

ALLER Oscar Miranda Mobiliario PVP	Verano Woman	MODA La Pontiga
FARMACIA Paloma López Suárez	OPTICA Más Visión Óptica Ferrones	CANGAS DEL NARCEA DEPORTES Deportes Narcea
AVILÉS	PARAFARMACIA Ana Isabel Sánchez Salinas Parafarmacia Ana Solís	FARMACIA Manuel Moreno Chinchilla
ALIMENTACIÓN Confitería Vidal	INFORMÁTICA BEEP Eco computer Info-Coste.com	HOGAR Abel Electrodomésticos Comercial Hisve Del médico Ferreterías Ferretería Legazpi Pérez Muebles
DEPORTE Deportes Roxín Vivac	JOYERÍA Ancora Beatriz Joyas Buendía Greta Joyas Torques	JOYERÍA Joyería Berlín
FARMACIA Ana Mª Ortega Meder Antonio Fernández Veiga Armando Granda Menéndez Marian Honrubia Roza Marta Rodríguez Vallina Mireya Suárez Hurlé	JUGUETERÍA Charly	MODA Mariam Vaquero Pauly
FOTOGRAFÍA Fotosistema	MODA Astur Modas Carmen Molero Cocoa Del Río Fifty Fifty Grandiosa Isabel Menéndez Juvima Novedades Pérez River Way Síntesis United Colors of Benetton	MODA ÓPTICA Óptica Berlín
HOGAR Armé Cocinas Asturcón Data 2000 Pintavi Exposueño Galería de Arte "La Soledad" JB Iluminación	CANGAS DE ONÍS ALIMENTACIÓN Carnicería Charcutería Gran Vía Casa Baustista Pescadería Toño Quesos Aquilino	
	HOGAR Comercial Agrícola Traver El Almacén Muebles Recorio	



COMERCIO DE PROXIMIDAD: CALIDAD y CALIDEZ

COMERCIO DE ASTURIAS

TELÉFONO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS

901 50 10 50

www.uceasturias.com

CENTROS DE INFORMACIÓN DE UCE-ASTURIAS

Oviedo. C/ General Elorza, 53 - bajo

Gijón. C/ María Bandujo, 6 – bajo (Cimadevilla)

Avilés. C/ Rivero, 95 – 2º Dcha.

LA CALIDAD EN EL COMERCIO DE PROXIMIDAD
COMO DISTINGUIRLA



cerca de ti

CALIDAD GARANTIZADA

NORMA DE CALIDAD PARA EL PEQUEÑO COMERCIO / UNE 175001-1

www.uceasturias.com

CERCA DE TI: COMERCIO DE ASTURIAS CALIDAD GARANTIZADA NORMA DE CALIDAD PARA EL PEQUEÑO COMERCIO / UNE 175001-1

Cerca de ti, cerca de nosotros, hay un COMERCIO EN ASTURIAS, con CALIDAD GARANTIZADA, que ofrece ventajas a los CONSUMIDORES, que queremos dar a conocer.

Desde la UCE-Asturias queremos poner en valor a todos aquellos comercios comprometidos con la implantación de la NORMA DE CALIDAD para el Pequeño Comercio UNE 175001/1 que desde hace dos años se viene desarrollando en Asturias.

¿Qué significa "la calidad de servicio" en el Pequeño Comercio?

LA CALIDAD DE SERVICIO ES LA CAPACIDAD PARA SATISFACER LAS EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LOS CONSUMIDORES DURANTE LA ACTIVIDAD DE VENTA, Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ADICIONALES.

El consumidor decide que un servicio es de calidad, cuando su percepción sobre el mismo supera las expectativas, es decir, percibe más de lo que esperaba.

La calidad del servicio en un pequeño comercio se pone de manifiesto desde que el consumidor observa la publicidad del escaparate, entra en la tienda, evalúa los productos, recibe el asesoramiento y consejo de los dependientes, hasta que paga los productos, los utiliza y surgen dudas o realiza reclamaciones en relación con los productos comprados.

¿Qué razones tienen los comerciantes para certificarse?

Con la implantación de esta norma UNE 175001-1 de Calidad de Servicio para Pequeño Comercio, las empresas obtienen la certificación que valida y autentifica su compromiso y profesionalidad en la atención de sus clientes y pone de manifiesto al cliente y al proveedor que tiene ante sí a auténticos profesionales.

Los objetivos que se pretenden conseguir con esta Norma son:

- Mejorar la calidad del servicio prestado a los consumidores.
- Mejorar la gestión de los establecimientos comerciales.
- Mejorar la imagen de los establecimientos comerciales ante los consumidores.
- Mejorar las competencias profesionales.

- Profesionalizar la gestión de los establecimientos comerciales, potenciado el desarrollo de los recursos humanos.
- Proporcionar a los consumidores una garantía de calidad del servicio que va a recibir.
- Diferenciar a los establecimientos comerciales que adopten esta norma por medio de la calidad del servicio.

Ventajas de Certificar la Calidad de Servicio

- Le ofrece al comerciante la posibilidad de comprobar el funcionamiento de los requisitos de una norma que considera favorable para mejorar la competitividad de su actividad empresarial.
- El organismo certificador verifica la implantación y el cumplimiento de los requisitos.
- A los Consumidores les ofrece mayor credibilidad ante el mercado y más confianza en el establecimiento.
- Es una garantía para el Cliente del servicio que van a percibir: Al ser otorgada por una entidad independiente y ajena al comercio, da una imagen de confianza al consumidor.
- El consumidor percibe que compra en un establecimiento de calidad, tal y como si lo hiciese en una gran superficie, y al mismo tiempo ahorra largos desplazamientos y colas innecesarias.
- Recibe un trato más cordial, personalizado y de confianza.
- El certificado contribuye a que el consumidor compre cada vez más en el pequeño comercio, lo que provoca que éste se pueda mantener y vaya "creando ciudad".

La implantación de los requisitos de la Norma contemplarán requisitos de:

- Cortesía; Credibilidad; Capacidad de respuesta; Comprensión del cliente; Fiabilidad; Comunicación; Seguridad; Accesibilidad; Implantación de los requisitos de los Elementos Tangibles; Instalaciones; Equipos y Mobiliario; Envases y embalajes; Documentos de compra; Productos; Implantación de los requisitos de Personal; Imagen; Competencia Profesional. Se trata en definitiva, en poner en valor las prácticas habituales desarrolladas por el comercio de Proximidad y darlas a conocer a los ciudadanos@s.



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE INDUSTRIA Y EMPLEO



Unión de Consumidores de Asturias-UCE

