

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PEQUEÑO COMERCIO - UNE 175001:2004

CLIENTE

Conjunto de herramientas de gestión dirigidas al **pequeño comercio** que detecta la necesidad de diferenciar su establecimiento de la competencia mediante la **calidad de su servicio**.

Ver Anexo de CNAE incluidos.

SERVICIO

Normas de Referencia del Sistema de Gestión de la Calidad:

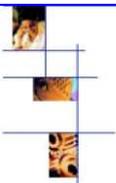
- UNE 175001-1:2004 Calidad de servicio para pequeño comercio. Requisitos generales
- UNE 175001-2:2004 Calidad de servicio para pequeño comercio. Requisitos para pescaderías
- UNE 175001-3:2005 Calidad de servicio para pequeño comercio. Requisitos para ópticas
- UNE 175001-4:2005 Calidad de servicio para pequeño comercio. Requisitos para carnicerías y charcuterías
- UNE 175001-5:2005 Calidad de servicio para pequeño comercio. Requisitos para floristerías.

Fases de un proyecto tipo de Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Elaboración del manual de Buenas Prácticas de Atención al Cliente, incluyendo:
 - Requisitos de servicio como la Cortesía, la Credibilidad, la Capacidad de respuesta, la Comprensión del cliente, la Fiabilidad, la Comunicación, la Seguridad y la Accesibilidad;
 - Requisitos de elementos tangibles como las Instalaciones, los Equipos y mobiliario, los Envases y embalajes; la Documentación de compra y la Conservación del Producto;
 - Requisitos del personal como la Imagen y la Competencia del personal; y
 - La gestión de las reclamaciones de cliente y las mejoras.
- b) Formación al personal para la implantación del manual de buenas prácticas;
- c) Verificación del área de atención al cliente mediante prácticas de Mystery Shopper;
- d) Verificación del área de gestión interna mediante Auditorías Internas;
- e) Apoyo en la Auditoría de Certificación.

BENEFICIOS

- Mejorar la percepción del servicio por parte de nuestros clientes;
- Profesionalizar la gestión del establecimiento, potenciando el papel de las personas;
- Reducción de la documentación obligatoria respecto a un certificado conforme a la Norma ISO 9001:2000
- Reconocimiento del mercado sobre el funcionamiento de la organización.



ANEXO - CÓDIGOS CNAE-93 INCLUIDOS

50 Venta, mantenimiento y reparación de vehículos de motor, motocicletas y ciclomotores; venta al por menor de combustible para los vehículos de motor

- 50101 Venta de vehículos automóviles
- 50103 Venta de caravanas
- 50302 Comercio al por menor de repuestos y accesorios de vehículos de motor
- 504 Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y ciclomotores y de sus repuestos y accesorios

52 Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos de motor y motocicletas y ciclomotores; reparación de efectos personales y enseres domésticos

- 52112 Supermercados (entre 2 499 y 400 m2)
- 52113 Superservicios(entre 399 y 120 m2)
- 52114 Autoservicios (entre 119 y 40 m2)
- 52115 Otros establecimientos no especializados
- 5212 Comercio al por menor de otros productos en establecimientos no especializados
- 52122 Otro comercio al por menor en establecimientos no especializados
- 522 Comercio al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en establecimientos especializados
- 5221 Comercio al por menor de frutas y verduras
- 5222 Comercio al por menor de carne y productos cárnicos
- 5223 Comercio al por menor de pescados y mariscos
- 5224 Comercio al por menor de pan y productos de panadería, confitería y pastelería
- 5225 Comercio al por menor de bebidas
- 5226 Comercio al por menor de productos de tabaco
- 5227 Otro comercio al por menor en establecimientos especializados en alimentos
- 52271 Comercio al por menor de productos lácteos
- 52272 Otro comercio al por menor en establecimientos especializados en alimentación
- 523 Comercio al por menor de productos farmacéuticos, artículos médicos, belleza e higiene
- 5231 Comercio al por menor de productos farmacéuticos
- 5232 Comercio al por menor de artículos médicos y ortopédicos
- 5233 Comercio al por menor de cosméticos y artículos de tocador
- 524 Otro comercio al por menor de artículos nuevos en establecimientos especializados
- 5241 Comercio al por menor de textiles
- 5242 Comercio al por menor de prendas de vestir
- 5243 Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero
- 5244 Comercio al por menor de muebles; aparatos de iluminación y otros artículos para el hogar
- 5245 Comercio al por menor de electrodomésticos, aparatos de radio, televisión y sonido
- 5246 Comercio al por menor de ferretería, pinturas y vidrio
- 52461 Comercio al por menor de ferretería y vidrio plano
- 52462 Comercio al por menor de materiales de bricolaje
- 52463 Comercio al por menor de materiales de construcción, pinturas y barnices y material de saneamiento
- 5247 Comercio al por menor de libros, periódicos y papelería
- 5248 Comercio al por menor en establecimientos especializados
- 52481 Comercio al por menor de óptica, fotografía y precisión
- 52482 Comercio al por menor de relojería, joyería y platería
- 52483 Comercio al por menor de juguetes y artículos de deporte
- 52484 Comercio al por menor de artículos de droguería, papeles pintados y revestimientos de suelos
- 52485 Comercio al por menor de semillas, flores, plantas y animales de compañía
- 52486 Comercio al por menor de combustibles (excepto para vehículos automóviles)
- 52487 Galerías de arte comerciales
- 52488 Otro comercio al por menor
- 525 Comercio al por menor de bienes de segunda mano, en establecimientos
- 5250 Comercio al por menor de bienes de segunda mano, en establecimientos
- 52501 Anticuarios
- 52502 Otro comercio al por menor de objetos de segunda mano

