

AENOR

EL Certificado AENOR de Calidad Comercial

El certificado Marca N AENOR de Calidad Comercial acredita que los establecimientos cumplen con los requisitos de la Norma UNE 175001 en aspectos del servicio como la competencia profesional, cortesía, gestión de quejas y reclamaciones o instalaciones

El certificado Marca N AENOR de Servicio de Calidad Comercial que concede AENOR acredita la calidad del servicio de los pequeños comercios. Este reconocimiento se basa en los requisitos que establece la Norma española UNE 175001 de Calidad de Servicio para el Pequeño Comercio que permitan satisfacer las expectativas de los clientes. La norma evalúa numerosos aspectos inherentes a la actividad que desarrollan los comercios, como:

- Cortesía
- Seguridad
- Accesibilidad
- Gestión de incidencias, quejas y reclamaciones
- Sistema de mejora continua
- Competencia profesional
- Credibilidad
- Comprensión del cliente
- Capacidad de dar respuesta
- Fiabilidad
- Comunicación
- Instalaciones
- Equipo y mobiliario
- Envases y embalajes
- Documentos de compra
- Productos
- Imagen

La norma UNE 175001 contribuye a reforzar la competitividad del pequeño comercio e implica el compromiso de los establecimientos por la mejora continua. El certificado tiene una vigencia de 3 años.

El 'cliente misterioso'

Para obtener este certificado, los establecimientos deben realizar una autoevaluación. Estos datos serán posteriormente verificados por un auditor de AENOR a través, entre otros, del sistema de 'cliente misterioso', que consiste en que **el auditor se hace pasar por un cliente cualquiera sin dar a conocer su identidad para comprobar si el local cumple con los requisitos contemplados en la norma.**

La Norma UNE 175001 es válida para numerosas actividades comerciales, aunque existen cinco sectores que cuentan con especificaciones propias, como estaciones de servicio, ópticas, floristerías, carnicerías y pescaderías.

Los comercios que logran el certificado pueden exhibir en sus escaparates, publicidad o folletos la Marca N AENOR de Servicio, que supone una diferenciación respecto a la competencia y un reconocimiento por parte de los clientes.

AENOR tiene en vigor 350 certificados de Calidad Comercial UNE 175001.