



Comprar

norma española

UNE 175001-1

Noviembre 2013

TÍTULO

Calidad de servicio para pequeño comercio

Parte1: Requisitos generales

Service quality for small retail trade. Part 1: General requirements

Qualité de service pour le petit commerce de détail. Partie 1: Exigences generales.

CORRESPONDENCIA

OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE 175001-1:2004.

ANTECEDENTES

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

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 175001-1

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 33876:2013

© AENOR 2013
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

26 Páginas



Comprar

ÍNDICE

	Página
0	INTRODUCCIÓN..... 4
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN..... 4
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..... 10
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..... 14
4.6	Tratamiento de los productos..... 15
5	REQUISITOS DEL PERSONAL 16
5.1	Generalidades 16
5.2	Imagen del personal 16
5.3	Competencia del personal..... 16
6	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 17
6.1	Generalidades 17
6.2	Requisitos para los servicios complementarios:..... 17
7	REQUISITOS DE LA MEJORA CONTINUA 17
7.1	Generalidades 17
7.2	Identificación de áreas de mejora 18
7.3	Implementación y seguimiento de acciones de mejora..... 18
ANEXO A (Normativo)	EPÍGRAFES DEL IMPUESTO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS (IAE) Y DE LA CLASIFICACIÓN NACIONAL DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS (CNAE-2009) DE LAS ACTIVIDADES INCLUIDAS DENTRO DEL CAMPO DE APLICACIÓN DE LA NORMA UNE 175001-1..... 19
ANEXO B (Informativo)	ORIENTACIÓN SOBRE CÓMO IMPLANTAR UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA 25

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 175001-1



Comprar

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos de calidad para la actividad de venta (2.3), servicios adicionales (2.36) y servicios complementarios (2.37) en los establecimientos comerciales (2.17) considerados como pequeño comercio (2.27), que permitan satisfacer las expectativas del cliente (2.18), independientemente de la naturaleza de los productos (2.30) comercializados.

La norma es de aplicación a las actividades recogidas en los epígrafes del Impuesto de Actividades Económicas (IAE) y de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-2009) recogidos en el anexo A.

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

Esta norma no es de aplicación a:

- las actividades profesionales que requieran colegiación o a otras que no contemplen venta de productos;
- las actividades de venta de productos en los establecimientos en los que la venta coexista con la prestación de algún tipo de servicio, salvo que ambas actividades estén claramente diferenciadas y la actividad de venta sea la actividad mayoritaria;
- las actividades de reparación de equipos o fabricación de productos tales como: taller de reparación de vehículos, reparación de electrodomésticos, obradores de pastelería y panadería, salvo que otras posibles normas específicas indiquen lo contrario.

En aquellos sectores para los que exista una norma específica de la serie UNE 175001, debe aplicarse la norma específica del sector.