

# UNE 175001 Calidad del Servicio para el Pequeño Comercio



La Norma UNE 175001 está desarrollada para mejorar de manera efectiva y eficaz, aquellos aspectos que el cliente potencial valora como fundamentales, y que son llave para ofrecer el servicio que realmente demanda el cliente.

Esta normativa es una guía para los empresarios, a partir de la cual podemos identificar y actuar sobre puntos clave dentro del establecimiento, de forma que el trabajo de atención al público, el control de los productos expuestos a la venta, la adecuación de las instalaciones y la evaluación del grado de satisfacción del cliente esté sistematizado, y sea más fácil de realizar.

## IMPLANTACIÓN DE UNE 175001 POR ITECNA

**ITECNA**, cuenta con un equipo cualificado que posee una dilatada experiencia en el sector, poniéndolo a disposición de sus clientes para conseguir una eficaz implantación de UNE 175001

## ASPECTOS QUE LA NORMA EVALÚA

Cortesía, Seguridad, Accesibilidad, Gestión de incidencias, quejas y reclamaciones, Sistema de mejora continua, Competencia profesional, Credibilidad, Comprensión del cliente, Capacidad de dar respuesta, Fiabilidad, Comunicación, Instalaciones, Equipo y mobiliario, Envases y embalajes, Documentos de compra, Productos, Imagen



# UNE 175001 Calidad del Servicio para el Pequeño Comercio



## DIRIGIDO A:

La norma UNE 175001 es válida para numerosas actividades comerciales, aunque existen cuatro sectores que cuentan con especificaciones propias: ópticas, floristerías, pescaderías y estaciones de servicio.

## OBJETIVOS

- Mejorar la calidad del servicio prestado a los clientes
- Mejorar la gestión del establecimiento comercial, así como su imagen ante los clientes
- Mejorar las competencias profesionales
- Profesionalizar la gestión del establecimiento comercial, potenciando el desarrollo de los recursos humanos
- Proporcionar a los clientes una garantía del servicio que van a percibir
- Diferenciar a su pequeño comercio por medio de la calidad del servicio

## BENEFICIOS

- Descubrimiento de los aspectos que satisfacen a los clientes
- Proporciona una visión objetiva del servicio que prestan
- Un asesoramiento personalizado
- Clientes leales a su comercio
- Un aumento de sus ventas
- Una marca de calidad

