Comprar

norma española

UNE 175001-5

Octubre 2016

TÍTULO

Calidad de servicio para pequeño comercio

Parte 5: Requisitos para floristerías

Service quality for small retail trade. Part 5: Requirements for flower shops.

Qualité de service pour le petit commerce de détail. Partie 5: Exigences pour les magasins de fleurs.

CORRESPONDENCIA

OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE 175001-5:2005.

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 175 *Comercio minorista* cuya Secretaría desempeña AENOR.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 175001-5

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 37792:2016

© AENOR 2016
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6
28004 MADRID-España

info@aenor.es
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201
Fax: 913 104 032

21 Páginas

Comprar

Índice

0 Introducción 4

1 Objeto y campo de aplicación 5

2 Términos y definiciones 5

3 Requisitos del servicio 8
3.1 Generalidades 8
3.2 Cortesía 8
3.3 Fiabilidad y credibilidad 9
3.4 Capacidad de respuesta 10
3.5 Comprensión del cliente 11
3.6 Comunicación 11
3.7 Seguridad 12

4 Requisitos de los elementos tangibles 13
4.1 Generalidades 13
4.2 Instalaciones 13
4.3 Equipos y mobiliario 14
4.4 Envases y embalajes 14
4.5 Documentos de compra 15
4.6 Tratamiento de los productos 15

5 Requisitos del personal 16
5.1 Generalidades 16
5.2 Imagen del personal 17
5.3 Competencia del personal 17

6 Servicios complementarios 18
6.1 Generalidades 18
6.2 Requisitos para los servicios complementarios: 18

7 Requisitos de la mejora continua 18
7.1 Generalidades 18
7.2 Identificación de áreas de mejora 18
7.3 Implementación y seguimiento de acciones de mejora 19

Anexo A (Informativo) Orientación sobre como implantar un proceso de mejora continua 20
A.1 Generalidades 20
A.2 Identificación y selección de áreas de mejora 20
A.3 Planificación de las acciones de mejora 20
A.4 Implementación de las acciones de mejora 21
A.5 Seguimiento de las acciones de mejora 21

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 175001-5

Comprar

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma establece los requisitos de calidad para la actividad de venta (2.3), servicios adicionales (2.38) y servicios complementarios (2.39) en floristerías (2.22) consideradas como pequeño comercio (2.29), que permitan satisfacer las expectativas del cliente (2.19).

No es objeto de esta norma establecer un sistema de gestión.

Quedan excluidas aquellas floristerías que sean secciones de otros formatos comerciales, en concreto, supermercados e hipermercados. También están excluidos de esta norma los viveros y centros de jardinería así como las secciones de floristería de estos establecimientos.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 175001-5