



BUENAS PRÁCTICAS

PEQUEÑO COMERCIO

Cámaras
Aragón





BUENAS PRÁCTICAS PEQUEÑO COMERCIO

Créditos:

Edita: Consejo Aragonés de Cámaras de Comercio e Industria

Diseño: Empanadilla Studio S.L.

Impresión:

ÍNDICE

OBJETIVOS	pág 5
REQUISITOS DEL BUEN SERVICIO	pág 5
CORTESÍA	pág 5
CREDIBILIDAD	pág 6
CAPACIDAD DE RESPUESTA	pág 7
COMPRESIÓN DEL CLIENTE	pág 8
FIABILIDAD	pág 8
COMUNICACIÓN	pág 9
SEGURIDAD	pág 10
ACCESIBILIDAD	pág 11
REQUISITOS DE ELEMENTOS TANGIBLES	pág 13
INSTALACIONES	pág 13
EQUIPOS	pág 14
MOBILIARIO	pág 14
ENVOLTORIOS Y ACCESORIOS	pág 15
DOCUMENTACIÓN	pág 15
PRODUCTO	pág 15
REQUISITOS DE PERSONAL	pág 17
IMAGEN	pág 17
COMPETENCIA PROFESIONAL	pág 17
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	pág 18



OBJETIVOS



Con este manual estamos dotando al comercio de una herramienta básica de control de su nivel de atención al cliente y, en su caso, de cómo mejorarlo.

Los objetivos que perseguimos son:

- **Mejorar la calidad del servicio prestada al cliente así como la imagen del establecimiento.**
- **Potenciar el desarrollo de los recursos humanos.**
- **Proporcionar a los clientes un mejor servicio que sea percibido por los mismos.**



BUENAS PRÁCTICAS
PEQUEÑO COMERCIO



REQUISITOS DEL BUEN SERVICIO

CORTESÍA

Deberemos establecer un protocolo básico de atención al cliente, natural y no forzado. Nuestros clientes tendrán que sentirse cómodos en nuestras instalaciones y en ningún caso acosados o presionados por los dependientes.

Distinguiremos entre la atención a los nuevos clientes potenciales, que será cordial y respetuosa, y la atención a clientes habituales, donde mantendremos el respeto y la cordialidad, mostrando un grado de confianza y cercanía.

La atención al cliente definida en el establecimiento estará basada en un trato cortés, amable y receptivo, sin dar muestras de sentirse inducido por factores de edad, aspecto o cuantía de la compra.

El tono de voz empleado por el personal en su trato con el cliente será tranquilo y afable, ni muy alto ni muy bajo.

Los dependientes mantendrán posturas y actitudes correctas y respetuosas con el cliente (no mastican chicle, no comen, fuman o beben en presencia del cliente).

El personal evitará en todo momento un exceso de confianza y mostrará el respeto suficiente para proteger la intimidad del cliente.

Una máxima del comercio debe ser la discreción. El personal de nuestro establecimiento debe ser discreto y no realizará ningún comentario ofensivo a los clientes.

Ante clientes abusivos o problemáticos, el personal siempre actuará con la debida cortesía, tratará de calmar los ánimos y mostrará interés por el problema propuesto.



BUENAS PRÁCTICAS PEQUEÑO COMERCIO

El personal deberá comprobar la autenticidad del dinero entregado por el cliente con la debida discreción. Esta comprobación es también una garantía para él mismo, ya que le asegura que el cambio que reciba será también de curso legal.

Ante las quejas, reclamaciones y devoluciones planteadas por los clientes, el personal mostrará en todo momento respeto y, llegado el momento, explicará al cliente la política al respecto del establecimiento.

CREDIBILIDAD

Debemos asegurar que la publicidad y las campañas promocionales no inducen a error o engaño respecto a los productos y servicios anunciados ni respecto al propio establecimiento.

Los dependientes deben dar siempre una información veraz sobre las características de los productos, así como de los servicios ofertados.

En ningún caso, el personal del establecimiento atosigará a los clientes ni les presionará para realizar una venta.

Los dependientes permitirán a los clientes examinar los productos, siempre que éstos lo soliciten, en la medida de lo posible y dentro de los límites establecidos por la política del establecimiento.

Los compromisos establecidos serán cumplidos por todo el personal del establecimiento.



CAPACIDAD DE RESPUESTA

Periódicamente el responsable del establecimiento realizará una previsión en la que se tendrán en cuenta aspectos como: temporalidad, festividades, capacidad de los almacenes, tipo de productos demandados, previsión de servicios adicionales y compromisos de servicio posventa.

El personal del establecimiento será el necesario para atender al público en cada momento y reducir la espera de los clientes en el establecimiento.

Ante la petición de productos de los que no se disponga en el establecimiento, los dependientes harán las gestiones necesarias para satisfacer dicha demanda, bien solicitándolos al proveedor o bien indicando al cliente donde puede encontrarlos.

Para la facturación y cobro, el establecimiento dispondrá de sistemas manuales (talonarios de tickets y de facturas) para cubrir cualquier eventualidad de fallos en los terminales o en las comunicaciones.

El responsable del establecimiento coordinará los servicios adicionales para cumplir los plazos de entrega de los productos a los clientes.

Cuando la información requerida por los clientes sobre los productos sea muy técnica, el dependiente hará las gestiones necesarias para suministrar esta información en el menor plazo posible.

Cuando el cliente plantea un problema o efectúa una queja, reclamación o solicita una devolución, y ésta sea fundamentada, los dependientes ofrecerán siempre al cliente una solución, en la medida de lo posible.





BUENAS PRÁCTICAS PEQUEÑO COMERCIO

COMPRENSIÓN DEL CLIENTE

El personal pondrá siempre atención en todo lo que el cliente exprese e identifique como sus necesidades con el fin de tratar de ofrecerle los productos que mejor se adapten a las mismas. Para ello, los dependientes compartirán sus conclusiones acerca de las necesidades del cliente para confirmar si éstas son acertadas.

Los dependientes ofrecerán, cuando se considere oportuno, los servicios adicionales disponibles relacionados con el producto adquirido, por ejemplo: envoltorio de productos para regalo y arreglo / adaptación de productos.

El establecimiento dispondrá de facilidades para el pago mediante diferentes medios. Entre ellos: tarjetas de pago cuando el importe de los productos así lo aconseje.

El horario de funcionamiento de nuestro establecimiento cumplirá la normativa aplicable, estando adaptada de forma adecuada a las necesidades de nuestros clientes.

FIABILIDAD

El responsable del comercio velará por el nivel de fiabilidad y corregirá inmediatamente cualquier aspecto que le reste.

El responsable del establecimiento comprobará que la publicidad y las campañas promocionales no contengan errores respecto a los productos y servicios anunciados ni respecto al propio establecimiento.

Se verifican los plazos, calidades, productos,...



Para evitar errores en el servicio a domicilio, los dependientes tomarán nota de los datos del cliente, de los productos a entregar, de los plazos de entrega acordados, del importe de los productos, de las señales entregadas a cuenta, etc.

Durante el transporte, el personal tomará las medidas necesarias para impedir el deterioro de los productos.

En caso de subcontratación de servicios, se indicarán las particularidades del producto enviado con el fin de evitar incidencias en el transporte.

Los precios marcados en los productos o en las estanterías se corresponderán siempre con los precios emitidos por los terminales o los marcados por ellos mismos en los equipos correspondientes. En caso contrario, se cobrará el de menor importe.

Durante la facturación y el cobro, el personal cuidará de no cometer errores y revisa que el cambio entregado al cliente sea correcto.

COMUNICACIÓN

El establecimiento exhibirá el horario adoptado en un lugar visible desde el exterior, incluso cuando el mismo esté cerrado. De la misma forma se anunciarán los días festivos en los que permanecerá abierto.

Se comunicarán los precios de los productos tanto en el escaparate como en la sala de ventas.

Los dependientes evitarán siempre proporcionar un exceso de información sobre los productos acomodándose a las necesidades del cliente. En cualquier caso, utilizarán siempre un lenguaje que el cliente pueda entender.





BUENAS PRÁCTICAS PEQUEÑO COMERCIO

En el interior del establecimiento existirá un cartel donde se muestre una lista con los servicios adicionales a disposición del cliente, sus tarifas, sus plazos y funcionamiento.

Los medios de pago admitidos están anunciados en el establecimiento.

Cuando se produzca una queja, reclamación o devolución por parte del cliente, los dependientes darán las aclaraciones necesarias siempre que su queja, reclamación o devolución no sea fundamentada y sea debida a una confusión por su parte.

Cuando se trata de una queja, reclamación o devolución fundamentada, el personal del establecimiento ejercerá una escucha activa, interesándose por el tema concreto; además informará al cliente sobre las soluciones posibles.

Los dependientes estarán atentos a cualquier sugerencia, queja o reclamación manifestada por los clientes e informarán al responsable para que sea considerada para la mejora del servicio.

Se anunciará visiblemente en el establecimiento la existencia de “Hojas de reclamación oficiales”.

SEGURIDAD

El personal del establecimiento comercial cumplirá con los requisitos legales aplicables para prevención de riesgos y accidentes durante la actividad de venta.

Todos los elementos del establecimiento: escalones, escaleras, rampas, bajos techos, etc. estarán debidamente señalizados para prevenir al cliente de su existencia y eliminar los riesgos de caídas o golpes.

La disposición de los productos en el establecimiento será tal que se eviten peligros de caídas o daños de los clientes.



Durante el cobro de los productos con tarjeta de pago, los dependientes pedirán siempre el documento legal acreditativo o pasaporte y comprobarán la identidad del cliente.

El documento de identificación y la tarjeta de pago se entregarán siempre al cliente inmediatamente después de haber realizado la operación y en ningún caso se dejará sobre el mostrador sin control por parte del dependiente.

El responsable del establecimiento velará por el nivel de seguridad y corregirá inmediatamente cualquier aspecto que reste seguridad al servicio.

El nivel de seguridad del servicio prestado satisfará las demandas de los clientes del establecimiento.

ACCESIBILIDAD

Los dependientes estarán a disposición del cliente para dar respuesta a cualquier pregunta que éste realice.

El personal del establecimiento no formará grupos a la vista del cliente y permanecerá siempre cercano y atento a sus necesidades.

El personal del establecimiento ofrecerá siempre un trato personalizado a los clientes habituales. Para ello, dará señales de reconocimiento a estos clientes habituales y utilizará su nombre para personalizar la atención ofrecida, siempre que sea posible.

El cliente podrá acceder fácilmente a los artículos expuestos en la sala de ventas en la medida que la naturaleza del producto lo permita.





BUENAS PRÁCTICAS
PEQUEÑO COMERCIO



REQUISITOS DE ELEMENTOS TANGIBLES

INSTALACIONES

Las instalaciones existentes en el establecimiento serán las indicadas para desarrollar la actividad de venta.

Tanto el escaparate como la sala de ventas estarán especialmente diseñadas para que el cliente pueda acceder con facilidad a todos los productos y moverse sin dificultad por el establecimiento.

La limpieza y conservación de las instalaciones se realizará continuamente de tal manera que las incidencias que se puedan encontrar sean rápidamente subsanadas y corregidas.

En la medida de lo posible la limpieza general de las instalaciones se realizará fuera del horario de apertura del establecimiento con el fin de no entorpecer ni al cliente ni la labor de venta.

La sala de ventas debería mantener siempre una temperatura agradable para el cliente y el personal. Tanto en verano como en invierno, se dispondrá de los medios precisos para que las personas se encuentren a gusto en el interior.

Los escaparates se renovarán de forma periódica para que el cliente pueda observar todos los artículos con los que cuenta el establecimiento y mantener de esta manera la afluencia del público.

Las instalaciones contarán con la iluminación suficiente de tal forma que se pueda apreciar con claridad tanto la tonalidad del color del artículo como los pequeños detalles.

El estilo del establecimiento será en la medida de lo posible el acorde con los productos vendidos.



BUENAS PRÁCTICAS PEQUEÑO COMERCIO

EQUIPOS

Los equipos con los que cuenta el establecimiento satisfarán las necesidades de nuestros clientes.

El estado de los equipos será limpio y su funcionalidad adecuada, al ser revisados periódicamente para detectar posibles anomalías.

El establecimiento contará con los equipos y materiales para la limpieza necesarios.

MOBILIARIO

El establecimiento contará con el mobiliario necesario para llevar a cabo la labor de venta.

La limpieza y estado de conservación del mobiliario será algo muy importante dentro del establecimiento, y se realizará, dentro de lo posible, fuera del horario de apertura del mismo o cuando las circunstancias lo así lo exijan.

La funcionalidad del mobiliario estará garantizada, pues se realizará un mantenimiento preventivo de todos los elementos que forman parte del mismo.

Diariamente se comprobará el estado del mobiliario así como los equipos e instalaciones.



ENVOLTORIOS Y ACCESORIOS

El material empleado para los productos será el más adecuado para los mismos en cuanto a tamaño, comodidad y resistencia.

Los materiales de envoltorio y embalaje deben ser atractivos para el cliente.

DOCUMENTACIÓN

El personal entregará el ticket de compra con todos los requisitos especificados (identificación del establecimiento, fecha de compra, nombre o referencia de artículos comprados, etc.).

En caso de que el cliente solicite factura, se le entregará con todos los requisitos especificados (identificación fiscal, domicilio del establecimiento o persona física, identificación del cliente, etc.).

Se entregará una nota o recibo al cliente en los casos que lo precise.

PRODUCTO

Los productos serán siempre entregados al cliente en perfecto estado tanto de conservación como de embalaje, y en la medida de lo posible se comprobará su correcto funcionamiento.

Todos los productos estarán debidamente ordenados y limpios.

La manipulación de los productos será adecuada a la naturaleza de los mismos.





BUENAS PRÁCTICAS

PEQUEÑO COMERCIO



REQUISITOS DE PERSONAL

IMAGEN

La apariencia del personal debe ser la más adecuada para la labor de venta realizada en el establecimiento.

El uniforme del personal será el más adecuado para llevar a cabo su labor.

El personal siempre se identificará como personal del establecimiento.

El responsable del establecimiento es el encargado de revisar que la apariencia del personal sea siempre la adecuada.

COMPETENCIA PROFESIONAL

Todos los trabajadores deben tener conocimiento sobre las responsabilidades de cada puesto, así como las funciones asociadas a su puesto (gestión de venta, cobro, cierre y facturación).

Por otra parte, será el responsable del establecimiento quien se encargue de establecer y definir dichas responsabilidades y funciones de sus trabajadores.

En caso de que se produzcan nuevas incorporaciones, el responsable del establecimiento pondrá en conocimiento de su personal el funcionamiento general del establecimiento, formas de pago, servicios adicionales, funcionamiento de los equipos, etc.



BUENAS PRÁCTICAS PEQUEÑO COMERCIO

El personal identificará claramente los productos con los que trabaja a diario y cualquier pregunta o duda que se le pueda plantear, será resuelta.

Se deberá satisfacer cualquier cuestión que se pueda plantear por parte del cliente en cuanto a producto o servicio se refiere.

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- El cliente deberá sentirse bien acogido a la hora de realizar una queja o reclamación.
- La escucha será activa y paciente.
- La comprensión en este caso jugará un papel muy importante, pues será lo que el cliente busca en un primer momento.
- Preguntar ayudará a resolver la situación y amenizarla.
- Nunca se criticará a los compañeros o procesos operativos de la empresa.
- Pedirán disculpas cuando obviamente se hayan equivocado.
- Siempre que las condiciones lo permitan, las incidencias deberán de ser resueltas inmediatamente y de forma que tanto el cliente como la tienda estén satisfechos y conformes.
- Las quejas y reclamaciones que no puedan ser tramitadas por el procedimiento interno serán tramitadas a través de los informes oficiales de quejas y reclamaciones de clientes.



- Estos informes constarán de al menos tres ejemplares autocalcables. De estos tres, uno será para la Administración, otro para el reclamante y el último para la empresa reclamada. Los ejemplares para la Administración y para el reclamante serán entregados al cliente solicitante. (Los tres ejemplares deberán de ser sellados con la parte correspondiente al nombre y dirección de la empresa).
- En la hoja deberá explicar la circunstancia que motivó la queja, cumplimentando sus datos personales de modo completo, para que la Administración pueda posteriormente remitirle notificación.
- Será conveniente que el cliente envíe junto a la reclamación todas las pruebas posibles y documentos que faciliten el enjuiciamiento.
- La existencia de hojas de reclamaciones se expone en un lugar visible para el público
- En todo momento se dispondrá de hojas de reclamaciones.



BUENAS PRACTICAS

PEQUEÑO COMERCIO



Cámaras

Aragón

Cámara de Comercio
e Industria de Huesca

C/ Santo Ángel de la Guarda, 7 · 22005

Tel.: 974 218 899

camarahuesca@camarahuesca.com

Cámara de Comercio
e Industria de Teruel

C/ Amantes, 17 · 44001

Tel.: 978 618 191

sgc@camarateruel.com

Cámara de Comercio
e Industria de Zaragoza

Pº Isabel la Católica, 2 · 50009

Tel.: 976 306 161

cci@camarazaragoza.com

Financia:



Departamento de Industria,
Comercio y Turismo