requisitos que el empresario debe cumplir se agrupan en los siguientes bloques:

- Requisitos de servicio (cortesía, credibilidad, fiabilidad, comunicación, etc.)
- Requisitos de elementos tangibles (instalaciones, equipos, mobiliario, productos, etc.)
- Requisitos de personal (imagen y competencia profesional)
- Requisitos de mejora continua

→ Cortesía

El principio de cortesía es uno de los intangibles más “tangibles” de un servicio. En muchas ocasiones, romper el hielo de la manera adecuada representa la conversión o el rechazo de un potencial cliente.

Esta interacción debe ser de calidad, independientemente de si la dosis es mayor o menor. El producto de esa interacción entre el usuario y el dependiente será el grado de confianza que generemos.

En juego entran aspectos como el lenguaje corporal, la amabilidad o la empatía. Excedernos en la confianza o cometer una falta de cortesía implicará el rechazo del cliente.

» Requisitos de la Norma UNE 175001. Cortesía

El nivel de cortesía se debe considerar adecuado cuando:

a. Se definan unas pautas de comportamiento para saludar y dirigirse al cliente cuando nos visita, nos llama o nos escribe, Del mismo modo, también deben establecerse pautas para agradecer la consulta o la compra, así como para despedirse.

b. El personal ofrezca un trato cortés al cliente en todo momento, con independencia de su edad, consumo o apariencia. Las pautas deberán ser idénticas cuando se aproxime la hora de cierre o cuando solicite una devolución o una hoja de reclamaciones, entre otras circunstancias.

c. El tono de voz empleado por el personal del establecimiento en su trato con el cliente sea tranquilo y afable, ni muy alto ni muy bajo;

d. El personal del comercio se abstenga de emitir comentarios de índole personal, política, sexista o religiosa, que pudieran resultar incómodas u ofensivas.

e. Ante clientes abusivos o problemáticos, el personal del establecimiento actúe con la debida cortesía, trate de calmar los ánimos y muestre interés por el problema.

→ Credibilidad

La credibilidad es uno de los factores más importantes en el pequeño comercio. Transmitir confianza a los potenciales clientes y persuadir desde la información y la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace eleva las posibilidades de éxito y prestigio.

» Requisitos de la Norma UNE 175001. Credibilidad

El nivel de credibilidad se debe considerar adecuado cuando:

a. Se garantice que la publicidad y las campañas promocionales no induzcan a error o engaño y se correspondan siempre con los productos o servicios ofertados, así como con la información del negocio.
b. El personal del establecimiento compruebe el funcionamiento de los productos o permita a los clientes examinarlos, tanto en el establecimiento como en el domicilio del cliente, siempre que éste lo solicite y dentro de los límites establecidos por la Dirección o por la naturaleza del producto.
c. La Dirección asuma lios compromisos adquiridos por el personal del establecimiento con sus clientes.
d. Cualquier queja, reclamación o devolución que los clientes presenten, sea analizada y se comunique al cliente una respuesta adecuada.

→ Capacidad de respuesta

Anticiparse a los problemas que puedan surgir y elaborar un breve un plan de comunicación de crisis hará que nuestro comercio adquiera capacidad de respuesta ante posibles incidencias y que nuestro personal sepa reaccionar ante los imprevistos que se produzcan durante su actividad.

Todo ello ayudará a que dichas incidencias sean resueltas de manera rápida y eficaz.

» Requisitos de la Norma UNE 175001. Capacidad de respuesta

El nivel de capacidad de respuesta se debe considerar adecuado cuando:

a. Periódicamente, la Dirección realice una previsión de necesidades de compra de productos y servicios adicionales adecuada a las características propias del comercio y a las demandas de los clientes. En la elaboración de esta previsión se tendrán en cuenta:
- temporalidad, festividades, etc.;
- capacidad de los almacenes;
- tipo y variedad de productos demandados;
- previsión de ventas para el periodo;
- previsión de servicios adicionales;
- compromisos de servicio posventa.

b. Se identifique las épocas de mayor afluencia de clientes para hacer una correcta previsión de los recursos humanos y materiales.

c. Ante la petición de productos de los que no se disponga en el establecimiento, los dependientes hagan las gestiones necesarias para satisfacer dicha demanda, en la medida de lo posible, fijando la manera de notificar al cliente el resultado de las gestiones.

→ Comprensión del cliente

Ser conscientes de las necesidades de nuestros clientes, así como entender la importancia que tiene el producto o servicio que el cliente busca en un pequeño comercio resulta clave para poder acometer una venta de manera satisfactoria.

» Requisitos de la Norma UNE 175001. Comprensión del cliente

El nivel de comprensión del cliente se debe considerar adecuado cuando:

a. El personal ponga atención en todo lo que el cliente exprese e identifique sus necesidades para tratar de ofrecerle los productos que mejor se adapten a ellas.
b. El personal se anticipe a las necesidades de los clientes y les ofrezcan los servicios adicionales disponibles relacionados con el producto adquirido.
c. El comercio adapte sus horarios de apertura a las necesidades de su público, y ofrezca alternativas como la compra online o por vía telefónica.

→ Fiabilidad

En el proceso de compra de tu comercio intervienen diferentes factores y recursos, tanto personales como materiales. Es por ello por lo que siempre hay que tener en cuenta un margen de error.

Evitar que se vuelvan a cometer esos errores repercutirá en la calidad del servicio prestado.

» Requisitos de la Norma UNE 175001. Fiabilidad

El nivel de fiabilidad se debe considerar adecuado cuando:

a. La Dirección compruebe que la publicidad y las campañas promocionales no contengan errores .
b. Definir un proceso de entrega a domicilio, en el que nuestro personal tome nota de los datos del cliente y del importe desglosado el pedido.
c. Durante el transporte, el personal tome las medidas necesarias para impedir el deterioro de los productos;

→ Comunicación

El contacto directo con los clientes es una de las peculiaridades del pequeño comercio. Resulta fundamental que la comunicación verbal y gestual sea la adecuada.

Se aconseja utilizar un lenguaje sencillo o técnico en función de las necesidades del cliente. Escuchar al cliente ayudará a que la calidad del servicio sea mejor.

» Requisitos de la Norma UNE 175001. Comunicación

El nivel de comunicación se debe considerar adecuado cuando:

a. El establecimiento coloque en un lugar visible el horario de apertura, así como las alternativas de contacto cuando se encuentre cerrado.También deberá anunciar los días festivos que permanecerá cerrado.

b. El establecimiento informe sobre los periodos especiales de venta, como as rebajas, liquidaciones o promociones.

c. Se comuniquen los precios de los productos tanto en el escaparate como en la sala de ventas. Los precios estarán dispuestos individualmente en cada artículo o por conjunto de artículos, serán visibles, legibles y fácilmente identificables, situándose, en cualquier caso, en el mismo campo visual.

d. La información relacionada con el producto esté a disposición del cliente con el fin de que éste pueda consultarla cuando lo solicite.

e. En el interior del local exista un cartel en el que se muestre una lista con los servicios adicionales, tarifas o plazos.

f. Las formas de pago y sus condiciones de aceptación estén anunciadas visiblemente en el establecimiento.

g. El personal del establecimiento esté atento a cualquier sugerencia, queja o reclamación manifestada por los clientes e informe a la Dirección para que sean consideradas para la mejora del servicio. En cualquier caso, existirá un mecanismo para recabar cualquier sugerencia o queja de los clientes de forma anónima.

h. Se comunique de manera clara y visible la existencia de la hoja de reclamación y el mecanismo de sugerencias y quejas, así como la política de cambios y devoluciones o de la admisión de animales.

→ Seguridad

La seguridad es un elemento cada vez más relevante a la hora de evaluar la calidad de un servicio. Garantizar la sensación de que el cliente no sienta amenazada su integridad física y se proteja la privacidad de sus datos personales.

» Requisitos de la Norma UNE 175001. Seguridad

El nivel de seguridad se debe considerar adecuado cuando:

a. El establecimiento y todo su personal cumplen con los requisitos legales para prevenir riesgos y accidentes, así como para proteger los datos de carácter personal de sus clientes.
b. El establecimiento disponga de un sistema para la custodia de los bienes del cliente cuando no se permita su entrada.
c. Todos los elementos del establecimiento: escalones, escaleras, rampas, bajos techos, etc. estén debidamente señalizados para prevenir al cliente de su existencia y eliminar los riesgos de caídas o golpes.
d. Durante el cobro de los productos con tarjeta de pago, que se realizará a la vista del cliente, el personal del establecimiento pida el documento legal acreditativo y compruebe la identidad del cliente. El documento de identificación y la tarjeta de pago se entregarán al cliente inmediatamente después de haber realizado la operación, y en ningún caso se dejarán sobre el mostrador sin control por parte del personal del establecimiento.

→ Accesibilidad

Un comercio accesible es un comercio abierto a nuevas oportunidades. El nivel de exigencia de los consumidores y usuarios en este sentido ha aumentado considerablemente en los últimos años.

Acceder al establecimiento en los horarios más convenientes para la clientela es un 'must' en la actualidad. Si antes se valoraba, ahora se "exige" que un negocio abra sus puertas los sábados o incluso algunos días festivos.

Acceder a los productos que se ofertan en el local también es muy valorado por los clientes. La barrera del escaparate o de los mostradores pueden ser un gran hándicap para tu venta.

Por otro lado, que el personal sea accesible es también un valor que suma en la percepción de calidad a ojos del cliente. El hecho de resolver una duda de manera rápida y directa se convierte a menudo en un punto diferenciador de un gran almacén o de un maretplace como Amazon.

02. Implantación de los requisitos de los elementos tangibles

Requisitos de los Elementos Tangibles

Dentro de los elementos tangibles que un cliente evalúa, de manera consciente o inconsciente, se encuentran la fachada, el escaparate, los rótulos o el mobiliario, así como los equipos informáticos.

Dicen que la primera impresión es la que cuenta, y la fachada, rótulo o escaparate de tu comercio será la primera toma de contacto con el potencial cliente, por lo que deberás cuidar esa imagen.

Hay que conseguir que las personas que visitan nuestro local se sientan cómodos y en un entorno agradable y confortable.

→ Instalaciones

Elementos como el escaparate cobran especial relevancia, puesto que en muchas ocasiones es la primera toma de contacto con el local. Al igual que se cuida el exterior, también es importante cuidar el interior del local, prestando especial atención a la distribución, luminosidad, limpieza y decoración.

La imagen que transmitimos a través de nuestras instalaciones debe ser clara, consistente y diferencial con respecto a nuestros competidores.

Por otro lado, no hay que dejar de lado la conservación.

» Requisitos de la Norma UNE 175001. Instalaciones

Son las dependencias en las que se desarrolla la actividad comercial. Se incluyen el escaparate, almacén, etc.
Se consideran adecuadas cuando:

a. Cumplen con la normativa de seguridad.
b. Se dan unas condiciones adecuadas de limpieza, orden, iluminación, señalización y temperatura, además de una decoración en línea con el tipo de negocio.
c. Se renuevan periódicamente los artículos expuestos.

» Recomendaciones

- Revise los espacios físicos e identifique si son suficientes, si sobran, si faltan, etc. En el caso de identificar desperfectos, repárelos lo antes posible.
- Establezca un programa de mantenimiento y limpieza que dé a conocer a sus empleados o personal externo que vaya a encargarse de ello, y revise que se cumple.
- Póngase en el lugar del cliente e intente identificar qué aspectos son mejorables.
- Use carteles para señalizar los distintos espacios. Cuide el diseño de los mismos para que vayan en línea con la identidad visual de su marca y sean fácilmente legibles.

- Le puede ayudar visitar otros establecimientos y analizar sus instalaciones para coger ideas.
- Cuide los escaparates: limpieza, productos que se muestran, decoración, etc. Preste especial atención a los productos alimenticios (caducidad, frescura, etc.)
- Cree un ambiente cómodo y distendido en su establecimiento, teniendo en cuenta: temperatura, probadores, decoración, distribución de mobiliario, etc. Y elimine barreras arquitectónicas

→ Equipos y mobiliario

En la operativa diaria del pequeño comercio, el papel de los equipos es fundamental. Contar con los equipos adecuados en el establecimiento garantiza, en muchos casos, la calidad y seguridad de los productos que usted comercializa pero, además, tiene mucho que ver con que el servicio prestado sea ágil y eficaz, lo que siempre es una garantía de satisfacción para sus clientes.

Asimismo, el mobiliario es un factor importante porque conforma la imagen que percibe un cliente del pequeño comercio. El mobiliario determina, en buena medida, el grado de comodidad del cliente durante su estancia en el establecimiento: unas sillas para descansar, unas estanterías que permitan un fácil acceso a los artículos o un espejo amplio en el probador, son algunos ejemplos de elementos del mobiliario que facilitan la compra en un pequeño comercio y que, aunque no representen un factor determinante de compra, contribuyen a mejorar la calidad del servicio en su establecimiento y dejan en el cliente una agradable experiencia.

» Requisito de la Norma UNE 175001. Equipos y mobiliario

a. **Equipos:** elementos técnicos necesarios para desarrollar la venta, por ejemplo: datáfonos, cajas registradoras, etc.
b. **Mobiliario:** los más comunes son: vitrinas, mostradores, estanterías, etc.
c. Se consideran adecuados cuando:
   - Cumplen la normativa y facilitan que el cliente acceda a los productos expuestos.
   - Existen los suficientes para desarrollar cómodamente la venta y están limpios y bien conservados.

» Recomendaciones

- Identifique que cuenta con el equipo y mobiliario necesarios para realizar la venta de la mejor forma posible.
- Establezca un plan de mantenimiento y limpieza y verifique que se cumple.
- Informe a su equipo del correcto uso del mobiliario.
- Identifique y corrija posibles incidencias.
- Elija el mobiliario acorde al estilo de su establecimiento y a su público objetivo.

→ Envases y embalajes

Los embalajes sirven para aportar valor, y son especialmente relevantes en sectores como la joyería y regalos, por lo que pueden convertirse en un elemento diferencial de su negocio.

» Requisitos de la Norma UNE 175001. Envases y embalajes

Son adecuados cuando:

a. Cumplen la normativa.
b. Son adecuados para el producto que se vende, tanto en tamaño como en resistencia y material.
c. Son atractivos.

» Recomendaciones

- Elija materiales adecuados a su producto y revise la normativa aplicable, especialmente en el caso de alimentos.
- Personalícelos con los datos e identidad visual de su negocio.
- Cuente con envoltorios especiales para regalos y fechas especiales, y sea innovador. Eso le permitirá diferenciarse de su competencia.

→ Documentos de compra

El documento de compra es la prueba del servicio prestado en el comercio. Puede ser de una venta, un arreglo o un transporte.

En él deben figurar las condiciones que el establecimiento se compromete a cumplir, y son la prueba con la que el cliente puede ejercer su derecho de reclamación en el caso de incumplimiento por parte del comercio.

» Requisitos de la Norma UNE 175001. Documentos de compra

Pueden ser: facturas, albaranes, tickets de compra, etc. Y se consideran satisfechos cuando:

a. 1. Se ajustan a la normativa vigente e incluyen, como mínimo, la referencia y precio del artículo adquirido.
b. 2. Se entrega al cliente, junto con un justificante de operación si el pago se ha realizado con tarjeta.
c. 3. En el caso de envíos, entregas de dinero a cuenta, vales de devolución u otros servicios adicionales, se debe entregar al cliente un recibo con la siguiente información: descripción del servicio, precio, fecha de la operación e identificación y firma del negocio.

» Recomendaciones

- Entregue siempre el ticket de compra y asegúrese de que contenga la fecha de compra, identificación del comercio, referencia del producto comprado, precio unitario y final y desglose del IVA.
- En el caso de prestar servicios adicionales, entregue al cliente un recibo y quédese con una copia también, e identifique los datos del comercio y del cliente, junto con los datos del servicio que se va a prestar y las condiciones aplicables.

- Si el pago se produce con tarjeta de crédito, grape el justificante de la operación junto con el ticket de compra.
- En el caso de emitir factura, asegúrese de incluir: nº de serie de la factura, nombre de la persona física o jurídica que la expide, CIF, domicilio fiscal, identificación del cliente, lugar y fecha de compra, referencia de los productos adquiridos, importe unitario y total y desglose de IVA.

→ Productos

El término calidad se asocia normalmente con el producto, pero lo cierto es que este está sujeto a disposiciones legales que en función de su naturaleza y de sus riesgos son más o menos exigentes.

» Requisitos de la Norma UNE 175001. Productos

Cada uno de los artículos ofertados en el establecimiento comercial, objeto de la actividad de venta.

Se debe considerar satisfecho este apartado cuando:

a. Se garantice el correcto estado de conservación, funcionalidad y seguridad de los productos en el establecimiento mediante las siguientes acciones:

- Comprobación de la conformidad de los productos adquiridos en base a los requisitos del pedido al proveedor correspondiente.
- Comprobación de la conformidad de aquellos productos devueltos por clientes que vayan a ser incorporados a la venta.
- Supervisión del correcto estado de conservación y funcionalidad de los productos en el establecimiento.
- Comprobación de que los servicios adicionales no disminuyen las características del producto suministrado, salvo acuerdo en contra.

b. Se cumpla la legislación aplicable en materia de conservación, manipulación, seguridad, etc.

c. Los productos se encuentren ordenados y exentos de polvo y suciedad.

d. La manipulación de los productos se realice cuidando las características y naturaleza del producto y, en su caso, de acuerdo a las instrucciones de los proveedores.
e. Los productos se entreguen al cliente debidamente envasados o embalados, excepto en los casos en los que el cliente expresamente lo desestime.
f. La Dirección haya definido y comunicado a todo su personal los criterios para la ubicación correcta de los productos tanto en la sala de ventas como en el escaparate.

“Comprobación de la calidad de los productos suministrados”

PROVEEDOR: _____							
Estado (1)		Fecha caducidad (2)		Envases (3)		Etiquetado (4)	
Bien	Mal	Bien	Mal	Bien	Mal	Bien	Mal

- Comparta con sus proveedores la información recabada en la ficha de “Comprobación de la calidad de los productos suministrados”, tanto si se han detectado pocos incumplimientos, para felicitarlo, como si se han detectado muchas incidencias en la calidad de los productos suministrados, para establecer conjuntamente las posibles acciones a tomar para solucionar dichas incidencias.
- Manténgase informado y actualizado acerca de la legislación aplicable a los productos que comercializa y que, por tanto, debe cumplir. Identifique, para ello, la/las fuentes de información más adecuadas (organismos empresariales, boletines, etc.) que le permitan recibir y actualizar puntualmente dicha información.

- Observe y cumpla toda la legislación vigente y aplicable a la conservación, mantenimiento, manipulación, almacenamiento, etc. de los artículos comercializados en su establecimiento para garantizar que se mantienen en buen estado (p.e. un alimento) y que en su caso, son funcionales (por ejemplo, el elemento móvil de un mueble).
- Adicionalmente, compruebe el buen estado de conservación y/o funcionalidad de los productos en el establecimiento. Tenga en cuenta que la comprobación dependerá de la naturaleza del producto y que será más severa en tanto en cuanto una mala conservación o funcionalidad del producto ponga en peligro la salud o seguridad de los consumidores.

COMERCIO	PRODUCTO
No especializado	Gran variedad de productos diferentes. Al menos, marcas principales o más conocidas. Amplia gama de precios para un mismo tipo de producto.
Especializado	Gran variedad de los productos especialidad del comercio. Muchas marcas diferentes. Gama de precios para un mismo tipo de producto.

- En todo caso, manténgase muy atento a las demandas y necesidades de sus clientes. Esto puede darle una buena idea de los nuevos productos y servicios que podría usted suministrar.

03. IMPLANTACIÓN DE LOS REQUISITOS DE PERSONAL

Requisitos de personal

El pequeño comercio tiene en su personal su mejor arma. El impacto que ejerce sobre el cliente es mucho mayor que el de una empresa de mayor tamaño.

La imagen que proyectan nuestros empleados y su competencia profesional se convierten a menudo en un factor crítico para que una cliente se fidelice o decline volver a comprar.

→ Imagen

La imagen del personal debe ser cuidada, ya que ayuda a transmitir la esencia de la marca, por lo que puede influir de manera positiva o negativa en la percepción que el cliente tenga de nuestro comercio.

» Requisito de la Norma UNE 175001. Imagen

Se refiere al aspecto del personal, y se considera adecuada cuando su apariencia sea aseada, cuidada, identificable por el cliente y acorde al tipo de negocio.

» Recomendaciones

- Transmitir al personal la importancia de mantener una imagen cuidada y aseada, ya que ello influye en la percepción que el cliente tenga de nuestra marca y nuestros productos.
- En el caso de que la legislación lo exija, el empresario deberá proporcionar suficiente ropa de trabajo, intentando siempre que sea cómoda y funcional. Esta debe ser adecuada al tipo de establecimiento y debe permitir al cliente identificar al personal de forma rápida.

→ Competencia profesional

Se refiere al conocimiento que posee el personal sobre el producto o servicio. Este asesoramiento ayuda a fidelizar al cliente, ya que permite aconsejarle sobre los productos que mejor se ajustan a sus necesidades.

» Requisitos de la Norma UNE 175001. Competencia profesional

Son los conocimientos que el personal necesita para poder desarrollar la venta de manera efectiva. Se considera adecuado cuando:

a. El personal dispone de conocimientos, actitudes y aptitudes necesarios para atender al cliente.
b. El empresario define las funciones y responsabilidades de cada puesto y el personal las conoce.
c. El personal recibe formación sobre la normativa aplicable, el funcionamiento del comercio y sus equipos, y las pautas de atención al cliente.

» Recomendaciones

- Asigne tareas y responsabilidades claras a cada trabajador. Si lo considera necesario, elabore un manual donde se recojan los puestos, funciones y responsabilidades de cada uno.

FORMACIÓN	CONTENIDO
Norma UNE 175001	• Objetivos. • Estructura. • Contenido. • Importancia para conseguir la satisfacción de los clientes.
Funcionamiento general del establecimiento	• Horario de entrada y salida del personal. • Horario de atención al público. • Distribución del establecimiento. • Localización de aseos, taquillas, almacenes, etc. • Reglas en cuanto a ropa de trabajo. • Situación de los equipos, materiales y utensilios de la tienda. • Organización. • Operativa diaria.
Funcionamiento de los equipos	• Cajas registradoras. • Terminales de punto de venta (TPV). • Fax. • Teléfono. • Ordenadores. • Datáfonos. • Básculas. • Equipos específicos. • Equipos de Protección Individual (EPIs). • Etc.

FORMACIÓN	CONTENIDO
Modo de actuación ante el cliente	• Valores que se quieren transmitir. • Estilo propio de atención personalizada a los clientes. • Vocabulario, ademanes, posturas prohibidas. • Etc.
Productos	Características técnicas de los productos (más a fondo cuanto más especializado sea el establecimiento). Características de uso y funcionalidad de los productos. Instalación. Mantenimiento. Productos complementarios. Incompatibilidades entre productos. Etc.

- Identifique las necesidades de formación para cada puesto de trabajo y asigne los recursos necesarios para llevarla a cabo, teniendo en cuenta que, cuando más especializada sea su actividad de venta, mayor será la exigencia de formación.

- Recuerde que el SEPE gestiona certificados de profesionalidad que aportan formación profesional para ciertos puestos. Téngalos en cuenta como criterio de selección a la hora de contratar a nuevo personal.
- Tenga en cuenta las sugerencias de formación que le aporten sus propios empleados.

→ Mejora

Es necesario adoptar una mentalidad de mejora continua con el objetivo de asegurar la satisfacción del cliente y proveedores. Para ello es necesario trabajar en corregir errores y evitar que se repitan.

» Requisitos de la Norma UNE 175001. Mejora

Se considera que existe un proceso de mejora continua cuando:

a. El empresario tiene definido un sistema de gestión de quejas, incidencias y reclamaciones. Cuando sean exigidas, se usarán las Hojas de Reclamación Oficial o el procedimiento de tramitación del sistema arbitral en el caso en el que el comerciante esté adherido.

b. La Dirección escuche y tenga en cuenta la opinión de los clientes, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

c. Se registren y comuniquen a la Dirección las quejas, reclamaciones, sugerencias y devoluciones que realicen los clientes y que afecten a la calidad del servicio, así como las propuestas de los propios empleados.

d. La Dirección examine asiduamente la información aportada por los clientes y empleados para detectar fallos y oportunidades de mejora. También comprobarán periódicamente el nivel de cortesía, comprensión del cliente, seguridad, accesibilidad, instalaciones, mobiliario, equipos y documentos de compra para verificar que se ajustan a las necesidades de los clientes.

» Recomendaciones

- Establezca, junto a su personal, un procedimiento para recoger las incidencias, reclamaciones, quejas y sugerencias hechas por los clientes.
- Analice las sugerencias y quejas poniéndose en la piel del cliente para intentar establecer procesos de mejora.

¿Cuáles son los objetivos de la Norma 175001/1?

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.

Mejorar las competencias profesionales.

Profesionalizar la gestión de los establecimientos comerciales, 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 comerciales que adopten esta norma.

BLOQUE III

Información adicional

→ REQUISITOS DE SERVICIO

01. CORTESÍA	
1 El personal del establecimiento atiende a los clientes	
Siguiendo unas expresiones verbales que han sido documentadas por la Dirección del establecimiento y transmitidas a todo el personal, que incluyen las expresiones más habituales, como los saludos, la atención de clientes habituales, la confirmación de la compra, etc.	3
Siguiendo las pautas definidas por la Dirección, aunque no están documentadas	2
No se siguen pautas	1

01. CORTESÍA

2 El personal del establecimiento se comporta

No se siente influenciado por la edad, el aspecto del cliente, el momento o la intención de la compra siendo cortés en todo momento	3
Aunque el objetivo es el anterior, ocasionalmente no se comportan de esa forma con determinados clientes	2
Según la edad y apariencia del cliente, el importe de los productos solicitados, el momento o la intención de la compra.. Los clientes jóvenes, mayores y con peor apariencia normalmente son peor atendidos	1

01. CORTESÍA

3 Los dependientes...

Todos los empleados, en todo momento, mantienen posturas y actitudes correctas y respetuosas con los clientes	3
Hay veces que algunos empleados, pueden mantener posturas o actitudes incorrectas	2
Suelen mostrar posturas inadecuadas, fuman en presencia del cliente, comprueban la autenticidad del dinero entregado sin la debida discreción, etc.	1

01. CORTESÍA	
4 El nivel de confianza de los dependientes con los clientes...	
Se muestra siempre el debido respeto, sin tomarse un exceso de confianza y protegiendo la intimidad de los clientes	3
Muestran el mayor respeto, pero en algunas ocasiones se comete algún error	2
Se producen excesos de confianza con los clientes	1

01. CORTESÍA	
5 Ante los clientes abusivos o problemáticos y los clientes que presentan una queja o reclamación...	
Los dependientes son respetuosos y educados con todos los clientes, independientemente del momento y de su personalidad, mostrando interés por el problema del cliente	3
Algún dependiente, puntualmente, comete algún error a la hora de atender a este tipo de clientes	2
No se muestra interés por los problemas de este tipo de clientes o no se les trata con el debido respeto	1

TOTAL CORTESÍA
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

02. CREDIBILIDAD	
1 En su publicidad y en las promociones u ofertas que realiza...	
La información que se transmite es siempre clara, veraz y fidedigna (3 puntos)	3
Se revisa la publicidad impresa para detectar errores, pudiendo haber cometido algún error en alguna ocasión, que ha sido subsanado rápidamente	2
Se transmiten mensajes o información que pueden ser confusos o se incluyen omisiones relevantes (1 punto)	1

02. CREDIBILIDAD	
2 ¿Ejercen los dependientes presión a los clientes para que compren?	
En ningún caso se presiona al cliente para que se lleve un producto, limitándose únicamente a informarle y asesorarle	3
No se presiona fuertemente, si bien a veces puede atosigarse al cliente para que se lleve un producto	2
Se presiona fuertemente al cliente para intentar vender el producto	1

02. CREDIBILIDAD

3 ¿Se permite a los clientes examinar los productos?	
Se ofrecen todas las facilidades para que el cliente evalúe los productos, y su funcionamiento	3
Se permite el examen de los productos, pero siempre con la presencia de un dependiente y con determinadas condiciones	2
No se permite que el cliente examine o evalúe la calidad de los productos o su correcto funcionamiento	1

02. CREDIBILIDAD	
4 ¿Se cumplen los compromisos adoptados por el establecimiento, tales como fechas de entrega, arreglos, transporte a domicilio, devoluciones y cambios, etc.?	
Siempre se cumplen los compromisos adoptados por el establecimiento con sus clientes	3
Hay veces que no se cumple lo prometido, bien sea por causas internas o externas	2
Frecuentemente se incumplen los compromisos adoptados por el establecimiento con sus clientes	1

TOTAL CREDIBILIDAD
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

03. CAPACIDAD DE RESPUESTA

1 ¿Realiza la Dirección una previsión de las compras de productos y servicios?

Se realiza una previsión formal de ventas, que considera las ventas de años anteriores, las ventas esperadas, los productos más demandados y las últimas tendencias y novedades, la distribución temporal, la capacidad de sus almacenes. Adicionalmente se realiza una previsión de los servicios adicionales necesarios. Se documenta debidamente esta previsión	3
Se realiza una previsión formal de ventas y de servicios adicionales, basada en los aspectos indicados anteriormente., aunque esta previsión no está documentada	2
No se realiza ninguna previsión formal de ventas	1

03. CAPACIDAD DE RESPUESTA

2 ¿Tiene identificada la Dirección las épocas de mayor afluencia de público al establecimiento? ¿Cómo actúa para reducir las colas?

Se han definido por escrito y adoptado medidas orientadas para tratar de agilizar las ventas y que se reduzcan las colas en los momentos de mayor afluencia de público	3
Se han adoptado diversas medidas para agilizar las ventas y reducir la espera de los clientes, si bien pueden ser insuficientes	2
No se ha adoptado ninguna medida para reducir las colas o para agilizar las ventas en los momentos de mayor afluencia de público	1

3 ¿Cómo se actúa en el establecimiento cuando un cliente solicita un producto del que se carece?

¿Cómo se actúa en el establecimiento cuando un cliente solicita un producto del que se carece?	3
Se intenta conseguir a través de los proveedores habituales	2
Se ofrece otro artículo disponible en el establecimiento, sin que se trate de conseguir por otras vías	1

03. CAPACIDAD DE RESPUESTA	
4 Se realizan todas las gestiones necesarias para proporcionar una respuesta al cliente en el menor plazo posible	
Se realizan todas las gestiones necesarias para proporcionar una respuesta al cliente en el menor plazo posible	3
Se trata de buscar una respuesta, consultando en los catálogos las especificaciones de los productos	2
No se realiza ninguna gestión para tratar de resolver la consulta del cliente	1

03. CAPACIDAD DE RESPUESTA

5 Cuando un cliente realiza una queja, reclamación o devolución de productos...	
Escuchan activamente cualquier queja o reclamación. Se ofrece una respuesta satisfactoria y, en su caso, se dan facilidades para la devolución de cualquier producto	3
Escuchan activamente cualquier queja, reclamación o devolución. Se suele dar respuestas satisfactorias	2
Se escucha al cliente de forma pasiva	1

TOTAL CAPACIDAD DE RESPUESTA
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

04. COMPRENSIÓN DEL CLIENTE

1 El personal del establecimiento atiende a los clientes...	
Poniendo toda atención para escuchar al cliente y poder así identificar sus necesidades. Se ofrece el producto más adecuado, se encuentre o no disponible en el establecimiento Confirman siempre que el producto ofrecido se adapta a sus necesidades	3
Poniendo toda atención para escuchar al cliente y poder así identificar sus necesidades, sobre las que posteriormente se le ofrecerán los productos que están disponibles y que se adecuan en mayor medida a aquellas.	2
Ofreciéndole los productos disponibles en el establecimiento	1

2 Una vez realizada la compra por parte del cliente...

Los dependientes agradecen la compra y ofrecen a los clientes los servicios adicionales disponibles, tales como envoltorio en papel de regalo, transporte a domicilio, arreglo de los productos, etc., sin necesidad de que el cliente lo solicite	3
Los dependientes agradecen la compra y, a requerimiento del cliente, ofrecen los servicios adicionales disponibles tales como envoltorio en papel de regalo, transporte a domicilio, arreglo de los productos, etc.	2
Los dependientes se limitan a entregar el producto al cliente y a cobrar su importe	1

3 Se permite a los clientes pagar...

Con el mayor número posible de medios de pago, incluso a través de financiación, ofreciendo facilidades para todos ellos	3
Con dinero en metálico y otros medios de pago, si bien para éstos podrían existir ciertas restricciones	2
Exclusivamente con dinero en metálico o, si existiera este medio, penalizando el uso de tarjetas de crédito	1

4 Los horarios y días de apertura de nuestro establecimiento...

Se han adaptado a las preferencias de los clientes, modificándose en aquellas épocas o eventos en los que la demanda así lo requiera	3
Se tiene el horario comercial habitual de la zona	2
No se ha adaptado a las preferencias de los clientes, o bien tampoco es el habitual de la zona comercial o bien no se cumple el horario establecido, abriéndose después de la hora establecida o cerrándose antes	1

04. COMPRENSIÓN DEL CLIENTE

5 En nuestro establecimiento...	
Sabemos que cada cliente es diferente y que requiere un tratamiento especial, acorde a sus necesidades	3
Intentamos comprender a cada cliente	2
Vendemos lo que tenemos y cada cliente debe adecuarse a la personalidad de nuestros dependientes	1

TOTAL COMPRENSIÓN DEL CLIENTE
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

05. FIABILIDAD

1 La disposición de los productos en la sala de ventas...	
Están organizados por familias, disponiendo de carteles identificativos. Se ha asignado la responsabilidad de mantener esta organización a una persona determinada	3
En su mayor parte están ordenados por familias	2
No existe ningún tipo de organización a la hora de colocar los productos en la sala de ventas o los precios están erróneamente identificados	1

2 Cuando hay que prestar un servicio específico a un cliente...

Se toma nota de los elementos esenciales necesarios para la prestación del servicio en impresos específicos para estos servicios	3
Se toma nota de los elementos esenciales necesarios para la prestación del servicio	2
No se toma ningún tipo de nota	1

3 En los casos en los que exista transporte y entrega de los productos...

Se ha establecido una serie de medidas para proteger los productos cuando son transportados, así como unas normas de comportamiento en la entrega y montaje de los productos en el domicilio del cliente. Estas normas se han documentado y entregado al personal encargado de prestar estos servicios	3
Se ha adoptado una serie de medidas para transportar y entregar los productos en el domicilio del cliente que, si bien no se recogen por escrito, son conocidas por el personal que realiza estas funciones	2
No se ha adoptado ninguna medida a este respecto	1

05. FIABILIDAD	
4 En el momento del cobro al cliente...	
Existe un sistema de código de barras y/o referencias. Se revisa el cambio y el ticket de compra	3
Aunque no existe un sistema para la facturación se revisa el ticket de compra y el cambio para comprobar que no se ha cometido ningún error	2
No existe un sistema establecido para realizar la facturación y no se revisa el cambio ni el ticket de compra	1

05. FIABILIDAD	
5 Con relación al género comprado, cuando se recibe del proveedor	
En el momento de la recepción del género, se revisa en detalle para asegurar que no presenta defectos	3
Se realizan comprobaciones generales de los pedidos que recibidos	2
No se realiza ningún tipo de revisión para la comprobación del estado de los productos cuando se reciben del proveedor	1

05. FIABILIDAD	
6 Con relación a los servicios adicionales	
Se realizan revisiones periódicas y detalladas de la calidad de los servicios adicionales prestados	3
Aunque no se tenga establecida ninguna periodicidad, regularmente se realizan revisiones de la calidad de los servicios adicionales prestados	2
No se revisa la calidad de los servicios adicionales prestados	1

TOTAL FIABILIDAD
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

06. COMUNICACIÓN

1 Los horarios y días de apertura se comunican...

Están anunciados en un cartel visible incluso cuando el establecimiento está cerrado. También se anuncia los días festivos que abre el establecimiento	3
Están anunciados en un cartel visible incluso cuando el establecimiento está cerrado	2
No están anunciados por escrito en un lugar visible incluso cuando el establecimiento está cerrado	1

2 Los precios de los productos de la sala de ventas...

Todos los productos están marcados con su precio y son claramente identificables	3
Todos los productos están marcados con su precio, aunque en algún caso podrían no ser fácilmente identificables	2
La mayor parte de los productos están marcados con su precio, si bien en momentos puntuales puede haber producto sin marcar	1

3 Los precios de los productos del escaparate...

Están todos los productos marcados y con el precio claramente visible desde el exterior	3
Están todos los productos marcados con su precio aunque hay algunos que no están claramente visibles	2
Faltan algunos productos por marcar su precio, siendo el precio de los marcados visible desde el exterior	1
Los precios de los productos del escaparate no están marcados o no son visibles desde el exterior	0

06. COMUNICACIÓN

4 ¿En que medida proporcionan los dependientes a los clientes información sobre los productos?	
Proporcionan toda la información sobre los productos requerida por el cliente, en un lenguaje que sea comprensible	3
Proporcionan la información básica de los productos en un lenguaje comprensible por el cliente	2
Los dependientes no se adaptan al lenguaje utilizado por el cliente, usando un lenguaje excesivamente técnico o coloquial	1

06. COMUNICACIÓN	
5 Qué información adicional se proporciona a los clientes?	
Están anunciados visiblemente todos los aspectos relevantes para la realización de la actividad de venta	3
Solamente se anuncian visiblemente algunos de los aspectos relevantes para la actividad de venta	2
No se presentan carteles visibles con este tipo de información adicional	1

06. COMUNICACIÓN

6 Disposición de hojas oficiales de reclamación ...	
Se dispone de hojas oficiales de reclamación y están anunciadas en un lugar visible para el cliente	3
Se dispone de hojas oficiales de reclamación pero no están anunciadas en un lugar visible para el cliente	2
No se dispone de hojas oficiales de reclamación	1

TOTAL COMUNICACIÓN
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

07. SEGURIDAD

1 En caso de ser necesario, con relación a los riesgos laborales de los dependientes y clientes...

Se ha realizado un análisis de riesgos del establecimiento, se ha formado algún miembro del personal y se han definido todas las medidas preventivas pertinentes	3
Se ha realizado un análisis de riesgos del establecimiento y se han definido algunas medidas preventivas	2
No se ha realizado un análisis de riesgos del establecimiento	1

07. SEGURIDAD

2 Están señalizados todos los elementos del establecimiento que lo requieren, como salidas de emergencia, extintores, escalones, etc.

Todos los elementos de seguridad se encuentran debidamente señalizados y además se ha elaborado un plan de emergencia	3
Los extintores, salidas de emergencia, escaleras, escalones u otros elementos que lo requieren están debidamente señalizados	2
No se ha señalizado debidamente los extintores, salidas de emergencia, escaleras, escalones u otros elementos que lo así requieren	1
No se dispone de extintores, en número y estado de mantenimiento adecuado	0

3 ¿Cómo están colocados los productos en el establecimiento?

La forma de disposición y acopio de los productos dificulta su desplazamiento o caída	3
Los productos están bien dispuestos y apilados, a pesar de que pudieran existir problemas de espacio	2
Existen productos apilados en estanterías, pasillos, escaleras, etc. pudiendo producirse su caída	1

4 Durante el cobro con tarjeta de crédito o débito...

Se solicita el DNI y se le entrega al cliente, junto con la tarjeta, tan pronto como se ha efectuado la operación	3
Se suele solicitar el DNI y se entrega siempre justificante de la operación	2
No se solicita el DNI o documento acreditativo o no se entrega el justificante de la operación	1

07. SEGURIDAD

5 En los casos en los que no se permita al cliente entrar con sus compras en el establecimiento...	
Se disponen de un sistema de consigna de productos seguro	3
Se guardan las bolsas en un lugar habilitado para ello, al que sólo pueden acceder los dependientes	2
No existe ningún un lugar habilitado para este fin y se guardan las bolsas en cualquier lugar del establecimiento	1

TOTAL SEGURIDAD
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

08. ACCESIBILIDAD

1 Con relación a los días de apertura...

Se conoce y se cumple siempre la normativa autonómica relativa a los horarios y días de apertura autorizados	3
No se conoce la normativa autonómica, aunque no se incumple	2
No se cumple la normativa relativa a horarios y días de apertura	1

2 La atención de los dependientes a los clientes...

Es muy personalizada, ofreciéndole a cada cliente el grado de atención y autonomía requerida por cada uno, desde el cliente que solicita que un dependiente le acompañe en cada momento hasta el cliente que no demanda atención ninguna, y en cualquier caso, permaneciendo atentos y a disposición del cliente	3
Los dependientes, aunque siempre están a disposición del cliente, en ocasiones forman grupos o se centran en un cliente, desatendiendo a los demás	2
Los dependientes no están atentos a las necesidades de los clientes y estos pueden pasar algún tiempo en el establecimiento sin ser atendidos, o que el dependiente no les dé el grado de libertad que ellos demandan	1

08. ACCESIBILIDAD

3 La atención de los dependientes a los clientes habituales...

Además de tratarles por su nombre, se les ofrece una atención personalizada, considerándose sus preferencias, gustos y observaciones habituales	3
Se les trata por su nombre	2
Es la misma que la que se presta a cualquier otro cliente	1

08. ACCESIBILIDAD

4 El cliente puede acceder físicamente a los productos del establecimiento...	
El cliente puede acceder a todos los productos cuya naturaleza lo permita ya que, salvo en estos casos, no existen barreras	3
Con independencia de la naturaleza de la mercancía, el cliente sólo puede acceder a determinados productos, ya que existen algunas barreras	2
El cliente no puede acceder a casi ningún producto, con independencia de la naturaleza de éstos	1

TOTAL ACCESIBILIDAD
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

→ REQUISITOS DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES

01. INSTALACIONES	
1 Las instalaciones con las que cuenta su establecimiento...	
La sala de ventas es suficiente en todo momento para la demanda del establecimiento. Además existe un almacén y un servicio para los empleados que también está a disposición del público	3
En momentos puntuales la sala de ventas puede resultar insuficiente para la demanda del establecimiento	2
La sala de ventas es claramente insuficiente para la demanda del establecimiento	1

01. INSTALACIONES

2 ¿Posee el establecimiento la correspondiente licencia de apertura?

Se dispone de licencia de apertura y se encuentra a la vista de los clientes	3
Se dispone de licencia de apertura, si bien no se encuentra en un lugar NO visible para los clientes	2
No se posee licencia de apertura o no se encuentra disponible	0

01. INSTALACIONES

3 Las instalaciones se encuentran normalmente...

Muy limpias y en perfecto estado de conservación	3
En general están limpias y bien conservadas, aunque en momentos puntuales pueden no estarlo	2
Existen problemas de limpieza o mantenimiento	1

4 La decoración y estética de las instalaciones...

Dispone de un estilo propio y definido acorde al tipo de productos comercializados. Además el escaparate está bien decorado, sigue la misma línea del resto del establecimiento y se renuevan periódicamente los artículos expuestos	3
Tanto el escaparate como el establecimiento están arreglados, aunque se mantiene un estilo definido	2
No ha tenido en cuenta la estética y decoración de la sala de ventas o del escaparate	1

01. INSTALACIONES

5 La temperatura en la sala de ventas...	
Existen medios técnicos avanzados que permiten que la temperatura sea siempre agradable	3
Aunque no existen medios técnicos avanzados para su mejor gestión, es agradable	2
No es agradable	1

6 La iluminación del establecimiento...

Es muy buena, tanto en el escaparate como en el interior, permitiendo distinguir claramente los productos comercializados y sus características	3
Se ven bastante bien los productos, tanto en el escaparate como en el interior, aunque pudieran existir zonas peor iluminadas	2
No existe suficiente iluminación, o ésta permanece apagada siendo necesaria, o la luz existente no permite ver claramente las características de los productos	1

01. INSTALACIONES

7 La decoración y estética de las instalaciones...

Fuera del horario de atención al público	3
En el horario con menor afluencia de público causando los menores perjuicios posibles	2
En cualquier horario	1

TOTAL INSTALACIONES
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

02. EQUIPOS Y MOBILIARIO

1 Los equipos y mobiliario con los que cuenta el establecimiento...

Se dispone de los equipos y mobiliario necesarios para llevar a cabo la labor de venta y además otros adicionales	3
No se dispone de todos los necesarios para llevar a cabo la labor de venta	2
Alguno de los equipos no cumple la normativa aplicable	1

2 El estado de limpieza, conservación y funcionamiento de los equipos y mobiliario...

Están en perfecto estado de limpieza y conservación. Además se realizan labores de mantenimiento propias o subcontratadas	3
Los equipos y mobiliario están limpios aunque no en perfecto estado	2
Existen problemas de limpieza, conservación o funcionamiento en algún equipo o elemento del mobiliario	1

02. EQUIPOS Y MOBILIARIO

3 (SOLO ALIMENTACIÓN) Los equipos específicos de alimentación existentes...

Cumplen la normativa aplicable para asegurar la calidad de los productos: mantenimiento de la cadena de frío y adecuadas condiciones higiénico sanitarias	3
Alguno de los equipos tiene algún defecto de conservación o funcionamiento o no se poseen todos los equipos de alimentación necesarios para llevar a cabo la labor de venta	2
Alguno de los equipos no cumple la normativa aplicable	1

02. EQUIPOS Y MOBILIARIO

4 Las características del mobiliario son las siguientes:	
Atractivo y acorde al estilo y topología de los clientes	3
El mobiliario es atractivo pero sin un estilo definido	2
No se tiene en cuenta el estilo y la estética de los elementos del mobiliario en el establecimiento	1

TOTAL EQUIPOS Y MOBILIARIO
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

1 Las bolsas y otros materiales de embalaje...

Se dispone de bolsas de todos los tamaños (y otros materiales de embalaje) que ofrecen el grado de resistencia adecuado a los productos comercializados. Además las bolsas han sido personalizadas para el establecimiento	3
Si bien se dispone de bolsas de varios tamaños, no se encuentran todas disponibles en todo momento. O bien las bolsas no han sido personalizadas para el establecimiento	2
Se dispone de bolsas de un único tamaño, que no es idóneo o no es suficientemente resistente para todos los productos	1

2 Los materiales de envoltorio... (SOLO ALIMENTACIÓN)

Se utilizan materiales aptos para uso alimenticio.. Además, las bolsas de plástico son reciclables e incluyen avisos relativos a que se depositen en papeleras y al peligro de asfixia para los niños	3
Se utilizan materiales aptos para uso alimenticio	2
Se utilizan materiales de envoltorio que no son aptos para uso alimenticio	1

3 ¿Existen materiales especiales para artículos de regalo?

Se dispone de papel de regalo , cintas de colores, pegatinas y otros elementos decorativos	3
Se dispone únicamente de papel de regalo	2
No se dispone de envoltorios específicos para regalo, en caso de que los productos sean susceptibles de ello	1

TOTAL ENVASES Y EMBALAJES
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

1 ¿Se entrega siempre el ticket de compra?

En los casos en los que no se entrega factura, siempre se entrega el ticket, que además incluye todos estos datos:

- Número de serie
- Nombre, identificación fiscal y domicilio de la persona física o jurídica que lo emite
- Fecha de compra
- Nombre o referencia de todos los artículos comprados
- Importe unitario de los artículos
- Importe total de los artículos
- Desglose del IVA, incluido el tipo tributario aplicado, o la expresión “IVA incluido” si estuviese autorizado

3

En los casos en los que no se entrega factura, se entrega siempre el ticket, o bien no se entrega para aquellos productos que por su naturaleza o valor no es habitualmente requerido por el cliente, reuniendo dicho ticket los elementos indicados en el primer apartado

2

En los casos en los que no se entrega factura, sólo se entrega ticket a solicitud expresa del cliente, o bien el ticket no incluye alguno de estos datos:

- Número correlativo y en su caso, serie
- Número de identificación fiscal del expedidor
- Tipo impositivo aplicado o la expresión “IVA incluido”
- Contraprestación total

2 ¿Se entrega factura?

Se entrega en todos los casos, reuniendo además todos los datos necesarios	3
Se entrega cuando sea solicitada por el cliente, y además incluye todos estos datos: • Número de serie de la factura • Nombre, identificación fiscal y domicilio de la persona física o jurídica que emite la factura • Nombre, identificación fiscal y domicilio de la persona física o jurídica destinataria de la factura • Lugar y fecha de emisión • Identificación, descripción o referencia e importe unitario de los artículos comprados • Importe total de la operación • Desglose del IVA, incluido el tipo tributario aplicado, o la expresión “IVA incluido” si estuviese autorizado	2
No existe factura para entregar al cliente, no se le da en el momento de la compra o no cumple con lo establecido legalmente	0

04. DOCUMENTOS DE COMPRA

3 ¿En qué casos se entrega nota o recibo al cliente?	
Siempre que se preste un servicio específico como: cantidades recibidas a cuenta, envío de productos al domicilio del cliente, reservas de productos o arreglos, encargos y otros servicios adicionales y además dicho recibo cumple con lo especificado en el apartado anterior	3
Sólo en los casos de cantidades recibidas a cuenta o para los arreglos. Además, el recibo contiene como mínimo los siguientes datos: (2 puntos) • Fecha de la operación • Descripción del servicio • Precio, en su caso • Identificación y firma del establecimiento	2
Nunca se le entregan recibos o notas al cliente o éstos no reúnen todos lo datos del apartado 2	1

TOTAL DOCUMENTOS DE COMPRA
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

05. PRODUCTOS

1 ¿Cómo se garantiza la seguridad y el correcto estado de conservación y funcionalidad de los productos en el establecimiento?

Se realiza una revisión periódica supervisando su estado de conservación y funcionalidad durante el almacenamiento. Adicionalmente, en caso de que se haya prestado un servicio adicional (transporte, arreglo, etc.) se comprueba que las características del producto se mantienen	3
Se revisan los productos antes de sacarlos a la sala de ventas, antes de entregarlos al cliente o cuando son devueltos por el cliente y vayan a ser incorporados a la sala de ventas	2
No se realiza ningún tipo de revisión	1

2 ¿Cómo se encuentran los productos en el establecimiento?

Limpios, ordenados y en perfecto estado de conservación y funcionalidad	3
Limpios, en buen estado de conservación, pero algo desordenados	2
Con problemas de limpieza, conservación y/o desorden	1

3 ¿Cómo se manipulan y entregan los productos al cliente?

Existen y se cumplen unas normas de manipulación en las que se contemplan las directrices de la Dirección y los consejos dados por los proveedores	3
Existe un criterio en la manipulación para evitar roturas, riesgos higiénico-sanitarios, deterioros, etc, aunque no existen normas escritas	2
No existe ningún criterio al respecto	1

05. PRODUCTOS

4 ¿Qué variedad de productos existe en el establecimiento?	
Existe un amplio surtido – modelos, variedades, colores, tamaños, tallas, etc.- tanto de los productos principales ofrecidos como del resto de productos o complementos. Además existe un criterio para la correcta ubicación de los artículos	3
Existe un amplio surtido -colores, tamaños, tallas, variedades, modelos, etc.- pero sólo de los productos principales ofrecidos	2
No existe mucha variedad de productos en el establecimiento	1

TOTAL PRODUCTOS
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

→ REQUISITOS DE PERSONAL

01. IMAGEN	
1 El aspecto y apariencia del personal es...	
Acorde con el tipo de establecimiento	3
No es acorde con el tipo de establecimiento	1
2 ¿Cómo es el uniforme del personal? (SÓLO ALIMENTACIÓN)	
La Dirección ha definido un uniforme cómodo, funcional, acorde a las características del establecimiento y a la legalidad vigente. Están en perfecto estado de limpieza y conservación y además se han establecido criterios relativos a los adornos personales	3

La Dirección ha definido un uniforme cómodo, funcional, acorde a las características del establecimiento y a la legalidad vigente. Sin embargo no están en perfecto estado de limpieza y conservación o se observan algunos adornos	2
No se utiliza uniforme ni se ha establecido ningún requisito relativo a la vestimenta del personal. Se utilizan prendas de trabajo distintas a las reglamentarias Además se desconoce y/o incumple la legislación aplicable respecto de la vestimenta del personal -uniformes, guantes, gorro, etc.	1

01. IMAGEN

3 ¿Cómo se identifica el personal del establecimiento?

Lleva uniforme o una placa identificativa con el nombre del establecimiento y el de la persona	3
Si bien no llevan uniforme o placa identificativa, se dirigen a los clientes para que los identifiquen como personal del establecimiento	2
Esperan a ser identificados y contactados por los clientes	1

TOTAL IMAGEN
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

02. COMPETENCIA PROFESIONAL

1 ¿Cómo conoce el personal sus funciones y responsabilidades?	
Están definidas por escrito y cada trabajador las recibe cuando se incorpora a trabajar en el establecimiento o cuando hay algún cambio	3
Cada dependiente conoce sus funciones y responsabilidades dentro del establecimiento, así como las de sus compañeros, aunque no están definidas por escrito	2
No se han asignado funciones y responsabilidades	1

2 ¿Qué formación recibe el personal que se incorpora a trabajar en su establecimiento?

Se les informa en detalle sobre el funcionamiento del establecimiento, la forma de atender a los clientes y el catálogo de productos	3
Se les informa sobre el funcionamiento del establecimiento y de la forma de atender a los clientes así como del contenido de la Norma UNE 175001	2
No se da ningún tipo de formación o no se informa sobre el contenido o cumplimiento de esta Norma	1

02. COMPETENCIA PROFESIONAL

3 ¿Qué titulación posee el personal que trabaja en el establecimiento?

Todos los trabajadores poseen alguna titulación relacionada con la actividad desarrollada por el establecimiento	3
Alguno de los trabajadores poseen titulación relacionada con la actividad desarrollada por el establecimiento	2
Ninguno de los trabajadores posee alguna titulación relacionada con la actividad desarrollada por el establecimiento	1
(Sólo alimentación) Alguno de los dependientes no posee el título de manipulador de alimentos	0

4 ¿Cómo identifica las necesidades de formación de su personal?

Se suele acudir a cursos relacionados con los nuevos productos, los nuevos equipos, la actividad de venta o aquellos promovidos por distintas asociaciones	3
No es frecuente la asistencia a cursos, aunque se mantienen informados sobre los disponibles y ocasionalmente seleccionan los más interesantes	2
No se considera necesaria la formación	1

02. COMPETENCIA PROFESIONAL

5 ¿Qué grado de conocimiento tienen los dependientes sobre los productos que venden?

Los dependientes conocen las características, esenciales o no, de los productos que venden y pueden realizar fácilmente comparaciones entre productos o incluso clases	3
Los dependientes conocen las características esenciales de los productos que venden	2
Los dependientes no conocen las características esenciales de los productos que venden	1

TOTAL COMPETENCIA PROFESIONAL
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

→ REQUISITOS DE MEJORA

01. REQUISITOS DE MEJORA	
1 ¿Se ha definido un sistema para la gestión de incidencias, quejas y reclamaciones?	
Se ha establecido un sistema para su gestión. Además ha sido documentado por escrito y comunicado a todos los integrantes de la organización y se aplica en todos los casos	3
Se ha establecido un sistema de gestión que es conocido y aplicado por todos los trabajadores si bien no se ha documentado por escrito	2
No se ha establecido un sistema para su gestión, no es conocido o no es aplicado por todos los trabajadores del establecimiento	1

01. REQUISITOS DE MEJORA

2 ¿Se documentan y comunican a la Dirección las incidencias, quejas y reclamaciones recibidas?

Se documentan y comunican a la Dirección y además se tienen en cuenta para la mejora del servicio	3
Se documentan y comunican a la Dirección	2
No se documentan por escrito o no se comunican las incidencias, quejas y reclamaciones a la Dirección	1

3 Adhesión a un sistema arbitral para la resolución extrajudicial de conflictos

El establecimiento se encuentra adherido a un sistema arbitral – especifíquese en el apartado de “Comentarios”	3
Se ha estudiado en detalle la adhesión a un sistema arbitral, si bien ha sido descartada	2
Se desconoce la existencia de sistemas arbitrales y la posibilidad de adherirse a ellos para la resolución extrajudicial de conflictos con los clientes	1

4 Opiniones de los clientes

Se consulta periódicamente la opinión de los clientes y se registran los resultados.	3
Se consulta periódicamente la opinión de los clientes y se registran los resultados	2
No se consulta periódicamente la opinión de los clientes o no se registran los resultados	1

01. REQUISITOS DE MEJORA

5 ¿Cómo actúa ante la Dirección ante las sugerencias y propuestas de mejora de su personal?

El personal realiza sugerencias, que son tenidas en cuenta para mejorar, realizando acciones de mejora concretas. Adicionalmente, se celebran reuniones para tratar las incidencias del establecimiento y establecer mejoras en el servicio que se presta a los clientes	3
El personal realiza sugerencias, que son tenidas en cuenta para mejorar, realizando acciones de mejora concretas	2
La Dirección no solicita sugerencias a su personal o las que se recibe no son tenidas en cuenta	1

6 Elaboración de planes de mejora

Se elaboran planes de mejora documentados que son comunicados al personal junto con los resultados de los mismos
Se elaboran y documentan planes de mejora
No se elaboran planes de mejora o éstos no se documentan

TOTAL MEJORA
*(Suma de las preguntas anteriores/ Número de Respuestas * 3,3)*

02. ANEXOS

- COMPROMISO DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
- BUZÓN DE SUGERENCIAS
- MODELO DE ENCUESTA A LOS CLIENTES
- COMPROBACIÓN DE LAS INSTALACIONES NECESARIAS
- PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES
- TABLA ACTIVIDAD-ELEMENTO TANGIBLE
- PLAN DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO
- COMPROBACIÓN DEL ESTADO DE LAS INSTALACIONES, EQUIPOS Y MOBILIARIO
- COMPROBACIÓN DEL SERVICIO DE LOS PROVEEDORES
- NORMATIVA BÁSICA DEL PEQUEÑO Y MEDIANO COMERCIO DE ANDALUCÍA

» COMPROMISO DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

DATOS DE LA EMPRESA:

NOMBRE:
DOMICILIO: C.P.:
LOCALIDAD: PROVINCIA:
NIF/CIF: TELEF.: FAX:

ACTIVIDAD:
REPRESENTANTE LEGAL:
REPRESENTATIVIDAD OSTENTADA POR:

MANIFIESTA

1º. Que mediante la firma de este documento, se incorpora al SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO, a través de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, realizando la correspondiente oferta pública de sometimiento al Arbitraje de Consumo prevista en el Art.6 del Real Decreto 636/1993, respecto de futuros conflictos con sus consumidores y usuarios. El ámbito territorial de esta oferta es de carácter:

- Nacional
- Autonómico
- Provincial
- Municipal

2º. Que conoce y acepta las Normas reguladoras del Sistema Arbitral de Consumo recogidas en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, y se compromete a cumplir el laudo que en su día se dicte.

3º. Este compromiso de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo le faculta a utilizar el distintivo del Arbitraje de Consumo en los medios de difusión de su actividad mercantil o profesional.

4º. Que el presente compromiso es de carácter indefinido, salvo denuncia expresa por alguna de las partes realizada con seis meses de antelación.

..... a ..... de ..... de .....

Fdo.:

ESTABLECIMIENTO: _____

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Gracias por su visita a nuestra tienda. Nuestro objetivo es conseguir que nuestros clientes queden satisfechos con nuestros productos y nuestros servicios. Para mantener este objetivo, su opinión es importante y le agradeceremos sus comentarios.

Comentario o sugerencia:

"GRACIAS POR AYUDARNOS A MEJORAR"					
Valore los siguientes aspectos sobre nuestro establecimiento (Sólo tiene que poner una X en la casilla que indique su grado de satisfacción):					
ASPECTO	5	4	3	2	1
Actitud de nuestros empleados					
Competencia de nuestros empleados					
Resolución de quejas, reclamaciones y devoluciones					
Nuestras instalaciones					
Nuestros equipos					
Nuestros servicios					
Comentarios					

» COMPROBACIÓN DE LAS INSTALACIONES NECESARIAS

ACTIVIDAD	INSTALACIÓN/ ELEMENTO	VERIFICACIÓN
		¤ SÍ
		¤ No
		¤ SÍ
		¤ No
		¤ SÍ
		¤ No
		¤ SÍ
		¤ No
		¤ SÍ
		¤ No
		¤ SÍ
		¤ No

» PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

ELEMENTO	REVISIÓN			MANTENIMIENTO		
	MODO	FREC.	RBLE.	MODO	FREC.	RBLE.
Fachada	• Comprobar estado general y pintura. • Comprobar estado de los ventanales.	Diaria				
Puertas, cierres, cortinas	• Comprobar cerraduras, marcos. • Comprobar el estado de la pintura. • Comprobar deterioro.	Diaria				
Tuberías de agua, gas, calefacción, etc	• Comprobar fugas. • Comprobar funcionamiento de grifos, lavabos y retretes. • Comprobar desagües	Mensual				

ELEMENTO	REVISIÓN			MANTENIMIENTO		
	MODO	FREC.	RBLE.	MODO	FREC.	RBLE.
Instalación eléctrica	• Comprobar el estado de fusibles, interruptores, tomas de corriente y cuadro. • Comprobar estado de aislamiento de los cables y las conexiones a los equipos.	Mensual				
	• Comprobar el estado de bombillas, fluorescentes y luminosos.	Diaria				
Suelos	• Comprobar deterioro	Diario				
Paredes y techos	• Comprobar estado general y pintura	Semestral				

ELEMENTO	REVISIÓN			MANTENIMIENTO		
	MODO	FREC.	RBLE.	MODO	FREC.	RBLE.
Escalones y escalera	• Comprobar deterioro • Comprobar estado general y pintura.	Diaria				
Trastienda y almacenes	• Comprobar estado general y pintura.	Semestral				
Escaparate	• Comprobar el deterioro de los elementos que lo constituyen. • Comprobar el estado general y pintura.	Semestral				

» TABLA ACTIVIDAD-ELEMENTO TANGIBLE

ACTIVIDAD	EQUIPOS/INSTALACIONES/ MOBILIARIO

» PLAN DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

INSTALACIÓN/ EQUIPO / MOBILIDARIO	RESPONSABLE (INTERNO O SUBCONTRATADO)	ACTIVIDADES (LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO)	FRECUENCIA

» COMPROBACIÓN DEL ESTADO DE LAS INSTALACIONES, EQUIPOS Y MOBILIARIO

INSTALACIÓN/ EQUIPO / MOBILIDARIO	FECHA / HORA	ESTADO DE LIMPIEZA	ESTADO DE CONSERVACIÓN	FUNCIONALIDAD

» COMPROBACIÓN DEL SERVICIO DE LOS PROVEEDORES

PROVEEDOR: _____

FECHA PEDIDO	REFERENCIA PEDIDO	FECHA ENTREGA	PLAZO ENTREGA		ESTADO (1)		FECHA CADUCIDAD (2)		ENVASES (3)		MARCADO / ETIQUETADO (4)	
			Bien	Mal	Bien	Mal	Bien	Mal	Bien	Mal	Bien	Mal

» NORMATIVA BÁSICA DEL PEQUEÑO Y MEDIANO COMERCIO DE ANDALUCÍA

- Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.
- LEY 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía
- Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Refundido noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias
- Decreto 164/2011, de 17 de mayo, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía.
- Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Interior de Andalucía.
- Decreto Ley 1/2013, de 29 de enero, por el que se modifica el Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Comercio Interior de Andalucía y se establecen otras medidas urgentes en el ámbito comercial, turístico y urbanístico.
- Decreto Ley 12/2014, de 7 de octubre, por el que se modifica el Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Interior de Andalucía.

- Decreto 2/2014, de 14 de enero (pdf), por el que se regulan los criterios y el procedimiento para la declaración de zonas de gran afluencia turística, a efectos de horarios comerciales, modificado por el Decreto-ley 2/2020, de 9 de marzo, de mejora y simplificación de la regulación para el fomento de la actividad productiva de Andalucía.

- Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.

- Orden de 28 de noviembre de 2019, por la que se aprueba el VI Plan Integral de Fomento del Comercio Interior de Andalucía 2019-2022

- Decreto Ley 2/2020 de 9 de marzo, de mejora y simplificación de la regulación para el fomento de la actividad productiva de Andalucía (TRLCIA).

- Orden de 27 de mayo de 2020, por la que se modifica la de 12 de julio de 2019, se establece el calendario de domingos y festivos en los que los establecimientos comerciales podrán permanecer abiertos al público durante el año 2021 y se faculta a los Ayuntamientos a solicitar la permuta de dos de esos días para el año 2021

- Resolución de 17 de diciembre de 2020, de la Dirección General de Comercio, por la que se aprueba el Plan de Inspección Comercial de Andalucía para el año 2021

- Orden de 5 de marzo de 2021, por la que se modifica el anexo del Decreto 2/2014, de 14 de enero, por el que se regulan los criterios y el procedimiento para la declaración de zonas de gran afluencia turística, a efectos de horarios comerciales.

- https://www.aenor.com/certificacion/turismo-y-ocio/calidad-comercial

- Andalucía Segura. Guía práctica de recomendaciones dirigidas al sector comercial (pdf)

- Acceso al trámite: Declaración responsable de cumplimiento con las recomendaciones dirigidas al sector comercial

Pincha aquí para consultar la normativa comercial

Promueve:

FACOAN
Federación de Autónomos del Comercio de Andalucía

Guía Práctica de Implantación

Norma
UNE 175001

"Calidad de Servicio para el Pequeño Comercio"

en el Pequeño Comercio de Andalucía

Financia:

Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades