

SERVICIO COMERCIO INTERIOR Y TURISMO

**RECONOCIMIENTO DE LA CALIDAD DEL COMERCIO VALENCIANO
POR PARTE DE LA FUNDACIÓN VALENCIANA DE LA CALIDAD**



La FVQ ha lanzado una Campaña promocional del comercio minorista valenciano, dirigida a otorgar la marca de "Comercio Excelente", basada en una evaluación que medirá la percepción de la calidad de servicio mediante el cliente misterioso su adecuación a la norma UNE 175001, de Calidad de Servicio del Pequeño Comercio.

www.fvq.es

La Cámara de Comercio de Valencia está homologada por la FVQ para la realización de la Evaluación de los Comercios.

¿A quién va dirigido?

Lo puede solicitar cualquier empresa de comercio minorista con establecimiento comercial en la Comunitat Valenciana, que cumplan los siguientes requisitos:

- ✓ Que se trate de sociedades mercantiles o similares, empresarios individuales o comunidades de bienes.
- ✓ Que ejerzan su actividad comercial en la Comunitat Valenciana, en alguna de las siguientes secciones, grupos y clases de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas, según el Real Decreto 475/2007, de 13 de abril, por el que se aprueba la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-2009): sección G, excepto: 45.2,46, 47.3,47.8 y 47.9.
- ✓ En ningún caso podrán participar actividades de reparación y mantenimiento, así como las que incluyan consumo del producto comercializado en el mismo establecimiento. Sí podrán participar puestos de venta en mercados municipales minoristas.
- ✓ Que se encuentren adheridos al Sistema de Arbitraje de Reclamaciones de Consumo de la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación.

¿Cuál es el procedimiento?

Una vez presentada la solicitud, el comerciante recibirá la visita de un Cliente Misterioso que evaluará, conforme a unos criterios establecidos previamente, la calidad de su servicio. Una vez evaluado, se emitirá un Informe de visita, otorgándole la marca de "Comercio Excelente" si el resultado es positivo.

En caso de ser negativo, se le dará la opción de volver a pasar la evolución en los tres meses posteriores a la notificación del resultado.

SERVICIO COMERCIO INTERIOR Y TURISMO

¿Cuál es el precio?

El precio de la Implantación será de 620 € (IVA. no incluido), incluyendo la Evaluación y un seguimiento anual los 2 años posteriores.

¿Cuáles son las ventajas de evaluar la calidad de su comercio?

- **Mejora de la gestión empresarial**, que se refleja en la mejora del servicio y por tanto consigue ser una estrategia de **diferenciación** ante la competencia.
- Aumento de la **implicación del personal**, lo que supone un refuerzo de la **motivación**.
- Mayor **satisfacción del consumidor**, ya que implica conocer y satisfacer las expectativas de éste.
- Inmersión en un proceso de **mejora continua** del establecimiento comercial.
- **Reconocimiento** por parte del sector y consumidores.
- Utilización del reconocimiento como instrumento de **promoción y comercialización**.
- **Garantía de calidad** de los servicios ofrecidos por los comercios.
- **Participación** del consumidor en la *mejora continua* del establecimiento (tratamiento de quejas, reclamaciones, sugerencias y sistemas de encuestas).
- Mayor **confianza** en la profesionalidad del personal.
- **Adecuación** de los servicios a las **expectativas y necesidades** del consumidor.
- Mayor **seguridad** al consumidor en la elección del establecimiento.

Más información:
Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación
Servicio de Comercio Interior y Turismo
Contacto: Comercio Interior
Telf. 963 103 954
E-mail: cinterior@camaravalencia.com