

Establecimientos comerciales

LOS PEQUEÑOS COMERCIOS QUE QUIEREN OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD A SUS CLIENTES, Y ASÍ SER MÁS COMPETITIVOS, TIENEN EN LA NORMA UNE 175001 UNA BUENA REFERENCIA. ESTE DOCUMENTO INCLUYE REQUISITOS DEL SERVICIO DE VENTA DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES ASÍ COMO DEL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO. AQUÍ SE EXPONEN ALGUNOS DE LOS ELEMENTOS QUE SEÑALA.

PERSONAL DE LA TIENDA

Debe ofrecer en todo momento un **trato cortés al cliente** y no debe presionarle en la compra.

Debe comprobar el **funcionamiento de los productos** o permitir al cliente examinarlos.

LA TIENDA

Debe exhibir en un lugar visible, tanto en el interior como desde el exterior, **el horario adoptado. (A)**

Cuando no se admitan **cambios o devoluciones**, debe ser anunciado visiblemente. **(B)**

Las instalaciones deben estar **limpias, ordenadas**, bien conservadas y mantenidas.

Los elementos de seguridad (extintores, salidas de emergencia, etc.) estarán **correctamente señalizados** y mantenidos.

La dirección consultará periódicamente a los clientes su **grado de satisfacción** en cuestiones como: trato del personal, amplitud del horario, medios de pago disponibles, asesoramiento prestado por el personal, la relación calidad-precio, etc.

PRODUCTOS

Los productos tienen que estar **ordenados y exentos de polvo y suciedad**.

Se deben entregar al cliente correctamente **envasados o embalados**.

MOMENTO DE COMPRA

Siempre se tiene que entregar **ticket de compra** al cliente o factura, si éste lo solicita.

Debe haber definido un sistema de **gestión de incidencias, quejas y reclamaciones**, que contemplará el uso de Hojas de Reclamación oficial en los casos en los que sean exigidas por el cliente.



Ante la petición de productos de los que no se disponga en el establecimiento, los dependientes deben hacer las **gestiones necesarias** para satisfacer su demanda.