

Pequeño comercio

Con el nuevo año llega también la primera campaña de rebajas de los comercios. La Norma [UNE 175001-1](#) promueve la excelencia en el servicio al cliente durante la actividad de venta en los llamados pequeños comercios, ya que recoge requisitos mínimos para proporcionar al cliente una garantía de la calidad del servicio que va a recibir.

La **atención al público** se debe organizar para evitar esperas innecesarias en los momentos de mayor afluencia.

Los **productos** deberán estar etiquetados con su precio. Cuando sean desplazados por los clientes, el personal deberá reintegrar los productos a su lugar.

El **escaparatismo e interiorismo** del establecimiento deben mantener un estilo conforme a la estrategia de venta.

Para ahorrar en **consumo energético**, las zonas calefactadas no deben superar los 21°C y las refrigeradas 26°C.

Los **accesos** al establecimiento y su disposición interior deben facilitar, en la medida de lo posible, la movilidad del cliente, especialmente la de aquellos que por sus características personales tengan mayores problemas de movilidad.

La **iluminación** debe permitir apreciar las cualidades de los productos y que sea eficiente energéticamente.

Quando sean devueltos o cambiados por los clientes, el personal deberá inspeccionar los productos y evaluarlos antes de su reincorporación a la venta.

Las **formas de pago** y sus condiciones de aceptación deben estar anunciadas visiblemente.

Tras una venta siempre hay que entregar al cliente una **factura** simplificada u ordinaria.

Los **envases y embalajes** se deben seleccionar en función de las características del producto para que la relación entre continente y contenido sea la más favorable para el medio ambiente.

La **dirección del comercio** debe establecer las medidas necesarias para no inducir a engaño respecto a los productos y servicios. Esto es, entre otras cuestiones:

- La publicidad y las campañas promocionales no induzcan a error
- El etiquetado y la presentación de los productos no conduce a error
- Durante la facturación y cobro el personal se cuida de no cometer errores y comprobar que el cambio entregado sea correcto.

El **personal** debe ofrecer un trato cortés, no atosigar al cliente. Ante quejas, reclamaciones o devoluciones debe mostrar respeto al cliente.

Para conseguir una **imagen del personal** adecuada, la dirección debe definir la vestimenta y establecer pautas de higiene, comportamiento y modales.