

Guía Práctica de Implantación de la Norma UNE 175001/1

“Calidad de Servicio para Pequeño Comercio”

BLOQUE 4. IMPLANTACIÓN REQUISITOS MEJORA

Para prestar un servicio de calidad es preciso que el empresario de comercio cuide todos los aspectos relacionados con el servicio que presta de cara a conseguir la satisfacción y fidelización de sus clientes, puesto que sus clientes evalúan todos los aspectos cada vez que acuden a su establecimiento y el grado en el que se satisfacen e incluso superan sus expectativas con respecto a estos atributos influye significativamente en su decisión de compra.

En este sentido, para que el comerciante garantice la prestación de un servicio de calidad a su cliente, puede contar con una herramienta fundamental que mide este aspecto. Se trata de la **Norma UNE 175001 Calidad de Servicio para Pequeño Comercio**, que pretende fomentar, la mejora continua en materia de Calidad de Servicio, a través de varias acciones, en orden a aumentar la competitividad de las pequeñas y medianas empresas comerciales andaluzas, a través de la adopción de criterios de modernidad en aspectos tales como la excelencia en el servicio, la atención al cliente, la mejora de las instalaciones, entre otros.

La citada norma examina cuatro ámbitos claves del establecimiento, que son los que los clientes usan para juzgar la calidad de servicio, y sobre los que los clientes tienen, a su vez, unas expectativas y percepciones. Estos bloques son: los Requisitos de servicio, los Requisitos de los elementos tangibles, los Requisitos de personal y los Requisitos de mejora continua. En esta ocasión vamos a analizar los Requisitos de MEJORA CONTINUA.

Implantación de los Requisitos de Mejora

Son aquellos que interrelacionan con el comercio, como por ejemplo proveedores y suministradores. **Es habitual que en el pequeño comercio ocurran errores**, el problema real viene cuando estos errores son repetitivos y no se hace nada para **evitar que puedan aparecer en el futuro**.

Las expectativas y necesidades de los clientes son cambiantes las pymes deben mejorar continuamente.

La **mejora** es un objetivo permanente para cada comercio. La implantación de la **mejora continua** se debe considerar adecuada cuando:

- a) La Dirección define un sistema de **gestión de incidencias, quejas y reclamaciones**. Este sistema es conocido y utilizado por todo el personal del establecimiento y contempla el uso de las Hojas de Reclamación Oficial en aquellos casos en los que sean exigidas, o del procedimiento de tramitación del sistema arbitral cuando el comerciante esté adherido;
- b) Toda sugerencia, queja, reclamación o cualquier incidencia que afecte a la calidad del servicio en el establecimiento, ha de ser documentada y **comunicada a la Dirección para su análisis**, para que se tenga en cuenta para la mejora del servicio prestado;
- c) La **Dirección consulta periódicamente la opinión de los clientes para conocer su grado de satisfacción y detectar fallos y registre los resultados** para poder actuar sobre la mejora de la calidad del servicio prestado. Estas consultas contemplarán aspectos como el comportamiento

CALIDAD BLOQUE 4

y trato del personal del establecimiento durante la venta, la cantidad de personal en el establecimiento, los servicios posventa ofertados, asesoramiento prestado por el personal del establecimiento y el conocimiento sobre los productos que aportan, etc.

d) La **Dirección** define un sistema para **recabar sugerencias y propuestas del personal del establecimiento**, de forma que se tengan en cuenta para la mejora del servicio prestado.

e) La **Dirección** verifica periódicamente que el nivel de cortesía, credibilidad, capacidad de respuesta, comprensión del cliente, fiabilidad, comunicación, seguridad y accesibilidad, etc.

f) La **Dirección analiza periódicamente la información proporcionada por los clientes**, por el personal del establecimiento o por la verificación propia, y la utilice para detectar fallos y áreas de mejora, tomar decisiones e iniciar acciones de mejora documentadas, que eleven la calidad del servicio futura del establecimiento y satisfagan las demandas de sus clientes;

g) La **Dirección comunique al personal del establecimiento las acciones de mejora a implantar** y los resultados obtenidos.

Guía Práctica de Implantación de la Norma UNE 175001/1
“CALIDAD DEL SERVICIO DEL PEQUEÑO COMERCIO”

BLOQUE 1: REQUISITOS DEL SERVICIO

Implantación de los Requisitos de Servicio

Hay que conseguir que el cliente no tenga dudas entre volver o no a comprar a su tienda.

• **Cortesía**

El nivel de cortesía se debe considerar adecuado cuando se cumplen estos **requisitos**:

- a) La **Dirección define unas pautas de comportamiento** para dirigirse al cliente a su llegada, para clientes habituales, para confirmar su compra, para agradecer su compra, para su despedida y para atender sus llamadas telefónicas.
- b) El personal del establecimiento ofrece en todo momento un **trato cortés** con independencia de la edad, la apariencia del cliente, el importe de la compra, etc.
- c) El **personal del establecimiento no atosiga al cliente durante la compra**.
- d) El personal del establecimiento mantiene **posturas y actitudes correctas** y respetuosas con el cliente y no mastica chicle, ni come, ni bebe, ni fuma en su presencia.
- e) El personal del establecimiento **evita en todo momento un exceso de confianza** y muestra el respeto suficiente para proteger la intimidad de los clientes.
- f) **Ante clientes abusivos o problemáticos**, el personal del establecimiento actúa con la debida **cortesía**, trata de calmar los ánimos y muestra interés por el problema propuesto.
- g) El personal del establecimiento **comprueba la autenticidad del dinero** entregado por el cliente con la debida discreción.
- h) Ante **las quejas, reclamaciones y devoluciones** planteadas por los clientes, el personal del establecimiento muestra en todo momento **respeto**.

• **Credibilidad**

Se deben cumplir los siguientes **requisitos**:

- a) La Dirección garantiza que la **publicidad y las campañas promocionales no inducen a error** o engaño respecto a los productos y servicios anunciados ni respecto al propio establecimiento comercial.
- b) El personal del establecimiento da siempre una **información veraz** sobre las características de los productos, así como de los servicios ofertados.
- c) El **personal del establecimiento en ningún caso presiona a los clientes** para realizar una compra.
- d) El personal del establecimiento **comprueba el funcionamiento de los productos** o permite a los clientes examinarlos.
- e) La **Dirección asume todos los compromisos adquiridos por el personal del establecimiento** para con sus clientes.
- f) Cualquier **queja, reclamación o devolución** que los clientes presenten, es **analizada** y se comunica al cliente una respuesta adecuada.

- Capacidad de Respuesta

El nivel de capacidad de respuesta se debe considerar adecuado cuando se cumplan los siguientes **requisitos**:

- Periódicamente, la Dirección realiza 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 tendrá en cuenta la temporalidad, festividades, capacidad de los almacenes, etc.
- La Dirección identifica las **épocas de mayor afluencia de clientes con antelación suficiente**, realiza una previsión de las necesidades de personal y gestione su contratación.
- Ante la **petición de productos** de los que no se dispone en el establecimiento, los dependientes hacen las gestiones necesarias para satisfacer dicha demanda.
- La Dirección coordina los servicios adicionales para cumplir los **plazos de entrega de los productos a los clientes**.

- Comprensión del Cliente

El nivel de comprensión del cliente se debe considerar adecuado cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- El **personal del establecimiento se anticipa a las necesidades de los clientes** y les ofrece los servicios adicionales disponibles relacionados con el producto adquirido como el envoltorio de productos para regalo, instalación y puesta en marcha de productos, gestión de garantías...
- La Dirección determina las diferentes **formas de pago** aceptadas: tarjetas de pago, talones y pagares bancarios, domiciliación de recibos, transferencias, pagos aplazados o financiación.

- Fiabilidad

El nivel de fiabilidad se debe considerar adecuado cuando se cumplen los siguientes **requisitos**:

- La Dirección comprueba que la **publicidad y las campañas promocionales no contienen errores** respecto a los productos y servicios anunciados ni respecto al propio establecimiento.
- Los **productos** están dispuestos en la sala de ventas en **correspondencia con los carteles** identificativos.
- Para **evitar errores en el servicio a domicilio**, el personal del establecimiento toma nota de los datos del cliente, de los productos a entregar, de los plazos de entrega acordados con el cliente, etc., confirma dichos datos y confirme la presencia del cliente en su domicilio en la fecha acordada, a fin de evitar desplazamientos innecesarios.
- Durante el transporte, el personal toma las medidas necesarias para **impedir el deterioro de los productos**.
- Durante la **facturación y el cobro**, el personal cuida de **no cometer errores** y revisa que el cambio entregado al cliente sea correcto.

- Comunicación

El nivel de comunicación se debe considerar adecuado cuando se cumplen estos **requisitos**:

- El establecimiento comercial **exhibe el horario adoptado en un lugar visible en el interior y desde el exterior**, incluso cuando el establecimiento se encuentra cerrado. De la misma forma, anuncia los **días festivos en los que permanecerá abierto**.
- El establecimiento comercial exhibe **información sobre los periodos y condiciones especiales de venta**: las rebajas, las promociones, que cumplirán la legislación vigente.

- Se comunica los **precios** de los productos tanto en el escaparate como en la sala de ventas. Los **precios están dispuestos individualmente en cada artículo** o por conjunto de artículos.
- Las **formas de pago y sus condiciones** de aceptación están anunciadas visiblemente en el establecimiento.
- El personal del establecimiento está 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, existe un mecanismo para recabar cualquier sugerencia o queja de los clientes de forma anónima.
- Se anuncia visiblemente en el establecimiento la existencia de "**Hojas de reclamación**", en aquellos casos en los que sea exigido legalmente, y del mecanismo existente, interno o externo, para tramitar sugerencias o quejas.
- Se anuncian visiblemente los **casos en los que no se admiten cambios o devoluciones**;
- O se anuncia visiblemente la política del comerciante sobre el acceso de animales al **establecimiento**. Se permitirá el acceso de animales guía a discapacitados si no hay prohibición expresa en la normativa vigente.

- Seguridad

El nivel de seguridad se debe considerar adecuado cuando se den los siguientes **requisitos**:

- a) La Dirección y el personal del establecimiento cumplen con los requisitos legales aplicables para **prevenir riesgos y accidentes durante la actividad de venta** y para **proteger los datos de carácter personal recogidos de sus clientes**.
- b) El establecimiento dispone 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. están **debidamente señalizados** para prevenir al cliente de su existencia y eliminar los riesgos de caídas o golpes.
- d) **Los productos** en el establecimiento se **disponen para evitar peligros** de caídas o daños de los clientes.
- e) Durante el **cobro de los productos con tarjeta de pago**, que se realiza a la vista del cliente, el personal del establecimiento pide el documento legal acreditativo y comprueba 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

Facilidad de contactar con el personal y localizar y visualizar los artículos. El nivel de accesibilidad se debe considerar adecuado cuando se llevan a cabo estos requisitos:

- a) La Dirección cumple siempre con la **normativa** referente al **horario y a los días de apertura**.
- b) El **personal** del establecimiento permanece **cercano y atento** a las necesidades del cliente.
- d) El personal del establecimiento ofrece un **trato personalizado a los clientes habituales**.
- e) El **cliente puede acceder** visual o físicamente, sin dificultad, a los **artículos expuestos** en la sala de ventas en la medida que la naturaleza del producto lo permita.
- f) Los **accesos al establecimiento** y su disposición interior facilitan la movilidad de los **clientes**, especialmente la de aquellos que por sus características personales tienen mayores **problemas de movilidad**.

g) El personal está atento para ayudar a los clientes facilitándoles su **acceso y movilidad en el interior del establecimiento**, cuando éste lo requiere;

Guía Práctica de Implantación de la Norma UNE 175001/1
“CALIDAD DEL SERVICIO DEL PEQUEÑO COMERCIO”

BLOQUE 2: IMPLANTACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES

Las características y atributos de los elementos físicos, tales como: fachada, rótulos, escaparate, entrada, sala de venta, mobiliario, equipos, probadores, etc., que conforman un pequeño comercio son **evaluados consciente o inconscientemente por todos los clientes**, tanto reales como potenciales, siendo en muchos casos determinantes para que el consumidor se decida a entrar o no en un pequeño comercio.

Es necesario, por tanto, que el cliente **se sienta atraído por el establecimiento antes de entrar y que se sienta a gusto, una vez se encuentre dentro.**

A continuación, se detallan los requisitos establecidos para los elementos tangibles de un pequeño comercio, recogidos en Norma UNE 175001 “Calidad de Servicio para Pequeño Comercio”.

• Instalaciones

Las instalaciones del establecimiento comercial son adecuadas cuando:

- a) Cumplen la normativa aplicable para **garantizar la seguridad** en el establecimiento.
- b) La **limpieza, conservación y mantenimiento de la sala de ventas** se realiza sin que interfiera en la atención al cliente ni le produzca molestias.
- c) En la sala de ventas existe una **temperatura adecuada** en cualquier época del año y **adecuada iluminación** que permita apreciar las cualidades de los productos.
- e) Se **renuevan periódicamente los artículos expuestos en el escaparate y sala de ventas.**
- d) La **decoración y estética** de las instalaciones se adecuan al tipo de establecimiento.
- j) La **fachada y todos sus elementos** (rótulos, escaparate, toldos, etc.) están limpios, bien conservados y mantenidos, y sean acordes con el estilo del establecimiento.

• Equipos y Mobiliario

Equipos: Todo elemento técnico necesario para desarrollar la actividad de venta en el establecimiento comercial: las cajas registradoras, datáfonos, cámaras de refrigeración, etc.

Mobiliario: Conjunto de elementos necesarios para desarrollar la actividad de venta en el establecimiento comercial: mostradores, estanterías, vitrinas, etc.

Los equipos y el mobiliario del establecimiento son adecuados cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- a) La **limpieza, conservación y mantenimiento de los equipos y el mobiliario** se realiza sin que interfiera en la atención al cliente ni le produzca molestias;
- b) Cumplen la normativa aplicable para **garantizar la seguridad en el establecimiento;**
- c) Son **atractivos**, y su estética, acorde con el tipo de establecimiento;
- d) **Facilitan la accesibilidad** de los clientes a todos los productos expuestos.

- Envases y embalajes

Los envases y embalajes son adecuados cuando:

- a) Existen todos los **necesarios** para que se pueda **desarrollar convenientemente la actividad de venta**.
- b) Son **adecuados en cuanto a tamaño y resistencia para todos los productos y cómodos para el cliente**.
- c) Son **atractivos**, de acuerdo con el tipo de establecimiento.
- d) Cumplan la normativa aplicable para **garantizar la seguridad e integridad de las personas y los productos**.
- e) Existen materiales específicos para la **presentación de los productos como regalo**, de acuerdo con el tipo de establecimiento.

- Documentos de compra

Los **documentos de compra son esenciales para el cliente** ya que **representan la evidencia del servicio prestado y permiten al cliente ejercer su derecho a reclamar ante las autoridades competentes**, en el caso de que el comercio incumpla las condiciones de prestación del servicio o la reglamentación aplicable. Se considera satisfecho este apartado cuando:

- a) Se entrega un **ticket de compra o factura** al cliente, salvo que se entregue factura. Este ticket contiene la referencia y precio de los artículos comprados.
- b) Se entrega **justificante de la operación cuando el pago se efectúe mediante tarjeta**.
- c) El personal del establecimiento entrega **una nota o recibo** al cliente cuando se produce el envío de productos al domicilio del cliente, se le entrega dinero a cuenta en concepto de anticipo del importe de compra, vale de devolución o en el caso de otros servicios adicionales. Esta nota o recibo contiene como mínimo: fecha de la operación, la descripción del servicio, el precio, en su caso y la identificación y firma del establecimiento.

- Productos

El cliente del pequeño comercio da por supuesto que el producto que compra está en buenas condiciones, pero no por ello le concede menos importancia. Tenga por seguro que si su **cliente no percibe en los productos que usted vende la calidad esperada, buscará otros comercios alternativos** que satisfagan sus expectativas.

Se considera satisfecho este apartado cuando:

- a) Se garantiza el **correcto estado de conservación, funcionalidad y seguridad de los productos** en el establecimiento.
- b) Se **cumple la legislación aplicable en materia de conservación, manipulación, seguridad...**
- c) Los **productos se encuentran ordenados y exentos de polvo y suciedad**;
- d) La manipulación de los productos se realiza **cuidando las características y naturaleza del producto** y, en su caso, **de acuerdo a las instrucciones de los proveedores**;
- e) Los **productos se entregan al cliente debidamente envasados o embalados**, excepto en los casos en los que el cliente expresamente lo desestime;
- f) Existe una **variedad de productos suficiente para satisfacer las necesidades de los clientes del establecimiento**;

g) La Dirección ha 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.

Guía Práctica de Implantación de la Norma UNE 175001/1

“Calidad de Servicio para Pequeño Comercio”

BLOQUE 3. REQUISITOS DE PERSONAL

Para prestar un servicio de calidad es preciso que el empresario de comercio cuide todos los aspectos relacionados con el servicio que presta de cara a conseguir la satisfacción y fidelización de sus clientes, puesto que sus clientes evalúan todos los aspectos cada vez que acuden a su establecimiento y el grado en el que se satisfacen e incluso superan sus expectativas con respecto a estos atributos influye significativamente en su decisión de compra.

En este sentido, para que el comerciante garantice la prestación de un servicio de calidad a su cliente, puede contar con una herramienta fundamental que mide este aspecto. Se trata de la **Norma UNE 175001 Calidad de Servicio para Pequeño Comercio**, que pretende fomentar, la mejora continua en materia de Calidad de Servicio, a través de varias acciones, en orden a aumentar la competitividad de las pequeñas y medianas empresas comerciales andaluzas, a través de la adopción de criterios de modernidad en aspectos tales como la excelencia en el servicio, la atención al cliente, la mejora de las instalaciones, entre otros.

La citada norma examina cuatro ámbitos claves del establecimiento, que son los que los clientes usan para juzgar la calidad de servicio, y sobre los que los clientes tienen, a su vez, unas expectativas y percepciones. Estos bloques son: los Requisitos de servicio, los Requisitos de los elementos tangibles, los Requisitos de personal y los Requisitos de mejora continua. En esta ocasión vamos a analizar los Requisitos de Personal

Implantación de los Requisitos de Personal

Si el personal de un establecimiento comercial tiene un impacto importante en el servicio prestado a los clientes, en el caso del **pequeño comercio** este aspecto toma especial relevancia, ya que el **sistema de venta implica una relación más estrecha entre el cliente y el dependiente**.

• Imagen

La **imagen del personal** transmite la imagen y el estilo de la Dirección del establecimiento comercial. Una imagen adecuada del personal **facilita la compra al cliente**, acercándole al dependiente. Por el contrario, la mala imagen del personal ha sido argumento suficiente para no volver a comprar a un establecimiento concreto.

La **imagen es el aspecto y apariencia del personal**. Requisitos:

- a) la **aparición** del personal es **aseada y cuidada**.
- b) el personal del establecimiento utiliza **uniforme** cuando la legislación aplicable lo exija o la Dirección lo estime necesario. La vestimenta es **acorde al tipo de establecimiento**. En cualquier caso, estará siempre limpia y en perfecto estado de conservación.
- c) el **personal** del establecimiento es claramente **identificable por el cliente**.

• Competencia Profesional

CALIDAD DE SERVICIO BLOQUE 3

Uno de los aspectos que diferencia más claramente al pequeño comercio de otros sistemas de distribución es la **competencia profesional del personal**. Con frecuencia, el cliente acude al pequeño comercio en busca del **consejo y el asesoramiento** que garantice que sólo compra los artículos más adecuados a sus necesidades. La competencia profesional contribuye significativamente a **fidelizar al cliente** y es por ello que el personal del establecimiento debe estar a la altura de sus exigencias.

El nivel de competencia profesional del personal del establecimiento se debe considerar adecuado cuando contiene estos requisitos:

- a) la Dirección define las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo del establecimiento. El **personal conoce las funciones y responsabilidades** asociadas a su puesto y su relación con el resto del personal.
- b) el personal del establecimiento dispone de los **conocimientos, aptitudes y actitudes** necesarios para atender los requerimientos del cliente.
- c) todo el personal del establecimiento recibe una **formación**, que incluye el funcionamiento general del establecimiento (horario, días de apertura, formas de pago, servicios adicionales, etc.), el funcionamiento de los equipos, pautas de comportamiento ante el cliente, etc.