



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué es la norma UNE 175001?

Esta norma se desarrolla pensando en los elementos básicos de la calidad del servicio orientando el enfoque al pequeño comercio.

Los objetivos que se pretenden conseguir con esta norma son:

- Mejorar la calidad del servicio prestado a los clientes.
- Mejorar la gestión en los establecimientos comerciales.
- Mejorar la imagen de los establecimientos comerciales ante sus clientes.
- Mejorar las competencias profesionales.
- Profesionalizar la gestión de los establecimientos comerciales, potenciando el desarrollo de los recursos humanos.
- Proporcionar a los clientes una garantía de calidad del servicio que van a percibir.
- Diferenciar a los establecimientos comerciales que adopten esta norma por medio de la calidad del servicio.

¿Quiénes podrán acceder a la obtención de la marca “Comercio Excelente” de la FVQ?

Todo aquel comercio con sede en la Comunidad Valenciana. La única condición adicional es que el establecimiento esté adherido al Sistema Arbitral de Consumo. El compromiso de adhesión a este sistema es totalmente gratuito.

¿Quiénes podrán acceder a la obtención de la marca “Cámaras-Calidad de Servicio en el pequeño comercio?”

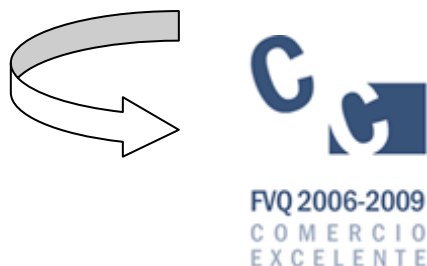
Los establecimientos comerciales que cuenten con menos de 20 empleados. Además aquellos que, cumpliendo este requisito, pasen la Evaluación de Reconocimiento de la Calidad, podrán adecuar la marca de “Comercio Excelente” de la FVQ a la marca de las Cámaras por el sólo precio de 230€.

¿Qué ocurre si los resultados de la auditoria son negativos y no se otorga la marca de calidad?

Aunque es un caso difícil de darse, puesto que con el autodiagnóstico se podrán comprobar las posibilidades de la certificación; en el caso de no otorgarse la marca, el comerciante dispondrá de asesoría por parte de los técnicos de Cámara de Valencia, quienes le ayudaran a implantar la Norma. Del mismo modo, en un plazo de tres meses, para realizar las pertinentes subsanaciones, se le podrá volver a evaluar.

¿Cuál serán los distintivos conseguidos?

Aquellos que opten a la marca de “Comercio Excelente”



Aquellos que opten a la marca de “Cámaras-Calidad de Servicio en el pequeño comercio”:



Le recordamos, que ambas marcas son totalmente compatibles, es más, se aconseja la obtención de ambas, para ocupar un puesto relevante entre los mejores comercios de nuestra Comunidad.

En el caso de que un comercio minorista cuente con varios establecimientos o sucursales, la marca se otorgará por separado a cada uno de los establecimientos auditados y certificados.

¿Cuáles son las 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.
- La Certificación de Calidad de las Cámaras de Comercio es garantía de buen trato y servicio para el consumidor.

Más información:
Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación
Servicio de Comercio Interior y Turismo
Persona contacto: **María Soler**
Telf. 963 103 954
E-mail: msoler@camaravalencia.com